



UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

PLANO DE CONTINGÊNCIA DO SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNESC

3ª edição

**FEVEREIRO
2025**

FUCRI – FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE CRICIÚMA (mantenedora)

Av. Universitária, 1105 – Cx. P. 3167 – Fone (48)3431-2500/Fax (48)3431-2750 -CEP 88806-000 Criciúma/SC - (www.unesc.net)



UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

Reitora

Prof.^a Dra. Luciane Bisognin Ceretta

Pró-Reitora de Ensino

Prof.^a Ma. Graziela Amboni

Pró-Reitoria de Pesquisa, Pós-Graduação, Inovação e Extensão

Prof.^a Dra. Gisele Silveira Coelho Lopes

Pró-Reitoria de Administração e Finanças

Prof. Me. Jose Otavio Feltrin

Diretora de Ensino Presencial

Profa. Ma. Gislene Camargo

Diretora de Ensino a Distância

Profa. Dra. Almerinda Tereza Bianca Bez Batti Dias

Diretor de Pesquisa e Pós-Graduação

Prof. Dr. Ismael Gonçalves Alves

Diretora de Extensão, Cultura e Ações Comunitárias

Profa. Dra. Sheila Martignago Saleh

Coordenadora do Sistema de Bibliotecas

Elisângela Just Steiner, Bibliotecária

2025 3.ed. BC/UNESC

Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC)

Sistema de Bibliotecas UNESC

Av. Universitária, 1105 | Bairro Universitário

88806-000 – Criciúma – SC

Fones: (48) 3431 2590/91/92 | e-mail: biblioteca@unesc.net

Homepage: <https://www.unesc.net>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
2 SISTEMA DE BIBLIOTECAS	4
2.1 HORÁRIO DE ATENDIMENTO.....	4
2.2 ACERVO	5
2.2.1 Acesso ao acervo de livros	5
2.2.2 Acesso aos periódicos científicos.....	6
2.2.3 Atualização das bibliografias	7
2.2.4 Ampliação da quantidade de exemplar	7
2.2.5 Avaliação do acervo.....	7
2.2.6 Restauração do acervo	8
2.2.7 Higienização de acervo.....	9
2.2.8 Condições de segurança do acervo	9
2.2.9 Empréstimo de acervo: extravio, dano e multa	9
2.3 RECURSOS FINANCEIROS.....	10
2.4 RECURSOS TECNOLÓGICOS	10
2.4.1 Manutenção dos equipamentos.....	11
3 SERVIÇOS.....	12
3.1 ACESSO AO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO	12
3.2 ATENDIMENTO AO USUÁRIO NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO	12
4 ACESSIBILIDADE	14
5 SEGURANÇA	15
6 INFRAESTRUTURA	17
7 SITUAÇÃO PANDÊMICA.....	18

1 INTRODUÇÃO

Plano de contingência, conforme orientação do Instituto Nacional de Ensino e Pesquisa Anísio Teixeira – INEP (2018), é definido por meio dos Instrumentos de Avaliação Institucional Externa como um planejamento preventivo, preditivo e reativo. Tem por objetivo apresentar uma estrutura estratégica e operativa que ajudará a controlar uma situação de emergência e a minimizar as suas consequências negativas.

O plano de contingência das Bibliotecas da UNESCO, é um documento que representa as características dessa instituição e que contém informações e diretrizes que garantem a manutenção de produtos e serviços em situações emergenciais. Prevê orientações e procedimentos para preservação informacional e patrimonial, a fim de evitar ou minimizar problemas que possam interferir no seu funcionamento e/ou no atendimento aos seus usuários.

2 SISTEMA DE BIBLIOTECAS

O Sistema de Bibliotecas da UNESCO tem como missão promover com qualidade a recuperação de informações bibliográficas, com enfoque no desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, associando tecnologias e atendimento humanizado.

Sob a coordenação do Sistema de Bibliotecas estão a Biblioteca Central Prof. Eurico Back, localizada no campus sede, a Biblioteca Setorial em Saúde Dr. Ernesto Bianchini Góes, localizada no Hospital São José, o Arquivo Central, situado no campus da UNESCO e as bibliotecas de outros campi e polos de atendimento presencial.

2.1 HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O horário da Biblioteca Central é de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 22h e sábado das 8h às 13h, para o atendimento a comunidade interna (discentes, docentes, técnicos administrativos) e comunidade externa (público geral). A Biblioteca Setorial em Saúde Dr. Ernesto Bianchini Góes, atende de segunda a quinta-feira, das 7h às 21h e sexta-feira das 7h às 18h. O horário das demais bibliotecas é estabelecido conforme calendário acadêmico e necessidades específicas de cada campi e/ou polo.

Em caso de imprevisto em que seja necessário a redução do horário de atendimento, os usuários são avisados pelos seguintes canais de comunicação: redes sociais da Instituição e da Biblioteca, site da Instituição, avisos na porta das bibliotecas, além de e-mail. O setor poderá manter-se fechado temporariamente ou reduzir seu horário de atendimento:

- durante as férias do mês de janeiro, atendendo em horário especial, definido pela Reitoria;
- em convocações para reuniões ou por outros motivos, definidos pela Gestão Superior da Instituição.

2.2 ACERVO

O acervo das bibliotecas é composto por livros, periódicos, multimeios, presentes no plano de ensino das unidades curriculares (UC) dos cursos oferecidos pela Unesc e por bibliografias que complementam o ensino, a pesquisa e a extensão, além de outros materiais como: dissertações, teses, material em Braille, sacolas retornáveis, troféus, entre outros.

2.2.1 Acesso ao acervo de livros

O acesso ao acervo de livros físicos é aberto, tanto para a comunidade interna e quanto para a comunidade externa. O acesso poderá ser fechado em caso de pandemia ou outras situações sanitárias que impeçam o acesso. Para esses casos um Assistente de Biblioteca fará a busca pelo material solicitado pelo usuário.

Para bibliografia básica é disponibilizado, sempre que possível, um exemplar em consulta local e também um serviço de fotocópias terceirizado. As obras de consulta local são identificadas com esse termo e poderão ser emprestadas de acordo com os critérios estabelecidos no Regulamento do Sistema de Bibliotecas.

Possui assinatura da **Minha Biblioteca (MB)**, uma base de dados composta por mais de 14.000 e-books, disponibilizada para acadêmicos, em todos os níveis e modalidades, professores e funcionários da Instituição. A Instituição possui contrato com a Empresa Minha Biblioteca, o que garante o acesso a plataforma, 24 horas por dia e 7 dias por semana, de qualquer lugar com acesso à internet.

Tanto o acervo físico quanto o digital possuem garantia de acesso, com instalações e recursos tecnológicos que atendem à demanda. Para a garantia de acesso as bases de dados, as bibliotecas contam com computadores conectados à internet, além rede sem fio (*wi-fi*) o que permite aos usuários da comunidade interna se conectarem à rede utilizando dispositivos próprios, tais como; notebooks, tablets e ou smartphones.

Em caso de indisponibilidade no acesso as bases de dados, o assistente da Biblioteca entra em contato com o Centro de Inteligência Tecnológica e Operacional (CITO), a fim de verificar se o problema é interno. Caso o problema seja

externo, o assistente da Biblioteca entra em contato imediatamente com o suporte da Empresa, por e-mail a fim de registrar o ocorrido, e por telefone para tentar reestabelecer o acesso rapidamente. Até que o acesso seja reestabelecido, o assistente do Setor de Referência, oferece a mesma obra física ou de conteúdo semelhante.

Para os casos de retirada de livro do catálogo, a bibliotecária responsável envia comunicado aos professores e sugere outros títulos a serem substituídos nos planos de ensino.

2.2.2 Acesso aos periódicos científicos

A Biblioteca Central monitora periodicamente a disponibilidade de acesso dos periódicos que são assinados e efetua a renovação das assinaturas anualmente.

Também mantém organizado e atualizado um catálogo de periódicos científicos de acesso aberto, separado por curso, no endereço <https://www.unesc.net/portal/capa/index/533/9238/>. Semestralmente, nos meses de julho e dezembro, ou sempre que necessário, é realizado a conferência dos links de acesso, que são substituídos caso esteja indisponível. Assim como uma relação de bases de dados de acesso gratuito no endereço <https://www.unesc.net/portal/capa/index/533/9288/>.

Cada base de dados de acesso restrito possui uma forma diferente de acesso quando realizado de fora da rede da Instituição. O acesso ao Portal de Periódicos Capes é realizado via CAFE, a base de dados UpToDate, por meio de cadastro, já a Revista dos Tribunais Online, via proxy. Todas formas de acesso estão disponíveis no endereço, <https://www.unesc.net/portal/capa/index/533/9234/>, no descritivo de cada base. Em caso de indisponibilidade de acesso, a Biblioteca entra em contato com o CITO para que verifique o problema. Neste meio tempo, é oferecido ao usuário acesso a outras bases de dados e periódicos indexados no acervo da Biblioteca.

2.2.3 Atualização das bibliografias

A atualização do acervo passa por um programa de aquisição permanente, por meio de compras, doações e permutas, prevista na Política de Desenvolvimento de Coleções. A Biblioteca atua em consonância com o Instrumento de Avaliação do MEC vigente, com o Núcleo Docente Estruturante – NDE e com as coordenações dos cursos.

2.2.4 Ampliação da quantidade de exemplar

Para o gerenciamento do acervo a fim de identificar a demanda de uso e a necessidade de ampliação da quantidade de títulos em meio físico, são realizadas verificações sistemáticas semestrais no número de reservas. Dessa forma a Biblioteca emite relatórios dos livros¹ mais reservados para posterior análise sobre a proporção entre o número de reservas e o número de exemplares existentes, o que pode refletir a necessidade de aquisição de mais exemplares para atender a demanda existente. A biblioteca subsidiará o NDE com estes relatórios para que o núcleo possa referendar a adequação da quantidade da bibliografia ao perfil do curso.

2.2.5 Avaliação do acervo

A avaliação do acervo das bibliotecas será realizada sempre que necessário, sendo empregados métodos quantitativos e qualitativos, cujos resultados serão comparados e analisados, assegurando o alcance dos objetivos da avaliação da coleção. Participam do processo de avaliação os bibliotecários, a coordenação da Biblioteca Central e os docentes especialistas na área.

Como ação corretiva após a análise do acervo, é empregado um dos métodos do processo de desbastamento. O método utilizado pela Biblioteca é o descarte do material, que após avaliado criteriosamente, será excluído da coleção ativa. Para o descarte do material será levado em consideração:

- a) inadequação do conteúdo à instituição;

¹ Rel-Circulação de materiais-Reservas-Títulos mais reservados (130)

- b) obras desatualizadas e que foram substituídas por edições mais recentes;
- c) obras em condições físicas irrecuperáveis (sujas, infectadas, deterioradas ou rasgadas);
- d) obras em línguas inacessíveis;
- e) obras com excesso de duplicatas;
- f) obras sem valor histórico.

A avaliação do acervo de periódicos será realizada por meio e análise das estatísticas de uso, com o objetivo de colher subsídios para tomada de decisão nas renovações das assinaturas. A listagem dos títulos com seu respectivo uso será encaminhada às coordenações dos cursos com o intuito de realizar:

- a) cancelamento de títulos que já não atendem às suas necessidades;
- b) inclusão de novos títulos necessários para o desenvolvimento do conteúdo programático e/ou atualização;
- c) manutenção dos títulos já adquiridos.

2.2.6 Restauração do acervo

A restauração do acervo acontece no Laboratório de Restauração do Centro de Documentação da UNESCO - CEDOC.

Os livros que demandam maior custo para restauro, são avaliados financeiramente a fim de verificar o custo/benefício do restauro ou substituição da obra por aquisição.

Passam pela análise da restauradora os livros danificados pelos usuários. Neste caso, serão cobrados os valores de acordo com o tipo de intervenção necessária (encadernação; restauração da lombada ou costura; restauro por página: rasgos, cortes; interferência com lápis, caneta, líquidos e outras sujidades, entre outros danos; substituição de componentes), estipuladas pelo Laboratório de Restauração. Caso não seja possível a restauração nas mesmas condições evidenciadas no momento do empréstimo, o usuário fará a reposição da mesma obra ou por outra indicada pela Biblioteca, caso esteja esgotada.

2.2.7 Higienização de acervo

Todo o acervo passa por higienização a cada semestre, em período de férias (julho e janeiro). Os materiais são retirados um a um da prateleira e higienizado com uma solução de água e álcool, na proporção de 1:1.

2.2.8 Condições de segurança do acervo

A Biblioteca Central conta com câmeras de vigilância e com rondas frequentes da equipe de segurança do campus. O acervo e as chaves dos guarda-volumes estão protegidos por fitas de segurança magnéticas. Os usuários podem sair com a chave do guarda-volumes.

O controle de empréstimo de materiais é realizado na recepção da Biblioteca (catraca de entrada e saída), via Sistema Pergamum. Caso o usuário tente sair com uma obra não emprestada, o assistente deverá orientá-lo a passar no Setor de Empréstimo. O equipamento de segurança que detecta se o material foi liberado ou não, fica na entrada da Biblioteca.

Nas demais bibliotecas, a conferência é realizada pela assistente no momento do empréstimo.

2.2.9 Empréstimo de acervo: extravio, dano e multa

O usuário é responsável pelo zelo e conservação do material que está consultando nas dependências das bibliotecas, bem como o único responsável pelo material emprestado, pela sua guarda, conservação e uso.

Em caso de danos causados aos materiais, serão aplicadas multas de acordo com o tipo de intervenção necessária (restauro: encadernação; lombada/costura; restauro por página: rasgos, cortes; interferência com lápis, caneta, líquidos e outras sujidades, entre outros danos; substituição de componentes) ou a substituição total do mesmo material.

Em se tratando de perda ou extravio, o usuário fará a reposição da mesma obra. Em se tratando de material ou edição esgotada, a obra a ser reposta será de

mesmo assunto, conforme indicação da Coordenação da Biblioteca Central, fundamentada em análise técnica; além disso, o usuário poderá ficar impedido de realizar novos empréstimos até que regularize a sua situação.

Caso haja devolução de materiais bibliográficos depois do prazo determinado no momento do empréstimo, será cobrado multa, a ser calculada por material e por dia útil, incluindo-se os sábados, a partir do primeiro dia de atraso. É importante destacar que a multa será cobrada independentemente da categoria do usuário, salvo alunos do ensino fundamental I. Em caso de perda ou extravio de material bibliográfico e audiovisual, será cobrado multa até a data de comunicação do ocorrido ao Setor de Empréstimo.

2.3 RECURSOS FINANCEIROS

Os recursos financeiros para investimento em acervo estão garantidos no orçamento anual da Instituição, nas contas Biblioteca Imobilizado Livros, 925, e Biblioteca Imobilizado Periódicos, 4234.

As despesas com manutenção, infraestrutura e demais gastos da Biblioteca, além de novos investimentos, estão previstos no orçamento anual da Instituição.

2.4 RECURSOS TECNOLÓGICOS

O sistema de gerenciamento do acervo e serviços, utilizado pelo Sistema de Bibliotecas é o Pergamum, que funciona de forma integrada para facilitar a gestão e melhorar a rotina diária da comunidade interna.

Os empréstimos são efetivados por meio de senhas pessoais e emitido recibos comprobatórios, enviados por e-mail, para todas as transações no serviço de empréstimo, de devolução, de reserva e de renovação. Os usuários também podem ter acesso ao acervo e serviços das bibliotecas por meio de dispositivos móveis, tais como: telefone celular e tablets com acesso à internet, uma vez que o sistema Pergamum também está na versão Mobile.

A Instituição possui estrutura tecnológica para suportar o sistema de gestão e demais recursos tecnológicos adotados. Os computadores destinados ao atendimento estão em número superior à demanda, para que em caso de falha, outros equipamentos possam ser utilizados.

Nas bibliotecas são disponibilizados computadores com acesso à internet para pesquisa e digitação de trabalhos. Para a comunidade interna é disponibilizado rede *wi-fi* para o uso de dispositivos próprios dos usuários. As bibliotecas contam com suporte dos profissionais do Centro de Inteligência Tecnológica e Operacional (CITO), os quais dão assistência aos sistemas utilizados. Em caso de indisponibilidade de rede de internet devido a problemas técnicos, os usuários serão orientados sobre o tipo do problema e o tempo médio para reestabelecimento do serviço.

Na catalogação dos conteúdos de acesso livre, busca-se utilizar diretamente o pdf, porém em caso de utilização do link de acesso, a verificação é feita a cada semestre, caso não seja possível o acesso, o título é sinalizado para ser substituído.

2.4.1 Manutenção dos equipamentos

A manutenção dos equipamentos de informática é feita de forma preventiva e corretiva. A manutenção preventiva é realizada em período de férias devido ao número menor de usuários, permitindo efetuar as manutenções de forma a gerar menor impacto na disponibilidade dos equipamentos. A manutenção corretiva é feita de acordo com a demanda, solicitada via *Softdesk* – área de TI. O atendimento é realizado pela Equipe Técnica do CITO.

3 SERVIÇOS

Entre os serviços oferecidos pelas bibliotecas, o acesso ao empréstimo e a pesquisa ao acervo, são os que mais impactam direta e imediatamente ao usuário, necessitando de uma atenção especial.

3.1 ACESSO AO SERVIÇO DE EMPRÉSTIMO

Caso haja impedimento em utilizar o sistema informatizado para empréstimo de material bibliográfico, esse ocorrerá de forma manual. O aluno deverá apresentar a carteirinha da Biblioteca ou documento oficial com foto; professores e funcionários apresentarão o crachá, além da assinatura na ficha de empréstimo, disponibilizada no próprio Setor de Empréstimo. Tão logo o sistema seja reestabelecido, os livros serão inseridos no Sistema de Informação para que os usuários possam efetuar renovação do prazo de empréstimo. Já os materiais a serem devolvidos serão recebidos pelos assistentes do Setor de Empréstimo e ficarão separados até que o problema seja solucionado, para que possa fazer a devolução no sistema Pergamum.

Em caso de problemas relacionados com a internet na Instituição, o que impede a renovação de material bibliográfico, as bibliotecas fazem a atualização da data dos empréstimos, em lote, por meio sistema de gerenciamento Pergamum, para o dia seguinte ou até que o problema seja resolvido. Essa medida possibilita que o usuário possa renovar o material e que não haja geração de multa.

É importante destacar que a utilização do Sistema Pergamum na versão web, permite o armazenamento de todas estas alterações.

3.2 ATENDIMENTO AO USUÁRIO NA RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Em caso de impedimento em utilizar o sistema informatizado para a recuperação da informação no acervo físico, os assistentes irão fornecer auxílio manual e/ou busca guiada, por meio das placas de identificação das áreas de

conhecimento anexadas em cada corredor de estantes. Os bibliotecários também auxiliarão nesse processo.

4 ACESSIBILIDADE

A Biblioteca Central conta com entrada especial para usuário de marcapasso, devidamente identificada, tanto na porta principal da Biblioteca, quanto na entrada destinada para esse fim, entrada para cadeirantes, computadores em altura acessível para consulta ao acervo físico e também para empréstimo, sanitários femininos e masculinos acessíveis no térreo e primeiro pavimento.

Conta também com uma plataforma elevatória para o primeiro pavimento. Em caso de qualquer emergência, o usuário deverá pressionar o botão vermelho, que possui um sinal sonoro, porém isso fará com que a plataforma trave a porta e os demais botões. Caso isso ocorra, os assistentes farão o primeiro contato com o usuário para verificar o problema, em seguida devem observar se a plataforma está parada nos locais corretos, térreo ou primeiro pavimento, se estiver, deve-se pedir ao usuário que puxe o botão vermelho, a porta será destravada. Caso não esteja parado em local correta, deve-se orientar o usuário para que puxe o botão vermelho, a fim de ativar o botão externo da plataforma. Caso não seja possível resolver o problema, é necessário fazer contato com ao Setor de Manutenção da Instituição.

Em caso de impedimento de utilização da plataforma elevatório, o usuário será orientado a utilizar o espaço térreo da Biblioteca. Os assistentes prestarão atendimento adequado a fim de suprir as suas necessidades informacionais.

As demais bibliotecas do Sistema também possuem uma estrutura que atende à NBR 9050.

5 SEGURANÇA

Para segurança dos pertences dos usuários, a Biblioteca Central disponibilizado guarda-volumes na entrada das bibliotecas. Para o uso dos armários é realizado o empréstimo das chaves por meio do Sistema Pergamum para acadêmicos, professores e funcionários. Para os visitantes, é realizado cadastro com nome, telefone e outras informações que a Biblioteca considerar necessárias. Para esta categoria, a identificação é feita pelo número do telefone celular.

Em caso de falta de energia, a Instituição possui gerador próprio que entra em funcionamento em 2 minutos, a partir do fato ocorrido. A Biblioteca conta com luzes de emergência a bateria, que é alimentada quando a rede está em perfeito funcionamento.

Se por algum motivo, o gerador não entrar em funcionamento, os usuários poderão permanecer na Biblioteca, pois a iluminação natural é de boa qualidade. Durante a noite serão seguidas orientações da Pró-Reitoria Acadêmica, da Diretoria de Graduação ou da Coordenação da Biblioteca para suspensão do atendimento.

Caso o sistema de energia não seja reestabelecido e o usuário decidir sair da Biblioteca, ele deverá apresentar todo o material que porta consigo para um assistente. Os materiais da Biblioteca serão deixados sobre a mesa. Os que estiverem emprestados sem possibilidade de comprovação, serão deixados no Setor e Empréstimo, para serem retirados posteriormente ou para serem devolvidos, a critério do usuário.

Em caso de indisponibilidade do Sistema Pergamum ou energia elétrica, o empréstimo das chaves é feito manualmente, em formulário próprio.

Em caso de alerta ou eminência de algum tipo de risco, todos os ocupantes serão orientados a evacuar o local.

Em relação aos sistemas de segurança contra incêndio e pânico implantados na edificação, a Biblioteca possui todos os sistemas exigidos, como iluminação de emergência, sinal sonoro, extintores, detectores e acionadores de alarme de incêndio.

Dois assistentes da Biblioteca Central, divididos nos três períodos de segunda a sexta-feira, bem como aos sábados, fazem parte da brigada de incêndio treinada para eventuais casos de combate a incêndios e primeiros socorros.

Caso algum usuário passe mal dentro da Biblioteca Central, imediatamente é contatado o SOS da Instituição, pelo ramal 2709. Em se tratando de acidente de trabalho o SESMT também deverá ser acionado, pelo ramal 2694. Na Biblioteca em Saúde, as assistentes são orientadas a entrar em contato com o Setor de Segurança do Trabalho do Hospital São José, nas demais bibliotecas, a orientação é entrar em contato com o Setor responsável. Em todos os casos o assistente do Setor de Referência da Biblioteca acompanhará o usuário até a chegada da equipe de socorro.

A Instituição também conta com vigilantes que dão o suporte necessário às bibliotecas.

6 INFRAESTRUTURA

Em se tratando de problemas referentes a infraestrutura como:

- a) banheiros: entupimento ou qualquer outro problema que impeça a sua utilização, deve-se entrar em contato com o Setor de Serviços Gerais e chavear a porta do banheiro até que a equipe responsável resolva o problema;
- b) sistema hidráulico, deve-se fechar o registro de água e informar o Departamento de Projetos e Infraestrutura;
- c) goteiras: informar imediatamente, por e-mail ou telefone, o Departamento de Projetos e Infraestrutura;
- d) mobiliário quebrado, retirá-lo do local ou impedir o acesso do usuário e entrar em contato com o Setor de Patrimônio.

7 SITUAÇÃO PANDÊMICA

Em caso de situação pandêmica que comprometam as atividades da Biblioteca, serão seguidos os protocolos de biossegurança estabelecido Setor, pela Instituição e/ou órgãos de saúde municipal, estadual e/ou nacional, levando-se em consideração os protocolos mais completos.