



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS
GERAIS

Sistema Integrado de Bibliotecas da PUC Minas

**PLANO DE CONTINGÊNCIA DO SISTEMA INTEGRADO DE BIBLIOTECAS PUC
Minas**

Belo Horizonte
2023

ADMINISTRAÇÃO GERAL DA PUC MINAS

Grão-Chanceler: Dom Walmor Oliveira de Azevedo

Reitor: Prof. Dr. Pe. Luis Henrique Eloy e Silva

Assessoria para Assuntos Estudantis: Prof. Jorge Sündermann

Chefe de Gabinete: Prof. Guilherme Coelho Colen

Consultor Jurídico: Profa. Anne Shirley de Oliveira Rezende Martins

Secretário Geral: Profa. Anne Shirley de Oliveira Rezende Martins

Pró-reitor de Pesquisa e Pós-graduação: Prof. Sérgio de Moraes Hanriot

Pró-reitora de Extensão: Profa. Carolina Costa Resende

Pró-reitor de Gestão Financeira: Prof. Paulo Sérgio Gontijo do Carmo

Pró-reitoria de Logística e Infraestrutura: Prof. Rômulo Albertini Rigueira

Pró-reitor de Recursos Humanos: Prof. Sérgio Silveira Martins

Secretário de Planejamento e Desenvolvimento Institucional: Prof. Marcos André Silveira Kutova

Pró-reitora de Graduação: Prof. Eugênio Batista Leite

Secretário de Comunicação: Prof. Mozahir Salomão Bruck

Ouvidoria da PUC Minas: Ramon Xavier

Secretária de Cultura e Assuntos Comunitários: Prof. Jorge Sündermann

Pró-reitoria Adjunta da PUC em Arcos: Prof. Jorge Sündermann

Pró-reitoria Adjunta da PUC em Barreiro: Prof. Luís Renato Junqueira

Pró-reitoria Adjunta da PUC em Betim: Profa. Claudia Venturini

Pró-reitoria Adjunta da PUC em Contagem: Prof. Martinho Campolina Rebello Horta

Pró-reitoria Adjunta da PUC em São Gabriel: Prof. Tarcísio José de Almeida

Pró-reitoria Adjunta da PUC em Serro: Prof. Ronaldo Rajão Santiago

Pró-reitoria Adjunta da PUC em Poços de Caldas: Prof. Iran Calixto Abrão

Pró-reitoria Adjunta da PUC em Praça da Liberdade: Prof. Lúcio Mauro Pereira

Pró-reitoria Adjunta da PUC em Uberlândia: Prof^a. Maria Renata Tavares de Siqueira

Pró-reitoria Adjunta da PUC Minas Virtual: Prof. Carlos Barreto Ribas

Diretoria da Editora PUC Minas: Profa. Mariana Teixeira de Carvalho Moura

Diretora de Educação Continuada: Prof. Miguel Alonso Gouvêa Vale

Assessoria de Relações Institucionais: Prof^a. Rita de Cássia Barbosa Louback

Coordenador do Sistema Integrado de Bibliotecas PUC Minas: Prof. Cássio José de Paula

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
1.1	Objetivos.....	8
1.2	Sistema Pergamum	8
2	ACERVO BIBLIOGRÁFICO.....	9
2.1	Acesso à biblioteca	9
2.2	Processos de aquisição de materiais	10
2.3	Acesso ao acervo virtual.....	11
2.4	Acesso ao acervo físico.....	11
2.5	Acesso aos periódicos.....	13
2.6	Desenvolvimento da coleção.....	13
3	INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES(TIC's).....	15
3.1	Política de segurança da informação	15
3.2	Controle de acesso	16
3.3	Formas de acesso à internet	17
3.4	Rede sem fio (Wi-Fi).....	17
3.5	Recursos de TIC institucionais.....	18
3.6	Armazenamento de informações	19
3.7	Equipamentos da Biblioteca	19
	<i>3.7.1 Manutenção dos equipamentos</i>	<i>20</i>
4	SEGURANÇA, PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO ACERVO	21
4.1	Riscos	22
5	SETORES PARA ATENDIMENTO DAS CONTINGÊNCIAS.....	23
6	CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS.....	26
6.1	Escaninhos.....	26
	<i>6.1.1 Uso de senhas</i>	<i>26</i>
	<i>6.1.2 Em caso de violação do escaninho com senha</i>	<i>26</i>
	<i>6.1.3 Em caso de violação ou perda do cadeado do escaninho:</i>	<i>26</i>
6.2	Banheiro	27

6.2.1	<i>Entupimento, descarga, torneira vazando:</i>	27
6.3	Iluminação	27
6.3.1	<i>Queda de energia</i>	27
6.3.2	<i>Lâmpadas</i>	27
6.4	Serviços médicos	28
6.4.1	<i>Atendimento</i>	28
6.5	Caixas de banco	28
6.6	Vidros	28
6.6.1	<i>Vidro quebrado</i>	28
6.7	Da segurança interna	28
6.8	Situações de risco	29
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
	APÊNDICE A - PLANO DE CONTINGÊNCIA	31

1 INTRODUÇÃO

O Sistema Integrado de Bibliotecas PUC Minas é composto por dez unidades e os Polos de Ensino à Distância, reunindo acervo de livros, periódicos, bases de dados e plataformas de livros eletrônicos e, materiais especiais, referentes às áreas do conhecimento, prestando suporte ao ensino, a pesquisa e extensão. É de livre acesso para uso dos recursos e serviços oferecidos em suas dependências, desenvolvendo um importante papel na inclusão social e cultural contribuindo decisivamente na formação profissional e humanista da comunidade institucional.

As Bibliotecas que compõem o Sistema PUC Minas são:

PUC Minas Arcos

Isadora Ferreira Rodrigues

PUC Minas Barreiro

Elbert Alisson de Jesus Correia

PUC Minas Betim

Maria Fernanda de Oliveira

PUC Minas Contagem

Rainner Finelli Gomes

PUC Minas Coração Eucarístico - Biblioteca Padre Alberto Antoniazzi

Cássio José de Paula

PUC Minas Praça da Liberdade

Cristina dos Santos

PUC Minas Poços de Caldas

Rosiléia Valin Gonçalves Dias

PUC Minas São Gabriel

Heros Leite Chaves

PUC Minas Serro

Ozana Ferreira Gomes

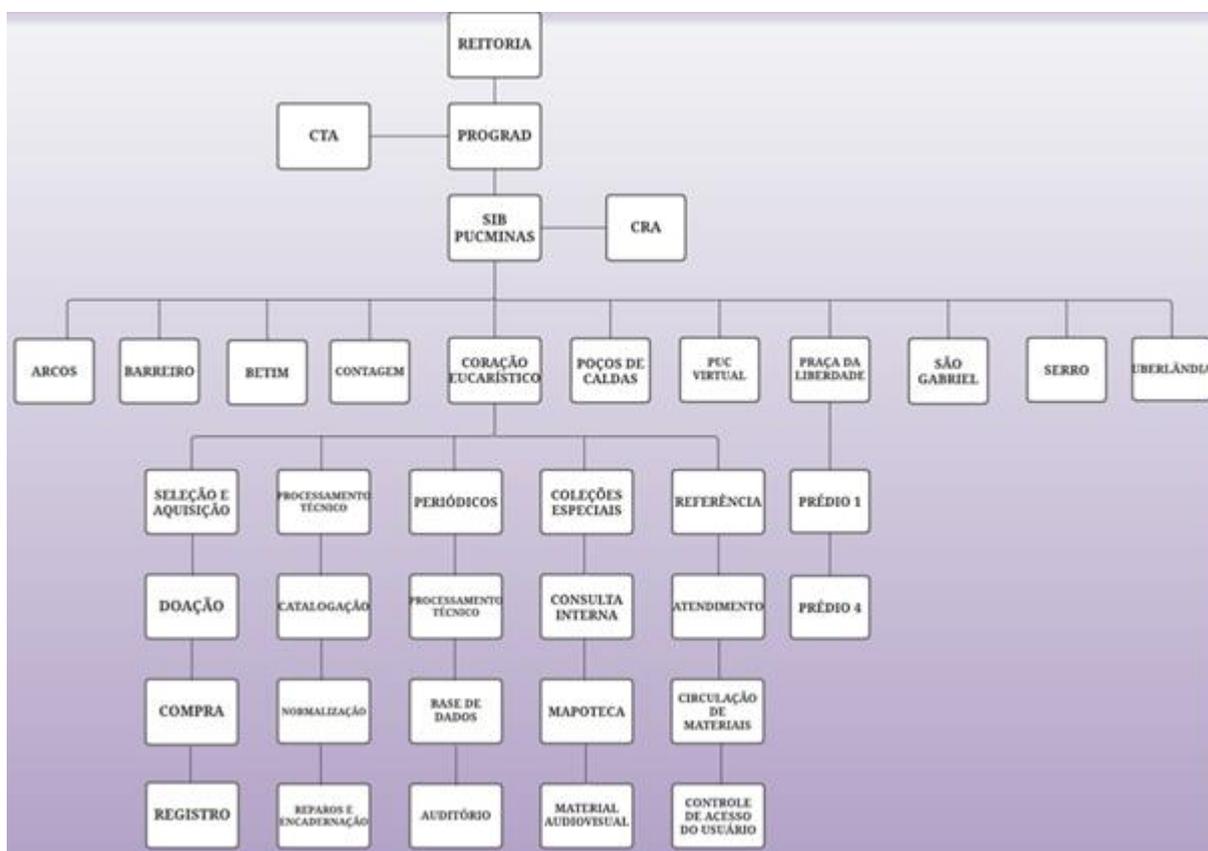
PUC Minas Uberlândia

Cássio José de Paula

PUC Minas Virtual

Cássio José de Paula

Figura 1 - Organograma do SIB PUC Minas



Fonte: SIB PUC Minas, maio 2023.

1.1 Objetivos

Este documento tem por objetivo Prevenir, minimizar as ocorrências eventuais que possam impactar os serviços prestados aos usuários pelo Sistema Integrado de Bibliotecas PUC Minas (SIB PUC Minas), garantindo a continuidade e qualidade do funcionamento dos mesmos. O plano de contingência constitui-se de procedimentos e medidas preventivas que garantam o acesso aos usuários às bibliografias básicas e complementares dos cursos ofertados pela Instituição de Ensino Superior (IES) e os serviços prestados pela biblioteca em caso de ocorrências que provoquem algum evento que impossibilitem seu funcionamento normal. A seguir segue o mapeamento do contingenciamento que visa atenuar o impacto de eventuais riscos através da identificação das ocorrências, ações, responsabilidades e medidas preventivas.

1.2 Sistema Pergamum

Em 1999 optou-se pelo Pergamum, Sistema informatizado de gerenciamento de bibliotecas, desenvolvido pela Divisão de Processamento de Dados da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, que contempla, de forma integrada, as principais funções de uma biblioteca, desde a aquisição até o empréstimo. O Sistema foi implementado na arquitetura cliente/servidor, com interface gráfica - programação em Delphi, utilizando banco de dados relacional SQL. O Pergamum permite a criação de parâmetros que possibilitam o controle de acessos e serviços. A disponibilidade de serviços on-line busca integrar e agilizar o processo de informação, melhorando a qualidade no atendimento aos usuários.

2 ACERVO BIBLIOGRÁFICO

O acervo do SIB PUC Minas É composto por livros e periódicos, bases de dados nacionais e estrangeiros, nacionais e estrangeiros, físicos e eletrônicos assinados e disponíveis no catálogo eletrônico do SIB PUC Minas. As bibliotecas disponibilizam, ainda de:

- a) acesso ao Portal Capes (Periódicos e *e-books*);
- b) Biblioteca Digital Fórum com 1(área do Direito);
- c) Plataforma de livros eletrônicos da Minha Biblioteca (multidisciplinar);
- d) Plataforma de livros eletrônicos Pearson (multidisciplinar);
- e) Plataforma de livros eletrônicos Evolution (área da Saúde);
- f) Plataforma de livros eletrônicos IEEE (área de Engenharias e Tecnologia);
- g) Plataforma de livros eletrônicos Springer (multidisciplinar);
- h) Plataforma de livros eletrônicos Ebsco (multidisciplinar); e
- i) a Coleção de normas técnicas da TARGET/GEDWeb (multidisciplinar).

2.1 Acesso à biblioteca

O acervo é de livre acesso ao público interno e externo e o horário de atendimento das bibliotecas tem em média 15 horas diárias sem intervalo, de segunda a sexta-feira, sendo que os horários estão disponíveis no Portal do SIB PUC Minas. Aos sábados o atendimento é definido conforme a demanda de cada unidade, permanecendo fechada apenas aos domingos, feriados e recesso administrativo. Vale ressaltar que as plataformas de livros eletrônicos disponibilizam um grande acervo digital de conteúdos que podem ser acessados pela *web* vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

O SIB PUC Minas disponibiliza o serviço de digitalização e reprodução de conteúdos respeitando-se os limites da Lei de Direitos Autorais. Para o procedimento de digitalização, é utilizado um *scanner* para a captura das imagens de forma *Fac-símile*, em formato TIFF com resolução 300 dpi, sendo que o arquivo final é pesquisável, utilizando-se do software Optical Character Recognition (OCR), tecnologia que possibilita o reconhecimento dos caracteres capturados. As pastas com as imagens capturadas e o arquivo finalizado são salvos em servidor próprio da PUC Minas de

responsabilidade da Gerência de Tecnologia da Informação (GTI). Desde 2012 é obrigatória a entrega da versão eletrônica das teses e dissertações para disponibilização online, salvo os casos em que a Tese ou Dissertação serão publicadas como livros. Os Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) da graduação presencial e à distância aprovados, tem seu depósito obrigatório no repositório institucional desde 2018, em atendimento ao Indicador 1.11, contido no Instrumento Novo de Avaliação MEC (2018) para cursos de nível superior.

2.2 Processos de aquisição de materiais

- 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 semestralmente via sistema Pergamum, sendo que, no caso dos docentes segue um trâmite para aprovação que passa pelo coordenador do curso e da biblioteca Setorial e pela análise do NDE. Os alunos também podem sugerir a aquisição por meio do link de “Sugestão de compra” no Catálogo Pergamum. Todas essas solicitações são adquiridas por meio de licitações realizadas pelo Setor de Aquisição do SIB PUC Minas, e a verba disponibilizada pelas Pró-reitorias Financeira e Infraestrutura a partir do Orçamento Programa definido para o ano. O SIB PUC Minas mantém assinaturas anuais das plataformas de livros eletrônicos da Elsevier (área da saúde), Biblioteca Digital Fórum (área jurídica), Biblioteca Virtual da Pearson e Minha Biblioteca (multidisciplinar) coleção de livros eletrônicos da EBSCOhost, Springer, IEEE com cobertura nas áreas de Bioengenharia, Robótica, Energia, Fotônica, Engenharias.
- b) aquisição por doação: a fim de reprimir a contaminação por fungos, traças, cupins e outros que podem ser trazidos junto com os materiais e serem identificados apenas no momento do manuseio do material e para melhor gerenciamento, os usuários emitem a listagem com a relação dos títulos e ano de publicação para o Setor de Seleção que realiza a análise. O material de interesse é selecionado e, no prazo de até 30 dias retorna-se com a indicação daqueles que devem ser trazidos para a Biblioteca da Unidade como Contrato Particular de Doação preenchido e entregue ao doador após conferência do material recebido.
- c) aquisição por depósito legal: as teses e dissertações possuem obrigatoriedade de depósito no SIB PUC Minas, bem como os livros, em meio físico e digital

publicados pela Editora da PUC Minas e os periódicos e livros publicados pelas unidades acadêmicas e administrativas da PUC Minas, a fim de salvaguardar a produção filosófica, literária, científica e tecnológica da comunidade universitária;

2.3 Acesso ao acervo virtual

Para a garantia de acesso às plataformas de livros eletrônicos o SIB PUC Minas conta com computadores conectados à internet ou pela rede sem fio (Wi-fi) permitindo aos usuários conectarem a internet utilizando dispositivos próprios, tais como, notebooks, tablets e ou smartphones. São disponibilizados computadores para autoatendimento onde é possível realizar pesquisas dos acervos (físico e on-line), consultar empréstimos em nome do usuário e reservar livros.

Objetivando a unicidade de procedimentos, a facilidade no tratamento das obras e a eficiente recuperação das informações, e para maior agilidade e facilidade aos usuários, a Biblioteca optou por imigrar, ou seja, importar os livros das plataformas de livros eletrônicos para o Sistema de Gerenciamento de Bibliotecas Pergamum. Com essa unificação os usuários ao realizarem uma determinada pesquisa, os resultados gerados mostram as obras que estão cadastradas no Sistema de Pergamum e as obras disponíveis nas Plataformas assinadas.

O acesso aos livros eletrônicos é multiusuário sendo realizado por intermédio do catálogo online da Biblioteca utilizando o login e senha do usuário. Os conteúdos são disponibilizados integralmente e conta com vários recursos como compartilhamento, bloco de notas, busca por palavras e recursos de acessibilidade para cegos bem como ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem o que inclui a compatibilidade com ferramentas de leitura para cegos e ampliação de texto pessoas com baixa visão garantindo a inclusão e o acesso de toda a comunidade acadêmica aos conteúdos.

2.4 Acesso ao acervo físico

O empréstimo de materiais é oferecido em duas modalidades sendo o serviço de empréstimo domiciliar, disponível para toda a comunidade PUC Minas e o empréstimo entre bibliotecas que permite o intercâmbio entre bibliotecas conveniadas com o SIB PUC Minas.

Para garantia de acesso ao acervo físico pelos discentes e docentes, o SIB PUC

Minas disponibiliza 01 exemplar como consulta interna, de todos os títulos físicos indicados na bibliografia básica dos cursos ofertados na unidade. Para os livros de Consulta Interna (CI), que são os exemplares mantidos na biblioteca por meio de identificação visual e no sistema com a descrição de “Consulta Interna”, o empréstimo é restrito aos finais de semana ou em caso de queda de energia ou indisponibilidade do servidor de dados do Pergamum. Esta medida visa possibilitar a reprodução e/ou consulta por todos os usuários. O acervo de obras raras e os periódicos por serem exemplares únicos, bem como determinadas obras de referência que são de consulta rápida, poderão ser consultados somente *in loco*.

O SIB PUC Minas mantém convênio com outras bibliotecas viabilizando o acesso de seus usuários a seus acervos e serviços, possibilitando o empréstimo de livros por meio de formulário denominado Empréstimo entre Bibliotecas. Caso a biblioteca não possua o livro desejado o usuário tem a sua disposição o serviço de Empréstimo entre Bibliotecas que possibilita a utilização do acervo de bibliotecas conveniadas para o atendimento pontual de demandas emergenciais. Este formulário é emitido pela biblioteca solicitante e deverá ser apresentado pelo usuário à biblioteca fornecedora que fará os procedimentos necessários para liberação do livro, estando o usuário sujeito às normas vigentes da biblioteca fornecedora.

Quanto aos títulos eletrônicos, A garantia de acesso à informação em caso de falha do sistema institucional (catálogo coletivo ou página web) ou outro problema que impossibilite o acesso aos conteúdos eletrônicos, é dada pelos fornecedores, que garantem, a partir do acesso direto à suas plataformas, o acesso a todo conteúdo contratado. As plataformas disponibilizam ferramentas de acessibilidade e de soluções de apoio à leitura, estudo e aprendizagem para pessoas cegas e com baixa visão.

Outro formato de acesso aos livros das bibliografias básica e complementar do curso é o Serviço de Malote Institucional que possibilita obter os livros que não constam ou não estão disponíveis no acervo físico da biblioteca da unidade onde o usuário está matriculado, mas estão disponíveis nos acervos das bibliotecas que compõem o SIB PUC Minas. O material é solicitado pelo usuário no setor de atendimento ao usuário da biblioteca onde o usuário esteja vinculado e o livro é enviado via malote no prazo máximo de 3 dias ficando à disposição do usuário, que será notificado via e-mail, por um período de 2 dias.

2.5 Acesso aos periódicos

Em relação aos periódicos, o SIB PUC Minas possui assinaturas de títulos físicos e eletrônicos, além de disponibilizar acesso integral e remoto ao Portal Periódicos Capes que conta com mais de 45 mil periódicos disponíveis em texto completo, 126 bases referenciais, 11 bases dedicadas exclusivamente a patentes, além de livros, enciclopédias, obras de referência, normas técnicas, estatísticas e conteúdo audiovisual. O acesso ao Portal de Periódicos Capes pela comunidade acadêmica PUC Minas é realizado via CAFe permitindo o acesso de qualquer lugar e a qualquer hora. A Biblioteca também disponibiliza computadores com internet para acesso aos Portais de Periódicos.

A Biblioteca mantém também o convênio com o Programa de Comutação Bibliográfica (Comut) que permite a obtenção de cópias de documentos técnico-científicos (solicitação de partes de teses, monografias, artigos de revistas, por alunos, professores e pesquisadores) disponíveis nas principais bibliotecas brasileiras e em serviços de informações internacionais.

Recomenda-se para as bibliografias básicas e complementares a indicação de periódicos especializados que estejam disponíveis no Portal de Periódicos da Capes ou nas bases de dados assinadas pelo SIB PUC Minas.

2.6 Desenvolvimento da coleção

Para melhor aplicação dos recursos e embasamento do desenvolvimento da coleção, as bibliotecas guiam-se pela Política de Desenvolvimento de Coleções (PDC), disponibilizada no Portal do SIB PUC Minas, a qual é formulada pelos bibliotecários em conjunto com a Comissão de Desenvolvimento de Coleções formada por professores dos departamentos participantes do Núcleo de Desenvolvimento estruturante (NDE). Essa comissão também é consultada para decisões pontuais e participa ativamente das avaliações para aquisição de material bibliográfico.

Para atender a demanda de uso e necessidade de ampliação do quantitativo de títulos físicos, a Biblioteca emite relatórios semestrais dos livros mais reservados para posterior análise sobre a proporção entre o número de reservas e o número de exemplares existentes e a necessidade de aquisição de mais exemplares para atender a demanda existente. As aquisições têm como premissas básicas atender o referencial básico e complementar, das ementas dos Projetos Pedagógicos dos cursos de graduação e pós-graduação presenciais e à distância ofertados pela PUC Minas, observando as exigências

do Instrumento de Avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira/Ministério da Educação e Cultura (INEP/MEC), no que tange à qualidade dos cursos para o conceito cinco.

A atualização das bibliografias básicas e complementares das Unidades Curriculares (UC) dos cursos são de responsabilidade do Coordenador do Curso e Corpo docente, NDE e Coordenador Geral de Ensino (CGE), ficando sob a responsabilidade do SIB a aquisição dos títulos indicados e sua adequação quantitativa. Para os livros eletrônicos, caso o título seja retirado da plataforma, o professor deverá juntamente com o NDE analisar o catálogo das plataformas disponíveis e substituí-lo por outro livro eletrônico.

3 INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES(TIC's)

No que se refere a Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da Biblioteca nas unidades PUC Minas, ressalta-se a interoperabilidades entre o sistema Pergamum e os principais sistemas da IES. O Pergamum e seus componentes são hospedados em um servidor hospedado na Gerência de Tecnologia e Informação (GTI) e contam com backup diário durante a madrugada. Temos na GTI processos de gerenciamento de operações que buscam assegurar a conformidade do ambiente com requisitos de segurança e disponibilidade.

3.1 Política de segurança da informação

A PUC Minas utilizam a tecnologia e a internet de forma a garantir mais qualidade de ensino para sua comunidade estudantil e acadêmica, sempre a favor do conhecimento e da aprendizagem. a segurança da informação é uma atividade essencial de proteção de todos os ativos tangíveis e intangíveis da SMC e suas unidades mantidas, a exemplo de imagem, reputação, conhecimento, patrimônio e a própria informação. Desse modo, é fundamental que todos os integrantes, seja na área administrativa ou nos núcleos de docentes ou discentes, pratiquem e disseminem a segurança digital. A Política de Segurança da Informação (PSI) é aplicável ao ambiente estudantil, acadêmico e administrativo e tem por objetivos:

- a) estabelecer as diretrizes estratégicas e os princípios para a proteção dos ativos tangíveis e intangíveis, a exemplo da imagem, reputação, marca, propriedade intelectual, bancos de dados e conhecimento, e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação (recursos de TIC) da SMC e suas unidades mantidas, além das informações dos alunos;
- b) nortear a tomada de decisão e a realização das atividades profissionais e educacionais de todos os colaboradores da SMC e suas unidades mantidas, em ambientes presenciais ou digitais, sempre de acordo com as normas da instituição e a legislação nacional vigente;
- c) estabelecer os princípios para o desenvolvimento de atividades educacionais seguras, que afastem danos à reputação da SMC e suas unidades mantidas;

- d) construir uma cultura de uso seguro das informações, formando indivíduos mais preparados para agir com responsabilidade e segurança na sociedade digital;
- e) preservar a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade, a autenticidade e a legalidade das informações e dos recursos de TIC da SMC e suas unidades mantidas;
- f) nortear a definição de normas e procedimentos específicos de segurança da informação, bem como a implementação de controles e processos para seu atendimento.

Esta PSI é um normativo interno, com valor jurídico e aplicabilidade imediata e irrestrita a todos os alunos e colaboradores, para os ambientes estudantil, acadêmico e administrativo, que venham a ter acesso e/ou utilizam as informações, os recursos de TIC e/ou demais ativos tangíveis ou intangíveis da SMC e suas unidades mantidas.

3.2 Controle de acesso

Para cada aluno e colaborador é fornecida uma identidade digital, de uso individual e intransferível, para acesso físico e lógico aos ambientes e recursos de TIC da SMC e suas unidades mantidas. A identidade digital é monitorada e controlada pela SMC e suas unidades mantidas. O aluno e o colaborador são responsáveis pelo uso e o sigilo de sua identidade digital. No caso de uso não autorizado, não é permitido compartilhá-la, divulgá-la ou transferi-la a terceiros. Quando a identidade for disponibilizada e fornecida pela unidade, todos os colaboradores, prestadores de serviços e visitantes, enquanto presentes nas dependências físicas da instituição precisam estar devidamente identificados, portando o crachá individual de forma visível.

O crachá de identificação é de uso individual, não sendo autorizado o compartilhamento com outro colaborador ou terceiro, tampouco o seu uso fora das dependências da SMC e suas unidades mantidas. Para a segurança física, a SMC e suas unidades mantidas devem estabelecer espaço físico seguro para proteger as áreas que criam, desenvolvem, processam ou armazenam informações críticas e que contenham ativos críticos para a instituição, a exemplo de, mas não se limitando a, datacenters, sala de Telecom, salas de documentação crítica etc. Os ativos críticos para a instituição devem estar protegidos contra a falta de energia elétrica e outras interrupções causadas por falhas, além de ter uma correta manutenção para assegurar a sua contínua integridade e

disponibilidade.

3.3 Formas de acesso à internet

Os recursos de conectividade são fornecidos para atender ao propósito administrativo e educacional, visto que o acesso à internet é um direito essencial para o exercício da cidadania no Brasil. No entanto, os alunos e os colaboradores devem fazer uso da internet em estrita observância das leis em vigor, respondendo pelo seu descumprimento. O acesso à internet é concedido aos usuários e colaboradores por meio da identidade digital (login e senha) pessoal e intransferível, sendo o titular o único responsável pelas ações e/ou danos, se houver.

A utilização do correio eletrônico corporativo ou educacional deve se ater à execução das atividades profissionais e educacionais, respeitando as regras de direitos autorais, licenciamento de software, direitos de propriedade e privacidade. O correio eletrônico corporativo ou educacional pode ser utilizado no dispositivo móvel particular, porém o acesso às mensagens e às informações institucionais fora do horário normal de expediente não configura sobrejornada, sobreaviso ou plantão do colaborador, visto que pode ocorrer por ato de liberalidade e/ou conveniência sem a expressa e prévia requisição da instituição.

A utilização de correio eletrônico particular ou público é permitida apenas para a transmissão ou recebimento de conteúdo ou informações particulares, e desde que não lhe seja dada prioridade sobre as atividades profissionais ou acadêmicas, não provoque efeitos negativos para qualquer outro usuário, não viole ou prejudique a rede corporativa e a acadêmica e não viole norma vigente da SMC e suas unidades mantidas. O correio eletrônico particular deverá ser usado somente para interesses particulares do usuário, não podendo ser utilizado para o envio ou recebimento de informações da SMC e suas unidades mantidas.

3.4 Rede sem fio (Wi-Fi)

A SMC e suas unidades mantidas, quando possível, oferecem à comunidade acadêmica e administrativa, nos ambientes autorizados e limitados ao perímetro físico da instituição, uma rede sem fio (Wi-Fi) própria para finalidades educacionais e administrativas. Servidores e discentes devem-se conectar às redes Hotspot-IF Passos e

Eduroam. Após se conectar, os mesmos serão redirecionados automaticamente para uma página de login onde deverão entrar com seu usuário e senha. Pessoas da comunidade externa devem-se direcionar ao balcão de atendimento e retirar um voucher. De posse dessa senha o usuário deverá se conectar à rede Hotspot-Visitantes. Após se conectar, os mesmos serão redirecionados automaticamente para uma página de login onde deverão entrar como seu voucher. Somente os alunos e colaboradores expressamente autorizados podem ter acesso à rede sem fio (Wi-Fi) da instituição e devem comprometer-se a fazer uso seguro desse recurso. Em casos excepcionais, visitantes e fornecedores poderão ter acesso à rede sem fio com a prévia autorização do gestor imediato, da GTI ou do CRC.

3.5 Recursos de TIC institucionais

Os recursos de TIC da SMC e das unidades mantidas são destinados a finalidades estritamente profissionais e educacionais, reservadas às atividades e permissões designadas para os usuários. É vedado o armazenamento de arquivos pessoais nos recursos de TIC da SMC e suas unidades mantidas. Para a proteção das informações, os arquivos digitais contendo informações da SMC e suas unidades mantidas devem ser armazenados nos servidores de arquivos destinados às áreas e setores específicos, com acesso restrito, considerando que ameaças externas, tais como vírus, interceptação de mensagens eletrônicas e fraudes eletrônicas podem afetar a segurança de tais informações.

Os colaboradores devem armazenar os arquivos digitais nos servidores de arquivos específicos e com acesso restrito, disponibilizados na rede corporativa. A GTI e o CRC são responsáveis por realizar as cópias de segurança dos arquivos digitais (backup) armazenados nos servidores de arquivos específicos da SMC e suas unidades mantidas. A SMC e suas unidades mantidas não se responsabilizam pelos arquivos digitais armazenados nas estações de trabalho, nos notebooks, tablets e smartphones disponibilizados pela instituição. Em casos de desligamento ou rescisão contratual, os arquivos digitais serão apagados.

Todos os recursos de TIC da SMC e suas unidades mantidas, incluindo os softwares, devem ser inventariados e identificados pela GTI. Só é permitida a utilização de softwares e hardwares legítimos, previamente homologados ou autorizados pela GTI, sejam eles onerosos, gratuitos, livres ou licenciados.

3.6 Armazenamento de informações

O SIB PUC Minas segue as recomendações da legislação Brasileira de Proteção aos Dados proposta pela Gerência de Tecnologia da Informação (GTI) PUC Minas, assumindo a responsabilidade de preservar e proteger a privacidade dos dados pessoais de modo a tornar possível e seguro o seu uso. Para tanto, são observados normas de armazenamento seguro, proteção à privacidade, planos e protocolos de minimização de dados e utilização de dados pessoais pela empresa. Desta forma, as informações relacionadas aos usuários do SIB PUC Minas, deverão ser armazenados em servidor institucional e destinado a esse fim. Os colaboradores devem armazenar as informações digitais da SMC e suas unidades mantidas nos servidores da rede corporativa, possibilitando o controle de acesso e cópia de segurança. As informações físicas devem ser guardadas em gavetas, armários com chaves ou local apropriado e seguro quando não estiverem sendo utilizadas, principalmente quando envolver, mas não se limitando a, documentação de identificação de aluno, provas ou trabalhos acadêmicos.

O SIB PUC Minas deverá solicitar à GTI, a exclusão do sistema e bancos de dados, de conteúdos que estejam nos dispositivos móveis particulares, na internet, nas mídias sociais e/ou em aplicativos, sempre que os mesmos oferecerem riscos aos alunos, colaboradores e à instituição, que forem contrários à legislação nacional vigente, que afetem o bom relacionamento da comunidade acadêmica ou possam configurar algum tipo de dano à instituição.

3.7 Equipamentos da Biblioteca

As bibliotecas que compõem o SIB PUC Minas disponibilizam computadores para acesso aos conteúdos da internet e ao catálogo eletrônico do acervo pelo Pergamum, para uso dos usuários internos e externos consultarem o acervo e os recursos informacionais *online* que são de acesso livre ou assinados pela Biblioteca. São disponibilizadas tomadas em todo o salão e salas para que os usuários utilizem seus próprios equipamentos para acesso ao conteúdo, por meio de acesso à rede Wireless da PUC Minas ou ainda há a opção de utilizar os equipamentos do laboratório de Informática do Instituto de Ciência da Computação (ICEI). Os recursos informacionais assinados pela Biblioteca podem ser acessados fora do campus, por meio de conexão VPN ou senhas específicas disponibilizadas aos usuários. Renovação reserva e pesquisa do acervo podem ser

realizadas *online* 24h por dia.

O SIB PUC Minas disponibiliza soluções de acesso e apoio à leitura para potencializar o uso do acervo e minimizar a estagnação do mesmo promovendo exposições, ações junto a comunidade com o projeto Tenda da Leitura, adaptação de material conforme a necessidade do usuário, além de propiciar o acesso de ferramentas de acessibilidade como lupa, leitores de tela e obras em Braille e áudiolivro.

3.7.1 Manutenção dos equipamentos

As manutenções são realizadas de forma preventiva e corretiva. No caso da preventiva reservamos o período de férias onde se tem um menor número de usuários, permitindo 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 da abertura de Solicitação de Serviço pelo sistema Help Desk local (SMC GTI/Globinho). Os atendimentos são classificados pelo sistema observando o tipo e a urgência da demanda.

4 SEGURANÇA, PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO ACERVO

A segurança, preservação e conservação são ações conjuntas e procedimentos que visam a salvaguarda e o prolongamento da vida útil do acervo e das informações nele contidas.

A localização dos prédios das bibliotecas do SIB PUC Minas propiciam conforto acústico e climático permitindo uma boa circulação de ar e iluminação natural. A biblioteca possui ventiladores para climatização do ar em períodos mais quentes. Todo o serviço de segurança e preservação das instalações físicas das bibliotecas é coordenado por departamentos específicos da Pró-reitoria de Infraestrutura (PROINFRA), garantidos pelo Plano de Manutenção Preventiva e Corretiva elaborado pelo setor que abrange a rede sanitária, rede elétrica e hidráulica, assim como pintura, infiltração e todo sistema de escoamento (telhas, rufos e calhas).

Os materiais de uso constante são armazenados em ambiente não controlado, em estantes de aço. Nas Coleções Especiais são utilizados desumidificadores de ar em níveis de 50%, com monitoramento da temperatura e da umidade relativa do ar, evitando as constantes variações climáticas. Considerando que os índices recomendados para a guarda do acervo documental é de uma temperatura entre 15°C e 22°C (nunca acima de 30°C) e de umidade relativa entre 30% e 50% (nunca acima de 60%), é utilizado ar-condicionado central em temperatura a 22°C.

Em relação à prevenção contra incêndio, além da manutenção preventiva realizada na rede elétrica, a biblioteca possui extintores de incêndio e luzes de emergência, localizados estrategicamente. A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) realiza treinamentos com princípios básicos de prevenção e combate a incêndios, pelo menos uma vez ao ano a um grupo de colaboradores localizados estrategicamente na unidade para que as primeiras providências sejam tomadas em qualquer sinal de incêndio.

No que se refere a segurança do prédio da biblioteca, há o sistema de vigilância e monitoramento de 24h realizado pelos funcionários pela Prefeitura Universitária da PUC Minas com funcionários contratados pela PUC Minas e suporte de câmeras de monitoramento instaladas em pontos estratégicos dos campi. Em referência ao interior da biblioteca, o balcão de atendimento (para empréstimos e devoluções) está bem localizado, permitindo que os usuários visualizem todo o espaço. A guarda de bolsas, mochilas e sacolas nos armários de guarda-volumes também é considerada medida de segurança adotada pela biblioteca. Para o uso dos armários do guarda-volumes, o

usuário utilizará uma senha codificada no momento em que lacra o armário.

O acervo está protegido com fitas de segurança magnética ou com tecnologia RFiD, e o controle de retirada dos materiais é realizado na catraca de entrada/saída da biblioteca, onde consta um equipamento de segurança que detecta se o material foi liberado, emitindo um sinal sonoro e luminoso, caso esta liberação não tenha sido autorizada. Para uma maior segurança, a biblioteca dispõe de câmeras de vigilância eletrônica e um sistema de segurança eletrônico antifurto que detecta as etiquetas eletromagnéticas fixadas nos materiais que compõem o acervo.

O controle de insetos é realizado pelo menos uma vez ao ano com a dedetização, descupinização, desratização, entre outros procedimentos para a prevenção e controle de pragas urbanas. No que se refere a higienização e limpeza da biblioteca, a Instituição possui uma equipe contratada que realiza a limpeza do ambiente todos os dias, removendo papéis e poeira dos móveis e pisos, mantendo sempre o ambiente higiênico e agradável. Anualmente é realizada a higienização das estantes e de todos os livros.

É proibida a entrada e consumo de alimentos e bebidas de qualquer natureza, exceto água, no interior da Biblioteca, de forma a evitar danos aos livros que estão sendo utilizados. Tendo em vista que todo o acervo é considerado patrimônio, caso ocorra danos ocasionados por alimentos e bebidas o usuário ficará responsável pela substituição do bem danificado.

4.1 Riscos

Alguns tipos de risco são passíveis de ocorrer no ambiente de trabalho, a seguir são apontados os tipos e uma breve descrição dos mesmos:

- a) riscos físicos: ruídos, calor, frio, vibrações, radiação, pressão, umidade;
- b) riscos químicos: poeiras, fumos, gases, vapores, névoas, neblinas, substâncias químicas;
- c) riscos biológicos: vírus, bactérias, fungos, parasitas, animais peçonhentos;
- d) riscos ergonômicos: esforço físico, postura inadequada, ritmo excessivo, monotonia, repetitividade;
- e) riscos de acidentes: arranjo físico inadequado, iluminação inadequada, falta de Equipamento de Proteção Individual (EPI), uso de ferramentas e máquinas inadequadas, eletricidade, incêndio, explosão, picadas de animais peçonhentos ou insetos.

5 SETORES PARA ATENDIMENTO DAS CONTINGÊNCIAS

UNIDADE CORAÇÃO EUCARÍSTICO	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Aquisição	Telefone(s): 31-3319-4237
Biblioteca/Base de dados	Telefone(s): 31-3319-4292
Biblioteca/Periódicos	Telefone(s): 31-3319-4175
Biblioteca/Processamento Técnico	Telefone(s): 31-3319-4282
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 31-3319-4242
Biblioteca/Secretaria	Telefone(s): 31-3319-4239
Segurança	Telefone(s): (31) 3319-4986 / 4321 (24 horas)
Posto Médico	Telefone(s): (31) 3319-4233 / 3319-4209
Manutenção Civil	Telefone(s): (31) 3319-4940 / 4270
Banco Santander	Telefone(s): (31) 3319-3152
Banco Itaú	Telefone(s): (31) 3319-3152
Bombeiros	Telefone(s): 193
Secretaria	Telefone(s): (31) 3319-4239

ARCOS	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 37-3352-2613
Infraestrutura	Telefone(s): 37-3352-2606
Segurança	Telefone(s): (37) 3352-2606
Posto Médico	Telefone(s): (37) 3352-2624
Manutenção Civil	Telefone(s): (37) 3352-2606
Bombeiros	Telefone(s): 193
Biblioteca	Telefone(s): (37) 3352-2611

BARREIRO	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 31-3328-9523
Infraestrutura	Telefone(s): 31-3328-9520
Segurança	Telefone(s): (31) 3328-9535
Posto Médico	Telefone(s): (31) 3328-9526
Manutenção Civil	Telefone(s): (31) 3328-9535
Bombeiros	Telefone(s): 193
Biblioteca	Telefone(s): (31) 3328-9523

BETIM	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 31-3539-6808
Infraestrutura	Telefone(s): 31-3532-6860
Segurança	Telefone(s): (31) 3539-6818
Posto Médico	Telefone(s): (31) 3539-6817
Manutenção Civil	Telefone(s): (31) 3539-6818
Bombeiros	Telefone(s): 193
Biblioteca	Telefone(s): (31) 3539-6808

CONTAGEM	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 31-3399-5908
Infraestrutura	Telefone(s): 31-3399-5830
Segurança	Telefone(s): (31) 3399-5970
Posto Médico	Telefone(s): (31) 3399-5840
Manutenção Civil	Telefone(s): (31) 3399-5835
Bombeiros	Telefone(s): 193
Biblioteca	Telefone(s): (31) 3399-5906

POÇOS DE CALDAS	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 35-3729-9228
Infraestrutura	Telefone(s): 35-3729-9294
Segurança	Telefone(s): (37) 3729-9293
Posto Médico	Telefone(s): (37) 3729-9261
Manutenção Civil	Telefone(s): (37) 3729-9278
Bombeiros	Telefone(s): 193
Biblioteca	Telefone(s): (37) 3729-9228

PRAÇA DA LIBERDADE	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 31-3269-3201
Infraestrutura	Telefone(s): 31-3269-3270
Segurança - Ed. Dom Cabral	Telefone(s): (31) 3269-3202
Segurança – Ed. Fernanda	Telefone(s): (31) 3131-2460
Posto Médico	Telefone(s): (31) 3262-3310
Manutenção Civil - Ed. Dom Cabral	Telefone(s): (31) 3269-3202
Manutenção Civil – Ed. Fernanda	Telefone(s): (31) 3131-2460
Bombeiros	Telefone(s): 193
Biblioteca – Ed. Dom Cabral	Telefone(s): (31) 3269-3201
Biblioteca – Ed. Fernanda	Telefone(s): (31) 3131-2459

SERRO	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 38-3541-2913
Infraestrutura	Telefone(s): 38-3541-2904
Segurança	Telefone(s): (38) 3541-2904
Posto Médico	Telefone(s): (38) 3541-2904
Manutenção Civil	Telefone(s): (38) 3541-2904
Bombeiros	Telefone(s): 193
Biblioteca	Telefone(s): (38) 3541-2913

SÃO GABRIEL	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 31-3439-5202
Infraestrutura	Telefone(s): 31-3439-5271
Segurança	Telefone(s): (31) 3439-5271
Posto Médico	Telefone(s): (31) 3439-5209
Manutenção Civil	Telefone(s): (31) 3439-5271
Bombeiros	Telefone(s): 193
Biblioteca	Telefone(s): (31) 3439-5203

UBERLÂNDIA	
SETOR	CONTATO
Biblioteca/Referência	Telefone(s): 34-3236-0336
Infraestrutura	Telefone(s): 34-3234-6398
Segurança	Telefone(s): (34) 3234-6398
Posto Médico	Telefone(s): (34) 3234-6398
Manutenção Civil	Telefone(s): (34) 3234-6398
Bombeiros	Telefone(s): 193
Biblioteca	Telefone(s): (34) 3234-6398

6 CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS

6.1 Escaninhos

6.1.1 *Uso de senhas*

- a) caso o usuário esquecer sua senha ou efetuar o procedimento errado para o uso dos escaninhos deverá procurar a bibliotecário (a) na orientação ao leitor ou o auxiliar de biblioteca para que seja providenciada a abertura do escaninho;
- b) se o usuário esquecer em qual escaninho deixou seus pertences, contamos com o auxílio das câmeras que auxiliará a localizar onde o usuário deixou seus pertences;
- c) o Escaninho só será aberto somente após o usuário descrever seus pertences e apresentação de um documento oficial.

6.1.2 *Em caso de violação do escaninho com senha*

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

6.1.3 *Em caso de violação ou perda do cadeado do escaninho:*

- a) avisar o serviço de segurança e solicitar a presença de no local imediatamente;
- b) solicitar ao segurança acionar a Polícia Militar para efetuar o Boletim de ocorrência.
- c) cobrar a taxa para confecção de uma cópia da chave do escaninho.

6.2 Banheiro

6.2.1 Entupimento, descarga, torneira vazando:

- a) solicitar o serviço ao setor de Infraestrutura as unidades o bibliotecário(a) responsável;
- b) solicitar caso ocorra alagamento do local acionar uma faxineira da biblioteca para realizar a limpeza do local.

6.3 Iluminação

6.3.1 Queda de energia

- a) observar quando o prédio não disponibilizar luzes de emergência, a utilização da lanterna disponível no setor de referência e posiciona-lo na portaria de saída;
- b) não permitir a entrada de pessoas na biblioteca durante o período de *blackout*;
- c) efetuar empréstimo e ou devolução manualmente;
- d) verificar todas as pessoas que saírem da biblioteca;
- e) evitar o pânico orientando e tranquilizando as pessoas;
- f) aguardar o posicionamento do Pró-reitor de plantão quanto ao fechamento do setor.

6.3.2 Lâmpadas

A troca de lâmpadas deverá ser solicitada pelo bibliotecário (a) responsável da unidade ao setor de infraestrutura informando o local e a urgência de cada caso.

6.4 Serviços médicos

6.4.1 Atendimento

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

Embora se tenha identificado ações de atendimento emergencial, podem ocorrer situações atípicas e para isso é salutar manter a calma e procurar auxílio de profissionais como bombeiros, policiais, vigilância, profissionais da área da saúde o mais rápido possível. Em caso de vítima, evite mudá-la de posição, exceto se correr algum risco e tomando o cuidado de desobstruir a passagem de ar. Afaste as pessoas que estiverem ao redor e procure manter diálogo para mantê-la acordada e conhecer possíveis sintomas.

6.5 Caixas de banco

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

6.6 Vidros

6.6.1 Vidro quebrado

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

6.7 Da segurança interna

Ao perceber a presença de pessoas com comportamento suspeito ou violento, informar de forma discreta ao serviço de vigilância e solicitar a presença de um segurança.

Nunca tente abordar a pessoa, esta tarefa deve ser realizada pelo segurança.

6.8 Situações de risco

- a) incêndios e alagamentos: acionar os bombeiros, manter situação sobre controle até a chegada dos bombeiros e evacuar o prédio.
- b) ameaça de bomba: acionar imediatamente o serviço de segurança da instituição.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este plano deve ser revisto periodicamente nos seguintes casos: substituição de títulos pertencentes às plataformas de livros eletrônicos indicados em planos de ensino e que tenham sido retirados do catálogo do fornecedor, infraestrutura de hardware e software que interfiram diretamente na interoperabilidade entre os sistemas ou sempre que houver alterações significativas nas condições operacionais, institucionais e no ordenamento das bibliografias básicas e complementares dos cursos.

Quanto a estrutura física e serviços o documento deverá observar a atualização e adequação dos procedimentos internos aos manuais e práticas estabelecidos pela CIPA, Segurança do Trabalho e Pró-reitora de Infraestrutura.

O detalhamento dos procedimentos descritos neste documento estão sintetizados no Apêndice A.

Coordenação do SIB PUC Minas

APÊNDICE A - PLANO DE CONTINGÊNCIA

Plano de Contingência				
Problema	Porque	Ação	Setor Responsável	Medidas preventivas
1- Título eletrônico não encontrado no sistema de busca	Houve a atualização de edição do título das plataformas assinadas, mas a informação não foi repassada à biblioteca.	Entrar em contato com o responsável pela manutenção da plataforma assinada e fornecer os dados necessários (autor, título, número do acervo) para a atualização disponibilização da edição no catálogo até que os metadados sejam enviados para a instituição, garantindo assim aos usuários o acesso ao material.	Setor de Processamento Técnico na Unidade Coração Eucarístico	Treinamento contínuo aos funcionários de atendimento para pesquisa direta nas plataformas assinadas a fim de mitigar os riscos e auxiliar os usuários no processo de busca e recuperação da informação até que as informações do catálogo e base de dados estejam atualizadas.
2- Título eletrônico não encontrado no sistema de busca.	Retirada de títulos da Plataforma de livros eletrônicos contratada. Isso pode ocorrer em razão do rompimento de contrato onde o autor ou a editora suspendem os direitos de uso da obra pela plataforma.	Manter o catálogo Pergamum atualizado. A plataforma de livros eletrônicos assinada (Minha Biblioteca) disponibiliza uma listagem com os materiais que sairão de sua plataforma por motivos diversos (não autorizado pelo autor ou editora, atualização de edição), a Biblioteca deverá pesquisar quais títulos pertencentes aos planos de ensino serão retirados e, entrar em contato com o professor através de e-mail e comunicando sobre a indisponibilidade da obra e a necessidade de alteração no plano de ensino por outro e-book. A biblioteca deverá realizar manutenção sistemática dos títulos no catálogo do Pergamum a fim de mitigar problemas de acesso.	Setor de Processamento Técnico e Setor de Aquisição na Unidade Coração Eucarístico	O catálogo das plataformas de livros eletrônicos é atualizado em Fevereiro e Agosto. Os e-mails enviados em março referem-se aos livros que serão indisponibilizados em agosto e os enviados em outubro referem-se a atualização de fevereiro. Desta maneira, quando o plano de ensino for preenchido para o semestre seguinte os professores já estarão avisados da futura indisponibilidade do material. Uma lista de todos os títulos que serão retirados das plataformas também será enviada para todos os professores para que estes não sejam utilizados em outras disciplinas ao preencher o plano de ensino do semestre seguinte. É importante salientar que os livros não podem ser retirados do catálogo enquanto sua disponibilidade da assinatura. Além disso, após o preenchimento do plano de ensino e carga no Sistema Pergamum do mesmo, as bibliografias a serem retiradas da plataforma serão conferidas verificando sua utilização nos planos de ensino.

3- Alterações dos livros eletrônicos nas plataformas assinadas.	Retirada definitiva do título das plataformas assinadas.	Entrar em contato com o responsável pela manutenção das plataformas assinadas e fornecer os dados necessários (autor, título, número do acervo) para a verificar por quê o material não está disponível n por outro e-book.	Setor de Processamento Técnico e Setor de Aquisição na Unidade Coração Eucarístico	Verificar os planos de ensino e títulos existentes eletronicamente para sugestão de substituição da obra que saiu da plataforma.
4- Ausência de suporte tecnológico	Problemas no acesso ao Wi-fi, interrupção de energia elétrica ou indisponibilidade de rede.	Entrar em contato imediato com a Proinfra/Manutenção Elétrica e com a GTI para as intervenções necessárias.	Setor de Referência da Bibliotecada Unidade	Disponibilizar 1 exemplar físico do título principal da bibliografia básica na Consulta Interna. A definição do título principal será de responsabilidade do professor da disciplina; Realizar o empréstimo manual e os dados lançados posteriormente no sistema.
5- Ausência de suporte de Hardware	Indisponibilidade de máquinas, equipamentos e assistência técnica.	Entrar em contato com a GTI para os computadores ligados à rede administrativa e para o Instituto de Informática os computadores ligados à rede acadêmica, para as intervenções necessárias.	Setor de Referência da Bibliotecada Unidade	Planejar e realizar a manutenção sistemáticas e preventivas das máquinas
6- Problemas de acesso às plataformas de livros eletrônicos.	Usuário não está conseguindo acessar as plataformas ou por ausência/problema de cadastro de usuário e senha ou o serviço está indisponível pelas plataformas.	Entrar em contato imediato com o Setor de Referência ou Processamento Técnico para que possam dar o suporte necessário ao usuário no acesso e recuperação de senhas. Entrar em contato com o fornecedor da plataforma relatando o problema de acesso ao material.	Setor de Processamento Técnico da Unidade Coração Eucarístico e Setor de Referência da Unidade solicitante	Treinamento dos usuários dos períodos iniciais sobre acesso às plataformas de livros eletrônicos nas visitas orientadas realizadas na biblioteca. Orientar aos usuários a utilizar o tutorial disponível na página da biblioteca sobre o acesso às plataformas digitais. Disponibilizar livros físicos para empréstimo, mesmo que o empréstimo seja realizado manualmente e os dados lançados posteriormente no sistema.
7-Demandas informacionais não atendidas.	Demandas informacionais não atendidas.	Entrar em contato com o setor de Referência e Base de dados para oferecer serviços de malote, levantamento bibliográfico, tira-dúvidas online ou por telefone.	Setor de Referência e Setor de Base de Dados da Unidade	Diminuir o número de demandas informacionais não atendidas através da qualificação dos atendimentos, desenvolvimento de serviços personalizados e da virtualização dos conteúdos.

8- Problemas de acesso a periódicos e bases de dados	Acesso bloqueado a títulos eletrônicos	Entrar em contato com o Setor de Periódicos, responsável pela gestão e solução de problemas junto aos editores verificando qual o tipo de bloqueio ou embargo. Solicitar o artigo desejado utilizando o serviço de COMUT. Além de contatar o GTI ou Instituto de Informática para intervir e solucionar problemas de acesso decorridos por falha na rede PUC Minas.	Setor de Periódicos da Unidade Coração Eucarístico	Enviar via e-mail o artigo utilizado no plano de ensino para atender a demanda contingente do usuário
9- Acesso do livro eletrônico fora da instituição	Perda de acesso ao conteúdo pelo usuário.	Entrar em contato com o setor responsável para verificar o acesso do usuário aos sistemas PUC Minas SGA, Cadastro de Pessoas, Pergamum entre outros que possa estar bloqueado.	Setor de Processamento Técnico Unidade Coração Eucarístico	O usuário mesmo afastado da biblioteca não perde acesso ao livro eletrônico que ocorrerá somente se o mesmo estiver afastado da instituição. Validar dados fora do sistema utilizando os contatos das secretarias acadêmicas.
10- Serviço de cadastramento e circulação de materiais indisponíveis.	Sistema Pergamum ou rede fora do ar.	Liberar o cadastramento, empréstimo e devolução manual aos usuários para lançamento dos dados no sistema posteriormente. A renovação dos livros deverá considerar a data de indisponibilidade não gerando qualquer ônus ao usuário.	Setor de Referência da Unidade	Disponibilizar livros físicos para empréstimo, mesmo que o empréstimo seja realizado manualmente e os dados lançados posteriormente no sistema e renovação automática dos materiais.
11- Catálogo on-line indisponível	Sistema Pergamum, EDS ou rede fora do ar.	Buscar alternativas de pesquisa diretamente no acervo local e nas plataformas assinadas. Anotar a demanda para atendimento posterior.	Setor de Referência da Unidade	Identificar das estantes com número de classificação e assunto. Disponibilizar serviços de como acessar os livros e periódicos eletrônicos diretamente nas plataformas do fornecedor, quando acesso disponível.
12 - Indisponibilidade de acesso ao livro eletrônico	Usuário não possui dispositivo para acesso aos conteúdos eletrônicos.	Disponibilizar o empréstimo de exemplares físicos e acesso a terminais de consulta para leitura na biblioteca.	Setor de Referência da Unidade	Disponibilizar computadores com acesso aos conteúdos eletrônicos, e manutenção de 1 exemplar físico da bibliografia básica na Consulta Interna.