PLANO DE CONTINGÊNCIA DA BIBLIOTECA LA SALLE

MANAUS

2022

O Plano de Contingência tem como objetivo analisar e planejar as medidas que deverão ser adotadas em situações emergenciais, oferecendo procedimentos a serem aplicados conforme a necessidade atendendo aos critérios e exigências de avaliação dos Cursos de Graduação da Faculdade La Salle Manaus.

O acervo é gerenciado de modo atualizar a quantidade de exemplares e assinatura de acordo com a demanda, sendo assim é ativado o plano de contingência para garantir o acesso aos serviços físicos e digitais.

O presente documento irá apresentar possíveis riscos e a descrição das ações que deverão ser realizadas em caso de alterações que possam afetar o acesso aos produtos e serviços oferecidos pela Biblioteca.

Biblioteca La Salle

A Biblioteca La Salle está localizada no bloco C do campus conta atualmente com 60.707 títulos, 166.630 exemplares, 1.296 títulos de periódicos.

Além dos equipamentos eletrônicos a biblioteca dispõe da base de dados de periódicos internacionais EBSCO HOST e bibliotecas digitais MINHA BIBLIOTECA e BIBLIOTECA VIRTUAL, periódicos eletrônicos de acesso livre. A unidade de informação oferece serviços com o proposito de cumprir a demanda informacional disseminando e viabilizando o conhecimento atuando na promoção do processo de ensino, pesquisa e extensão.

A biblioteca possui uma equipe qualificada que passa por constante treinamento para atender o público-alvo que são discentes, docentes e colaboradores da Faculdade La Salle. A mesma possui infraestrutura seguindo as exigências em relação a acessibilidade, conforto térmico, armazenamento de materiais e ambiente de estudo, equipamentos e mobiliário adaptados para o atendimento dos usuários.

SETORES

A divisão do processo de trabalho está dividida nas seguintes áreas:

a) Processamento técnico;
b) Atendimento;

c) Referência;

SERVIÇOS OFERECIDOS

A biblioteca La Salle oferece os seguintes serviços ao seu público-alvo.

a) Empréstimos de materiais;
b) Orientação de usuários referente às fontes informacionais;
c) Treinamento da base de dados;
d) Informações sobre ficha catalográfica;
e) Atendimento presencial e remoto;

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

a) segunda a sexta-feira: das 07h30min às 21h30min

b) sábados: das 07h às 12h.

RISCOS

A seguir são apresentados possíveis riscos que podem ocorrer no ambiente de trabalho da Biblioteca La Salle, bem como apontadas as ações a serem realizadas:

a) riscos físicos: ruído, calor, frio, pressão, umidade, radiações ionizantes e não ionizantes e vibração: - ação a ser realizada: controle de temperatura e umidade, educação de usuários e conscientização por meio de abordagens individuais para o controle de ruídos;

b) riscos químicos: poeiras, fumaça, gases, vapores, névoas, neblinas e substâncias químicas: - ação a ser realizada: higienização periódica do sistema de climatização, higienização frequente dos ambientes, mobiliários, estantes e prateleiras, conscientização dos usuários por meio de abordagens individuais para que não sejam consumidos alimentos e bebidas no interior da Biblioteca, exceto consumo de água;

c) riscos biológicos: vírus, bactérias, fungos, parasitas, animais peçonhentos: - ação a ser realizada: controle de pragas (baratas, traças, aranha,

formigas entre outros), higienização dos ambientes e controle de consumo de alimentos no interior da Biblioteca com abordagens individuais.

d) riscos ergonômicos: esforço físico, postura inadequada, ritmo excessivo, monotonia e repetitividade: - ação a ser realizada: estações de trabalho ergonomicamente adequadas e carrinhos para transporte de materiais pertencentes ao acervo, evitando assim o transporte de peso.

e) riscos de acidentes: arranjo físico inadequado, iluminação inadequada, eletricidade, incêndio e explosão: - ação a ser realizada: contatar o Coordenador de Campus ramal (1201) para problemas com o espaço físico (eletricidade, iluminação e espaço físico inadequado) e acionar a Brigada de Emergências para evacuações, princípios de incêndios e explosões. A Biblioteca possui extintores de incêndio, luzes e saídas de emergência.

f) riscos de infiltrações: goteiras, vazamentos, inundações e respingos: - ação a ser realizada: a área deverá ser isolada e retirados do local materiais, equipamentos e móveis que possam ser danificados. Deverá ser acionado o Coordenador de Campus para indicar possíveis problemas e apontar soluções;

g) riscos de obras danificadas por água: materiais impressos: - ação a ser realizada: manusear cuidadosamente, remover o excesso de água com prensa leve, colocar os volumes abertos em área arejada e na posição vertical, entrefolhar os materiais com tipo de papel mata-borrão, ou na falta deste, usar papel toalha, separar, sempre que possível para acelerar a secagem.

ACERVO

O acervo físico da Biblioteca La Salle é informatizado e tombado e reúne materiais informacionais de todas as áreas do conhecimento que são essenciais para o pleno atendimento das disciplinas referidas nos Projetos Pedagógicos de Cursos (PPC). Todas as informações sobre a gestão do acervo são tratadas na Política de desenvolvimento de coleções.

BIBLIOGRAFIAS IMPRESSAS ACERVO FÍSICO

A seguir serão apresentados alguns procedimentos que permitem acesso permanente ao acervo físico:

a) disponibilização de um exemplar como consulta local;

b) verificação sistemática do número de reservas: o objetivo é identificar a demanda de uso e a necessidade de ampliação da quantidade de títulos, conforme estabelecido na Política de Desenvolvimento de Coleções: atualização, expansão e conservação do acervo;

c) reserva de títulos: a Biblioteca adota um sistema de reserva dos títulos mais demandados por meio do sistema Pergamum. A reserva pode ser feita nos terminais de consulta disponibilizados no setor ou por meio de dispositivos móveis como celular, tablets e notebooks. O sistema identifica a demanda pelo título e impede que os livros emprestados sejam renovados possibilitando desta forma o acesso igualitário à obra por todos os alunos;

d) segurança e manutenção: o acervo é aberto à comunidade em geral, os livros e periódicos físicos são etiquetados e possuem um sistema antifurto, a fim de evitar que materiais sejam retirados da Biblioteca sem os devidos protocolos. Os empréstimos são realizados no balcão de atendimento no serviço de referência na etapa de circulação de materiais onde ocorre, empréstimo, devolução e renovação e se encontram os guarda-volumes. Para garantir a confiabilidade, realiza-se inventário a cada dois anos para monitoramento e ajuste do acervo. A Biblioteca tem seu espaço físico monitorado por câmeras de segurança.

BIBLIOGRAFIAS VIRTUAIS ACERVO DIGITAL

As bibliotecas digitais e bases de dados são disponibilizadas no Portal do Aluno, e no acesso restrito do Pergamum, de forma que o acadêmico possa acessar de qualquer ambiente ou lugar. O acervo digital está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, com acesso remoto e a longa distância.

O procedimento de contingência para o acervo digital é realizado juntamente com as plataformas:

a) atualização diária do acervo;

b) retirada de títulos da plataforma: quando da retirada de títulos são enviados avisos/alertas com dois meses de antecedência para que a Biblioteca possa informar às coordenações e tomar os devidos procedimentos para

substituição do título virtual ou físico por outro de mesmo valor bibliográfico sem prejuízo aos acadêmicos;

c) a disponibilidade de acesso à biblioteca digital Minha Biblioteca é garantida pelo Vital Source e Zbra – DLI: - 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 data center 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 (Documento ANEXO A);

d) o acesso às bases de dados da EBSCO é renovado anualmente e, para garantir a não interrupção do acesso o processo de tramitação de documentação inicia dois meses antes. O conteúdo adquirido não sofre exclusões de conteúdo durante a vigência da assinatura: - EBSCO acredita que os planos de continuidade do negócio precisam ser integrados e interdependentes. A plataforma possui os seguintes planos: Plano de gerenciamento de crises; Plano de respostas a incidentes; Plano de recuperação de desastres de TI; Plano de respostas de emergências; - possui contrato com uma grande empresa global para fornecer serviços de recuperação que incluem: espaço de trabalho físico; capacidade computacional; conectividade de telecomunicações; assistência de engenharia e gestão; - são realizados vários testes por ano dos seus diversos sistemas e planos que fazem parte da abordagem geral da Business Continuity (Documento ANEXO B);

INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E ACESSO À INTERNET

A Biblioteca, está localizada no Bloco C do Campus, possui cobertura de Internet com e sem fio (wi-fi), e a infraestrutura é constituída por:

a) os recursos de infraestrutura para acesso às informações são monitorados continuamente pelo Setor de Tecnologia da Informação (TI);

b) o acesso à Internet e às informações acadêmicas são garantidas por meio do emprego de tecnologias contemporâneas com utilização de meios híbridos, mesclando utilização de data centers internos e externos, dependendo dos serviços prestados;

c) a disponibilidade de acesso à internet é garantida por meio de dois (2) enlaces de dados, visando redundância em caso de falha. São escolhidos fornecedores que garantam alto percentual de disponibilidade do serviço prestado;

d) os recursos computacionais de hardware do data center e das salas de equipamentos são alimentados por soluções de nobreaks;

e) os acessos aos dados confidenciais são garantidos a partir da utilização de credenciais de acesso. Com base nessas credenciais, são definidos os níveis de acesso para usuários ou grupos de usuários;

f) a integridade e disponibilidade de informações e/ou serviços utiliza tecnologia de virtualização, que permite maior agilidade na produção e recuperação de ambientes;

g) a segurança das informações também é assegurada por rotinas de backup;

h) a comunicação de dados da Instituição está segmentada em VLANs, que dividem logicamente os tráfegos oriundos da rede wi-fi, administrativa e acadêmica;

i) o controle refinado da segurança da informação está baseado na utilização de soluções de firewall e sistemas antivírus;

j) o fornecimento de energia é assegurado por grupo gerador que é acionado automaticamente em caso de falha;

k) os serviços direcionados aos acadêmicos estão disponíveis permanentemente em uma plataforma de computação em nuvem (CENTRIS - PERGAMUM - ZEEV - MINHA BIBLIOTECA - EBSCO HOST);

ACESSO AO CATÁLOGO

A consulta ao acervo no catálogo on-line pode ser feita por meio de links no site institucional e possui interface responsiva, assim como na própria Biblioteca possui recursos para consulta e também que atendem aos requisitos de acessibilidade.

Empréstimo de materiais ocorre por meio do sistema Pergamum e as reservas e renovações podem ser feitas via Internet utilizando o site institucional. Caso houver situações de interrupção na Internet, o sistema Pergamum possui uma

forma de renovação em massa, evitando assim prejuízo ao acadêmico. Outra medida de emergência adotada refere-se à interrupção no funcionamento do próprio sistema. A Biblioteca adota empréstimo por controle impresso, a qual o aluno assina ao lado dos materiais retirados. Quando houver o restabelecimento do sistema os materiais são repassados para o cadastro do acadêmico. Os materiais emprestados e/ou os históricos de empréstimos e renovações podem ser visualizados por um acesso restrito, denominado “Meu Pergamum”.

EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS

São disponibilizados computadores na Biblioteca para docentes e discentes realizarem pesquisas e desenvolvimento de atividades. O acesso à Internet é por via de wi-fi.

ENERGIA ELÉTRICA

O Campus conta com geradores que são acionados automaticamente, que garantem energia elétrica caso a rede pública venha a falhar, permitindo o uso contínuo dos equipamentos e da Internet.

ANEXO A

Minha Biblioteca

O melhor conteúdo acadêmico. Sempre.

PLANO DE CONTIGÊNCIA/DISPONIBILIDADE

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

Richardt Rocha Feller

Diretor Executivo

Av. Quarto Filho, 1700 - Sala 202 - Bloco E | CEP: 05319-000 - Vila Leopoldina - SP
Tel.: 11 4002 5588 | suporte@minhabiblioteca.com.br | www.minhabiblioteca.com.br

ANEXO B

EBSCO Business Continuity White Paper

EBSCO

Visão Geral

EBSCO Information Services (EIS) é a maior divisão da EBSCO Industries, uma grande corporação de capital fechado sediada em Birmingham, Alabama. EIS possui diversas operações globais e atua como uma subsidiária integral. Embora muitos aspectos da EIS sejam operados de forma independente, sua organização de Tecnologia trabalha em conjunto com a organização controladora para obter alavancagem e economias de escala. Este documento descreve e discute as práticas que estão em uso no escopo da EIS ou EBSCO Industries, as quais serão referidas coletivamente como EBSCO.

EBSCO tem um Business Continuity Program (BCP) desde 2004. Atualmente é administrado pelo escritório do CIO.

Abordagem da EBSCO ao Business Continuity

EBSCO acredita que os planos de continuidade do negócio precisam ser integrados e interdependentes. Eles precisam ser orientados para o usuário na forma de planos de ação simples que orientem a gerência e a equipe para a resposta apropriada a um evento de interrupção de negócios com comunicação, eficiência e execução eficazes em mente. Além disso, acreditamos que nosso sucesso a longo prazo depende da sustentabilidade desses esforços. Como tal, nos esforçamos para que os princípios e práticas do BCP sejam incorporados em procedimentos operacionais padrão. Há momentos, no entanto, que eventos extraordinários exigem um planejamento especial. Exemplos disso incluem:

- Plano de Gerenciamento de Crises
- Plano de resposta a incidentes
- Planos de recuperação de desastres de TI
- Planos de resposta de emergência

Práticas e Processos

EBSCO aproveita as melhores práticas da indústria em relação à avaliação de risco, estabelecendo planos de mitigação e recuperação e contratando soluções comerciais.

Nossa filosofia central é evitar os efeitos incapacitantes dos eventos ao projetar redundância e resiliência em nossas operações. Fazemos isso sempre que possível economicamente, estabelecendo instalações geograficamente e tecnicamente diversas e redundantes. Nossos centros de dados operam em uma configuração "N + 1 live". Por exemplo, nós trazemos regularmente os centros de dados fora de serviço (down) para manutenção com zero impacto para clientes ou usuários de nossos sistemas. EBSCO adotou ferramentas baseadas em nuvem em toda a empresa e alavanca amplamente os recursos da força de trabalho remota.

Dito isso, existem alguns sistemas e capacidades que não se prestam a estas abordagens e, nestes casos, adotamos as abordagens tradicionais de recuperação de desastres.

Os contratos da EBSCO com uma grande empresa global para fornecer serviços de recuperação incluem:

- Espaço de trabalho físico
- Capacidade computacional
- Conectividade de telecomunicações
- Assistência de Engenharia e Gestão

EBSCO também usa um sistema comercial de notificação de emergência. Vários dos principais sistemas da EBSCO estão baseados na nuvem e/ou hospedados fora das próprias instalações da EBSCO.

EBSCO realiza vários testes por ano dos seus diversos sistemas e planos que fazem parte da abordagem geral da Business Continuity . A cultura de melhoria contínua da EBSCO facilita a ação com base nos resultados de cada teste. Nós medimos a melhoria.

Resultados

EBSCO lidou com emergências graves, incluindo inundações, tornados, furacões e interrupção das instalações locais. Nossos preparativos nos permitiram continuar a realizar negócios, entregar serviços e operar sem impactar nossos clientes. Embora orgulhosos deste fato, continuamos diligentes para garantir que nossos serviços continuem a oferecer serviços aos nossos clientes, independentemente dos eventos extraordinários que possam ocorrer.