

Sociedade Educacional Três de Maio - SETREM Biblioteca José de Alencar

Plano de contingência

Três de Maio

2022

1 APRESENTAÇÃO

O Plano de Contingência da Biblioteca José de Alencar SETREM estabelece as ações que visam minimizar situações de emergência que porventura venham a acontecer no âmbito da biblioteca, sendo que tais ações devem ser efetuadas o mais breve possível, visando assim, o retorno à normalidade, evitando uma paralização prolongada dos serviços que possam gerar prejuízos aos seus usuários.

A biblioteca atua como suporte ao ensino, pesquisa e extensão na Instituição e busca reunir, organizar, preservar e disseminar o conhecimento e as informações necessárias para subsidiar o ensino de qualidade na SETREM e tem como objetivo principal oferecer serviços de informação e conhecimento à comunidade escolar e acadêmica.

A biblioteca é utilizada por docentes, discentes, funcionários e comunidade externa, sendo que, a consulta ao catálogo do acervo no site é aberta ao público em geral.

A biblioteca está totalmente informatizada quanto ao sistema de gerenciamento, empréstimo, registro de informações do acervo bibliográfico. Utiliza o software para gerenciamento de bibliotecas denominado Logos, desenvolvido pela própria Instituição, gerenciando a biblioteca, controlando cadastro de usuários, reservas, empréstimos e devoluções do acervo, além de facilitar a recuperação da informação através de buscas por assunto, título, autor e diversos outros campos de informação das obras catalogadas no acervo.

O usuário tem livre acesso às estantes e liberdade de fazer sua pesquisa, pois o acervo está bem distribuído e organizado nas estantes de forma a agilizar a busca e facilitar a recuperação das informações.

Para a organização do acervo nas estantes, a biblioteca utiliza a CDU – Classificação Decimal Universal, feita através de códigos numéricos que

representam os assuntos contidos no documento, permitindo o armazenamento sistemático por assuntos, e a atribuição de código numérico que representa a notação do autor e título retirado da Tabela de Cutter-Sanborn.

A biblioteca está localizada em prédio térreo do localizada na Avenida Santa Rosa, – Bairro Centro, Três de Maio, Rio Grande do Sul, CEP 98910-000. Seu horário de funcionamento é de segundas a sextas-feiras das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 22h e aos sábados das 8h às 12h. Telefone para contato: (55) 35354670. E-mail para contato: biblioteca@setrem.com.br.

2 RISCOS

A seguir são apresentados possíveis riscos que podem ocorrer no ambiente de trabalho da Biblioteca José de Alencar da SETREM, bem como indicação das ações a serem realizadas:

a) **Riscos físicos:** ruído, calor, frio, pressão, umidade, radiações ionizantes e não ionizantes e vibração: Consideramos que a biblioteca apresenta baixo risco desse tipo devido a sua localização e por estar em prédio térreo de fácil acesso. No entanto, são realizadas ações de controle de temperatura, umidade, calor e frio através da climatização e ventilação. O controle de ruído é feito através da educação de usuários e conscientização por meio de abordagens individuais, em grupo e colocação de cartazes.

b) **Riscos químicos:** poeiras, fumaça, gases, vapores, névoas, neblinas e substâncias químicas. Apesar desses riscos serem problema comum em grande parte desses ambientes, a biblioteca da SETREM é higienizada periodicamente. A equipe está atenta e acompanha demandas diárias verificando a necessidade de mais manutenções ou de mudanças nos procedimentos para garantir a segurança das pessoas que circulam no interior do prédio

c) **Riscos biológicos:** vírus, bactérias, fungos, parasitas, animais peçonhentos: Periodicamente são realizadas ações de: controle de pragas (baratas, traças, aranha, formigas entre outros) através de dedetizações, além disso, é feita a higienização diária dos ambientes e controle de consumo de alimentos no interior da Biblioteca com abordagens individuais e cartazes;

d) **Riscos ergonômicos:** esforço físico, postura inadequada, ritmo excessivo, monotonia e repetitividade: As estações de trabalho são adequadas e revisadas sempre que necessário identificando necessidade de adequação que pode ser realizada pela nossa marcenaria ou trocando o mobiliário caso necessário. A biblioteca possui um carrinho para transporte de materiais pertencentes ao acervo, evitando assim que os atendentes se sobrecarreguem por causa do peso dos materiais. Dispomos de mesas adaptadas para estudo e pesquisa de usuários e balcão adaptado para uso dos funcionários e para atendimento de pessoas de baixa estatura, crianças e cadeirantes.

e) **Riscos de Acidentes:** arranjo físico inadequado, iluminação inadequada, eletricidade, incêndio e explosão. O arranjo físico da biblioteca e a iluminação são adequadas periodicamente. As instalações possuem extintores de incêndio e anualmente, ou sempre que necessário, são realizadas manutenções nas instalações elétricas. Periodicamente pelo menos um funcionário da equipe participa de cursos de treinamentos contra incêndio possibilitando uma equipe capacitada sobre as melhores orientações em momentos de emergência. O piso não é escorregadio e sempre que é higienizado são colocadas placas informando da manutenção, orientando as pessoas que circulam no ambiente. A Instituição possui Plano de Emergência: Plano de Fuga e AVCB e Plano de Garantia de Acessibilidade conhecido e disponível para a equipe da biblioteca aprovados e registrados na Ata nº 24/21 do Conselho de Ensino Superior da SETREM.

f) **Riscos de infiltrações:** goteiras, vazamentos, inundações e respingos: Caso aconteça alguma infiltração a equipe está orientada a isolar a área e retirados do

local materiais, equipamentos e móveis que possam ser danificados. Deverá ser acionado o setor de Manutenção para indicar possíveis problemas e apontar soluções.

g) **Riscos de obras danificadas por água:** No caso de materiais impressos a equipe está orientada a separar os materiais, removendo o excesso de água com papel absorvente, 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, utilizar ventiladores para aceleração da secagem, após, o material deverá passar por uma avaliação verificando o que pode ser restaurado e em caso de necessidade de descarte dar baixa no sistema informando o motivo da baixa e encaminhar o material para o destino correto através do setor de manutenção.

h) **Riscos tecnológicos:** Falta de energia elétrica, pane no servidor, perda de dados e falta de acesso a internet. A SETREM possui gerador de energia, armazena seus dados na nuvem evitando problemas de perda de dados com panes em geradores físicos e disponibiliza infraestrutura de rede redundante para que os usuários não percam o acesso ao portal onde estão todos os acessos dos materiais dos alunos.

3 DESENVOLVIMENTO DO ACERVO FÍSICO E VIRTUAL

O desenvolvimento do acervo é o conjunto de ações que visam a melhor tomada de decisão sobre que materiais, tanto físico quanto virtual, deve-se adquirir, manter ou descartar. As diretrizes institucionais que norteiam Política de Atualização e Ampliação do Acervo são regulamentadas pelo PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) onde consta a Política de Aquisição da IES e pelo Regulamento da Biblioteca. Para o desenvolvimento do acervo são usados metodologias e dados estatísticos que mostram as necessidades informacionais e indicam as tendências Institucionais de crescimento dos cursos oferecidos.

Devido à grande quantidade de novos lançamentos, dos altos custos e do melhor aproveitamento do espaço físico, a aquisição passou a ser mais seletiva priorizando o uso de bancos de dados informatizados e materiais de acesso virtual, os quais tem maior alcance e possibilitam o uso pelos acadêmicos em qualquer lugar onde tenham internet disponível.

3.1 Objetivos

Estabelecer normas para a formação e desenvolvimento do acervo físico e virtual da biblioteca, auxiliando na elaboração de critérios para sua avaliação e renovação contratual, planejando e acompanhando o seu desenvolvimento, desde a seleção até o descarte.

4 PLANO DE CONTINGÊNCIA PARA O ACERVO FÍSICO E VIRTUAL

Diz respeito as diretrizes a serem seguidas para que o acervo cresça sempre com o objetivo de atender as necessidades dos cursos oferecidos e as normas do MEC. Este documento busca conduzir as ações para o desenvolvimento físico e virtual prevendo possíveis problemas e soluções em relação tanto ao acervo físico como virtual.

4.1 Recursos financeiros para aquisição do acervo físico e virtual

Os recursos financeiros para aquisição e manutenção do acervo bibliográfico são provenientes de orçamento dos cursos disponibilizado pela Instituição e seguem as normas, do Plano de Expansão do Acervo descrito no PDI. As aquisições são solicitadas pelas coordenações de Curso, Biblioteca e/ou NDE e aprovadas pela Direção Geral. A compra será executada pelo setor de compras em parceria com a Biblioteca da instituição. O profissional bibliotecário auxiliará no processo de aquisição do material informacional em função das particularidades desse tipo de aquisição.

4.2 Seleção e critérios básicos de seleção para o acervo físico e virtual

A seleção e o desenvolvimento do acervo são de responsabilidade do profissional bibliotecário em conjunto com o NDE, coordenadores de cursos e Direção Geral, promovendo assim, equilíbrio e consistência do mesmo, pois estes possuem conhecimento global do acervo e da comunidade acadêmica. A atuação em conjunto visa manter atualizada a política de seleção e descarte do material informacional, analisar os pedidos de compra, estabelecer prioridades e aprovar ou não a aquisições e doações que serão incorporadas ao acervo.

Os critérios básicos de seleção são definidos de forma a nortear com objetividade a aquisição e a incorporação de material bibliográfico, priorizando os assuntos das áreas relacionadas ao currículo acadêmico. São utilizados como critérios para a seleção: a qualidade do conteúdo e custo justificável, adequação ao currículo acadêmico, presença do conteúdo na grade curricular, adequação às orientações do MEC, quanto à quantidade de exemplares a serem comprados de acordo com o número de usuários. Também será levado em conta a demanda, a acessibilidade e atualidade da obra. Não serão aceitos materiais xerocopiados para o acervo. Além disso, será levado em conta a conveniência do formato do material e a compatibilização com os equipamentos existentes na biblioteca. Também será avaliada a abrangência do título a ser adquirido, condições físicas e pertinência da obra com relação ao acervo e solicitações de professores para mudança de bibliografia básica ou complementar.

5 FORMAÇÃO DO ACERVO FÍSICO

O acervo físico da Biblioteca José de Alencar SETREM é composto por livros técnicos, científicos e de literatura, manuais, guias, dicionários, periódicos,

anais de congressos, materiais especiais (CD's e DVD's), folhetos, mapas, monografias, dissertações e teses. Todo esse material possui regra distinta para uso interno e empréstimo domiciliar. É organizado de modo a atender aos objetivos e às demandas da Instituição, dos alunos e dos cursos por ela oferecidos, mantendo dessa forma, um padrão técnico de qualidade com abrangência e relevância. Os assuntos dos materiais que compõem o acervo físico da biblioteca deverão ser selecionados e adquiridos conforme a demanda dos cursos oferecidos. É ampliado através de aquisições semestrais, para que desta forma, se mantenha atualizado, com qualidade e relevância atendendo a demanda dos cursos e seus usuários.

5.1 Avaliação do acervo físico

É feita para localizar falhas, furtos, possibilidades de substituições, duplicações, obsolescência, etc., com a finalidade de mantê-lo atualizado e equilibrado atendendo assim, as necessidades de seus usuários. Para isto, é necessário realizar um levantamento do acervo através de inventário bianual, garantir o registro de todo material existente, fazer estatística diária quanto ao uso do material e dos serviços da biblioteca e estar em contato permanente com o usuário, professores e coordenações de curso para identificar tendências e expectativas.

5.2 Descarte do acervo físico

O processo de descarte consiste em separar materiais que após avaliação sejam considerados desnecessários para a coleção. É feito anualmente, visando adequar a coleção aos interesses dos usuários, evitando o crescimento desordenado do acervo, a guarda de obras muito danificas e obsoletas, inserção de materiais com conteúdo de divulgação e interesse temporário e acúmulo de obras que não sejam do interesse da Instituição. Essas ações evitam o desperdício de recursos humanos e financeiros aumentando o espaço para crescimento do acervo.

5.3 Duplicação de títulos do acervo físico e doações

A duplicação de títulos deve ser determinada pela demanda de cada item em particular, levando-se em consideração se a demanda é transitória, para não duplicar títulos irrelevantes. Essas demandas são observadas em relatórios de empréstimos e do uso local dos títulos; dos relatórios de reservas e das demandas observadas no dia-a-dia pelos atendentes. Além disso, devem ser seguidas as orientações do MEC referentes à quantidade adequada de exemplar por número de alunos matriculados. A solicitação de doações e permutas de interesse para a biblioteca deve ser incentivada. Os materiais doados sem solicitação serão submetidos aos critérios de seleção, devendo o doador ser informado através do que o material poderá ou não ser incorporado ao acervo. A biblioteca poderá incorporar ao acervo o material doado ou permutado, repassá-lo ou descartá-lo, de acordo com sua decisão. Não são aceitas doações ou permutas de obras xerocopiadas ou que tenham carimbo de outra instituição.

5.4 Acesso e segurança do acervo físico

Ao entrar na biblioteca, o usuário deverá deixar pastas, fichários, bolsas, sacolas e embrulhos nos escaninhos, cuja chave encontra-se na porta destes e não requer empréstimo. Não é permitido sair do ambiente da biblioteca com a chave. O uso de celulares, aparelhos de som e similares é vedado no recinto, bem como fumar, comer, beber, fazer reuniões e falar alto. O acervo físico, organizado de acordo com a CDU (Classificação Decimal Universal), mais notação de autor Cutter Sanborn está disposto seguindo a numeração da tabela na ordem crescente dos números. Os usuários tem livre acesso ao acervo físico, podendo consultar individualmente ou solicitar ajuda da equipe do atendimento.

6 FORMAÇÃO DO ACERVO VIRTUAL

A SETREM possui contrato para acesso a acervo virtual com a Minha Biblioteca, com a Biblioteca A e com o Portal de Periódicos FORCOM, que disponibilizam aos acadêmicos títulos em diversas áreas do conhecimento, oferecendo à instituição plataformas práticas e inovadoras com acesso a conteúdo técnico e científico de qualidade pela Internet. Além disso, a Biblioteca também disponibiliza a pesquisa ao catálogo do acervo físico para os usuários e comunidade em geral. O acesso da comunidade acadêmica ao acervo virtual e pesquisa virtual ao acervo físico acontece através do site da SETREM: <https://setrem.edu.br/>.

6.1 Avaliação do acervo virtual

A SETREM oferece aos seus usuários uma infraestrutura de rede redundante que permite ao cliente mais de um “caminho” para que a internet chegue até ele, ou seja, caso um dos caminhos esteja congestionado ou interrompido, a internet pode percorrer outras vias, evitando que haja a queda do serviço. Na Biblioteca, os usuários têm acesso à internet através das redes wi-fi, as quais, estão acessíveis também para visitantes. Essas redes garantem acesso rápido e adequado em todos os prédios da Instituição. É responsabilidade da TI Institucional a redundância de acesso em caso de falta de luz ou de internet. O Sistema de Bibliotecas adota alguns procedimentos para garantir o acesso ininterrupto ao acervo virtual e serviços. São eles: A Biblioteca oferece terminais de consulta para o acesso, garantia, no contrato com a instituição, de acesso ininterrupto (24 horas, 07 dias por semana) às bases de dados e serviços contratados junto aos fornecedores durante a vigência do contrato conforme planos de contingência em anexo. Além disso, é de responsabilidade do fornecedor do software de gerenciamento de bibliotecas na atualização e, caso seja necessário, na reinstalação do sistema, evitando problemas para a recuperação de informações eventualmente perdidas. Será feito periodicamente um levantamento estatístico de acessos às bibliotecas virtuais, através de relatórios de uso para auxiliar na tomada de decisões sobre as plataformas já existentes e a inclusão de novas bases. Além disso, a

satisfação do usuário será avaliada através da interação pessoal da equipe com o aluno e os resultados da CPA.

6.2 Produção intelectual da SETREM

Para a formação e desenvolvimento da memória da produção científica da instituição, o corpo docente, discente e funcionários deverão fornecer à biblioteca cópias de exemplares dos produtos de sua autoria, como monografias, dissertações, teses e artigos, e arquivos em pdf. Em alguns casos os materiais ainda são em formato físico e estes são cadastrados no sistema e incorporados ao acervo físico. No caso dos materiais de acesso virtual eles deverão vir acompanhados de autorização de disponibilização de acordo com as normas e formulários disponíveis no site da biblioteca em documentos para entrega de Trabalhos de conclusão (<https://setrem.edu.br/biblioteca/>). A disponibilização desses materiais no acervo físico ou em formato online é uma ação que contribui para a preservação do acervo físico e virtual, bem como possibilita a democratização da informação.

6.3 Forma de acesso ao acervo virtual

No site da SETREM, na aba Logos, é possível acessar o portal do aluno que dá acesso a Minha Biblioteca, ao catálogo do acervo físico, a Base de periódicos FORCOM, ao portal livre da Capes, a Revista da SETREM e outros conteúdos relevantes. O acesso se dá mediante login (usuário e senha para os alunos) e e-mail institucional (para professores e funcionários). A busca pode ser feita por título, autor, ano e editora. As obras da biblioteca virtual Minha Biblioteca possuem outros recursos conforme tutorial na página de pesquisa da mesma. A base Biblioteca A tem por objetivo atender os alunos dos cursos em EAD, e reúne conteúdo virtual do Grupo A, além de prestar outros serviços na área de EAD. O acesso dessa biblioteca acontece no site da SETREM na aba AVA SETREM através de login e senha. O acesso virtual, para alunos de EAD e para

alunos dos cursos presenciais permite que a utilização dos recursos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias da semana, via Internet.

Para garantir esse acesso a SETREM possui gerador de energia, que evita quedas no acesso aos serviços prestados. Esse equipamento é moderno e está programado para identificar quedas e faltas de energia entrando em funcionamento em 23 segundos após a queda. O gerador é de 315 KVA de potência, utiliza sistema de rampa que garante a estabilidade da rede, desligando somente quando está garantido o retorno estável do fornecimento da energia. O equipamento atende toda instituição garantindo o acesso a todos os serviços. Além disso, parte dos dados da Instituição são armazenados na nuvem evitando perda de dados e informações com panes em geradores físicos. E para tornar o serviço ainda mais confiável disponibiliza infraestrutura de rede redundante para que os usuários não percam o acesso ao portal onde estão todas as informações da comunidade acadêmica.

As bases de dados são serviços prestados para a SETREM por terceiros, dessa forma existem alguns pontos de acesso que não são do controle exclusivo da Instituição. Por isso, um dos requisitos na avaliação das bases é que a empresa também ofereça um plano de contingência que garanta que a informação esteja disponível. Dessa forma, as empresas que fornecem as bases também têm seus planos de contingência conforme anexo constante nesse Plano de Contingência.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Plano de Contingência do Sistema de Bibliotecas é um documento com abrangência ampla que necessita da participação de vários setores da Faculdade e encontra-se em constante revisão para garantir a adaptação às

novas demandas que estão surgindo. Além disso, no que tange a contingência do acervo virtual a SETREM depende e trabalha em parceria das empresas contratadas, buscando assim garantir o melhor atendimento e acesso a informação.

REFERÊNCIAS

CNEC. Plano de contingência. Disponível em:
<https://educacaosuperior.cneec.br/documentos/b02ae14586fc4ca0e528db1cae9f930a>. Acesso em: 23 maio 2022

UFSC. **Plano de Contingência Da BU/UFSC.** Disponível em:
<<http://portal.bu.ufsc.br/>>. Acesso em: 05 out 2018.

UNESP. **Manual de conservação preventiva.** Disponível em:
http://www.ia.unesp.br/Home/Administracao/manual_cons_prevent.pdf. Acesso em 05 out 2018.

UNIRIO. **Plano de Contingência do Sistema de Bibliotecas da UNIRIO:** considerações preliminares. Disponível em:
file:///C:/Users/rosimere/Downloads/MINUTA_nova%20versao%20_Plano%20de%20Contingencia%20do%20Sistema%20de%20Bibliotecas%20da%20Unirio%20versao%20final.pdf. Acesso em 22 jun. 2022.

ANEXOS

ANEXO – I Plano Contingência Minha Biblioteca

**Minha
Biblioteca**

O melhor conteúdo acadêmico. Sempre.

São Paulo, 22 de junho de 2022.

A

**SOCIEDADE EDUCACIONAL TRÊS DE MAIO.
SETREM.**

1. ATUALIZAÇÃO DO ACERVO:

A MINHA BIBLIOTECA tem entre suas atividades a manutenção e atualização de seus acervos, mantendo constante renovação da nossa base de conteúdos científicos, técnicos e profissionais.

Atuando em conjunto com as Editoras Parceiras da nossa plataforma, mensalmente inserimos e disponibilizamos novas obras ou novas edições, que são catalogadas e disponibilizadas aos nossos clientes de acordo com as áreas de conhecimento contratadas.

Buscamos concentrar a substituição ou retirada de obras no mês de janeiro, evitando com isto que a bibliografia dos cursos atendidos pela MINHA BIBLIOTECA tenha que ser revista no decorrer do período letivo.

Eventualmente, em decorrência do término ou interrupção do contrato entre autores e suas respectivas editoras, somos obrigados a retirar antecipadamente ao mês de janeiro, alguma obra constante em nosso acervo, em respeito à Lei 9610/98 que trata de Direitos Autoriais.

Sempre que possível, enviamos sugestões de obras equivalentes que poderão auxiliar na atualização e substituição das bibliografias dos cursos em andamento.

Para todas as movimentações em nosso acervo, comunicamos com antecedência mínima de 30 dias através do envio de um newsletter mensal. Neste envio, além das informações de atualização do nosso acervo, disponibilizamos para download um arquivo contendo os metadados em formato MARC21.

Este arquivo, com dados em formato MARC21, permite integrar as obras inseridas aos diferentes gerenciadores de acervos, possibilitando a bibliotecária gerir o acervo digital e o acervo físico de modo integrado.

2. PLANO DE CONTINGÊNCIA | DISPONIBILIDADE:

2.1 Vital Source – Leitor Bookshelf

O principal data center da Vital Source opera a partir de La Vergne, TN. A 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.

Caso alguma ocorrência que impossibilite o acesso ou uso do datacenter de La Vergne, os serviços serão acessados utilizando o data center de Chambersburg e do Google Cloud. Esta migração de servidores ocorre de forma transparente aos usuários, sem a necessidade de nenhuma ação por parte destes.

2.2 Zbra – DLI – Sistema de Integração

Utilizam o servidor Windows Azure com SLA de 99,95%.

Em relação a contingência, a ZBRA Solutions é responsável por qualquer problema em Produção 24/7.

2.3 Disponibilidade:

Incidente é qualquer evento que cause um desvio, interrupção ou redução na qualidade dos serviços prestados.

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

Os incidentes e suportes funcionais serão classificados pelo seu grau de severidade em conformidade ao quadro abaixo: Severidade	Descrição
Máxima (Incidente)	Plataforma fora do Ar
Alta (Incidente)	Funções críticas para parte da Plataforma inoperantes, sem solução de contorno e/ou lentidão causada pela Plataforma (servidor ou problema na aplicação).
Média (Incidente e Suporte Funcional)	Funções críticas inoperantes com solução de contorno ou funções não críticas inoperantes sem solução de contorno Suporte Funcional sobre temas críticos
Baixa (Suporte Funcional)	Suporte Funcional sobre temas não críticos

MAURO LOPES DE AZEVEDO:04110566894

Assinado de forma digital por
MAURO LOPES DE AZEVEDO:04110566894
Dados: 2022.06.22 17:54:54 -03'00'

Mauro Lopes de Azevedo
Diretor Executivo

Anexo II - Plano de Contingência Biblioteca A



PLANO DE CONTINGÊNCIA BIBLIOTECA A

Sumário

1. Apresentação	2
1.1. O que é?	2
1.2. Hierarquia de usuários	2
1.3. Tipo de vínculo contratual	2
2.1. Lista de obras disponíveis	2
2.2. Política de atualização acervo digital	2
2.3. Acesso ao acervo	2
3. Sobre a tecnologia	2
4. Suporte	3
4.1. O que é a Central do cliente?	3
4.2. Horário de atendimento	3
4.3. Canais de atendimento Central do cliente: https://www.grupoa.com.br/centralcliente	3
4.4. Acesso	3
4.5. Status de estabilidade das soluções	3
4.6. Base de conhecimento (tutoriais)	4
4.7. Prazos de SLA	5
5. Política de uso da plataforma	5
6. Acessibilidade	5

1. Apresentação

1.1. O que é?

A Biblioteca A é a biblioteca digital da Plataforma A, vertical da +A Educação destinada a entrega de serviços e soluções destinados ao segmento educacional, unindo tecnologia e inovação.

A Biblioteca A | EAD inclui apenas as publicações digitais produzidas a partir das unidades de aprendizagem (UAs) da SAGAH. O catálogo abrange diversas áreas de conhecimento e é dividido em três macro áreas (Biotecnologias | Ciências Exatas, sociais e aplicadas | Ciências humanas) e totaliza mais de 1000 obras digitais.

A ferramenta possui recursos de busca simples e avançada (eureka), além de recursos adicionais em seus ebooks, como: realidade aumentada (RA), vídeos, quizzes e jogos interativos.

1.2. Hierarquia de usuários

Usuários: todos que possuem acesso pelo AVA da instituição como: colaboradores, professores e estudantes e que acessem a biblioteca.

1.3. Tipo de vínculo contratual

Esta é uma concessão de uso por meio do contrato SAGAH, não possuímos vínculo contratual.

2. Acervo digital

2.1. Lista de obras disponíveis

A lista de obras poderá ser solicitada para o time de implantação SAGAH ou através da central do cliente, via ticket de atendimento.

2.2. Política de atualização acervo digital

Acompanhe através da tela de boas-vindas os menus de lançamentos, atualizados trimestralmente e as obras em remoção, atualizamos semestralmente.

2.3. Acesso ao acervo

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

3. Sobre a tecnologia

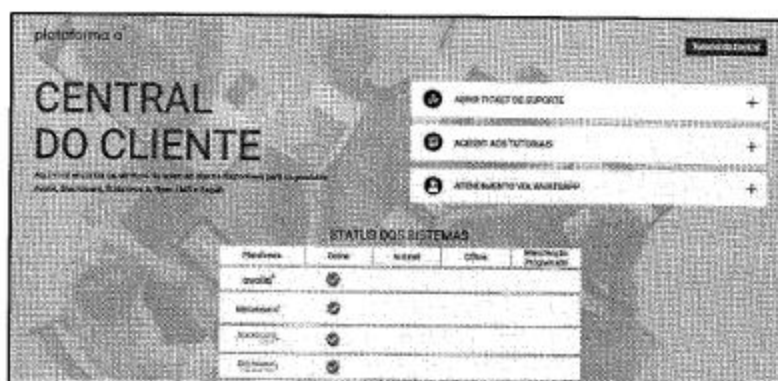
Saiba sobre hospedagem do sistema, plano de recuperação para desastres, medidas para redundância de equipamentos de hardware e índices de disponibilidade do serviço.

[Baixe o documento aqui](#)

4. Suporte

4.1. O que é a Central do cliente?

A Plataforma A disponibiliza alguns canais de atendimento para esclarecimento de dúvidas e problemas relacionados as suas soluções. O acesso para abertura de tickets e a base de conhecimento estão disponíveis para usuários mapeados durante a implantação da solução e para todos que a IES solicitar através da abertura de tickets posteriormente.



4.2. Horário de atendimento

12x5 – 12 horas por dia em 5 dias por semana (segunda a sexta)

4.3. Canais de atendimento

Central do cliente: <https://www.grupoa.com.br/centralcliente>

WhatsApp: 51 8061-7127

E-mail: suporte.cliente@grupoa.com.br

4.4. Acesso

Apenas usuários mapeados durante a implantação, por padrão, participam do treinamento de apresentação ao time de suporte. Consequentemente, esses stakeholders receberam o e-mail para criação da senha de acesso*. Após a implantação ser finalizada, o cliente poderá solicitar novas contas via ticket na central do cliente.

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

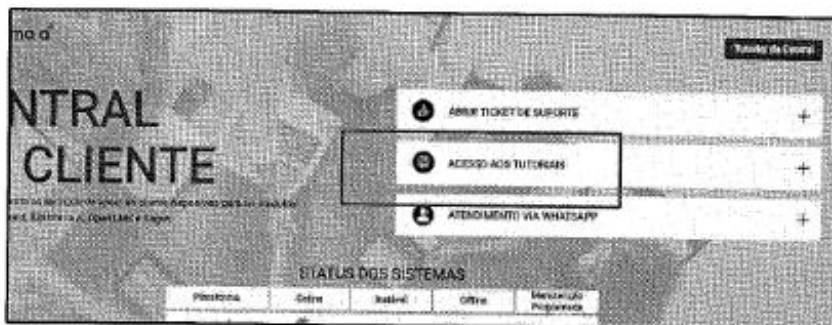
4.5. Status de estabilidade das soluções

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

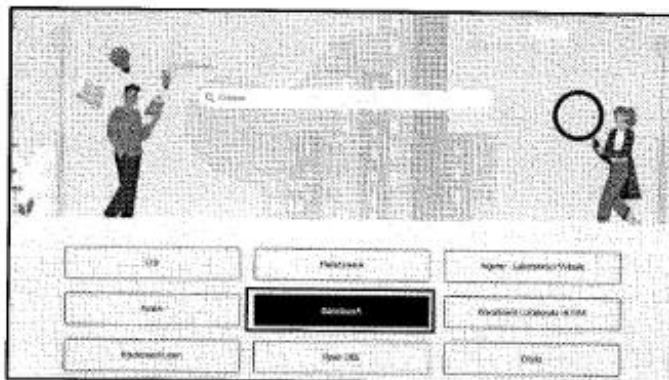
Plataforma	Online	Status	Offline	Manutenção Programada
ovoia ⁺	✓			
biblioteca ⁺	✓			
Blackboard ⁺	✓			
Canvas LMS ⁺	✓			
FireOS ⁺	✓			
Logan ⁺	✓			

4.6. Base de conhecimento (tutoriais)

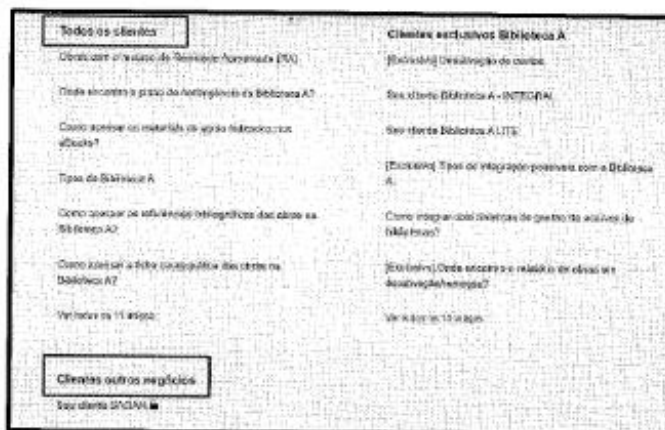
Existem vários artigos disponíveis que tem como objetivo responder as dúvidas e demandas dos clientes. Antes de abrir um ticket, certifique-se de pesquisar pelo conteúdo previamente.



Para localizar os artigos, após acessar o menu indicado, basta selecionar "biblioteca a":



Após, vá até uma das categorias destacadas abaixo (em vermelho) e busque pelo conteúdo mais apropriado:



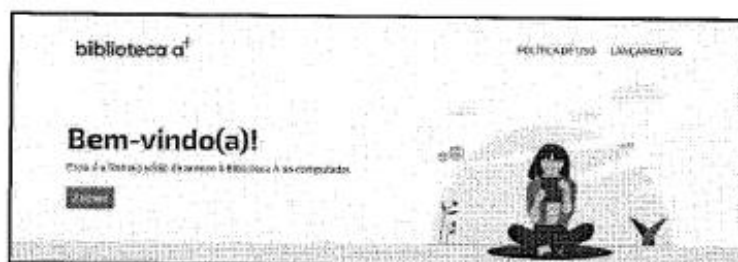
É recomendado que utilizem o campo de busca no topo, para facilitar a localização do artigo que responda sua dúvida/demanda.

4.7. Prazos de SLA

Obtenha informações sobre o *Service Level Agreement* ou Acordo de Nível de Serviço: [Baixe o documento aqui!](#)

5. Política de uso da plataforma

Disponível através de um menu na tela de boas-vindas para qualquer usuário visualizar:



6. Acessibilidade

O recurso de narração* está disponível mediante autorização manual a conta de e-mail do usuário. Esta solicitação deverá ser realizada através da central do cliente.

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

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

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