

PLANO DE CONTINGÊNCIA E POLÍTICA DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES

DA BIBLIOTECA ISEIB – FISBE - BETIM/MG

1. Introdução

FACULDADE ISEIB DE BETIM. – Portaria N°306, de 25 de agosto de 2011, é uma instituição particular de ensino, ofertando vários cursos de graduação. A Biblioteca está ligada a Diretoria Acadêmica e coordenada por um bibliotecário com formação em Biblioteconomia, com a missão de proporcionar a Comunidade Acadêmica, Técnica e Administrativa da instituição o acesso aos recursos informacionais para desenvolvimento do ensino, apoio à pesquisa, oferecendo diversos serviços visando apoiar o Ensino, Pesquisa e Extensão da Faculdade. A Biblioteca possui um regulamento próprio dos serviços oferecidos aos usuários, elaborado de acordo com a filosofia e objetivos da Instituição. Em função das especificidades de seus cursos a biblioteca abriga um acervo físico de livros, cds, e outros materiais. Este Plano de Contingência oferece dados sobre funcionamento da Biblioteca e visa a recuperação do sistema e dos dados, fato essencial para o setor, para que a segurança da informação seja mantida e para que se saiba como salvar/recuperar os dados, fazer o uso correto da tecnologia e deixar todos a par das atualizações e eventuais erros do sistema. Também define as ações emergenciais a serem tomadas em caso de constatação de risco em relação às atividades da biblioteca, tais como queda de energia elétrica ou restrição de acesso à internet. O Plano de Contingência do acervo bibliográfico, conforme orientação do Instituto Nacional de Ensino e Pesquisa Anísio Teixeira – INEP, é definido por meio dos Instrumentos de Avaliação Institucional Externa como “um tipo de plano 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”. A Biblioteca utiliza software: “Sistema MultiAcervo” para o gerenciamento das principais atividades da Biblioteca: estruturação da base de dados bibliográficos, base de dados dos usuários, serviços de empréstimos, consulta, reservas, estatísticas e controle patrimonial O usuário poderá também consultar o acervo pela internet e fazer reserva de sua residência ou trabalho através do site da Biblioteca.

2. Acervo

A cada semestre os usuários passam por um treinamento dos serviços oferecidos pela biblioteca, no qual conhecem o regulamento dos direitos, deveres, sistemas utilizados. Dessa forma são capacitados para usufruir melhor do que lhes é ofertado durante o período que estiverem na FISBE, seja como estudantes, funcionários ou professores. No treinamento são abordados o “Sistema MultiAcervo” e suas funcionalidades, tais como: empréstimo, devolução, renovação e reserva, bem como é realizada uma visita guiada, onde são apresentados aos novos usuários o funcionamento da Biblioteca e as informações essenciais do Regulamento da Biblioteca, a fim de torná-los autônomos e aptos à plena utilização dos espaços disponíveis e dos serviços oferecidos. Conforme necessidade e agendamento oferece-se orientação na elaboração das referências e citações de acordo com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e orientação sobre as bases de dados (Open Access) disponíveis.

2.1 Acesso ao acervo físico

O acesso às bibliografias básica e complementar dos cursos é assegurada pela aquisição de volumes suficientes para atender as demandas de cada unidade curricular. Para garantir o acesso a um item da Bibliografia básica, a biblioteca mantém na forma de “consulta local” um exemplar de cada título, garantindo a quem acessa a biblioteca a disponibilidade local um exemplar para consulta. Estes exemplares de “consulta local” só são emprestados para os dias em que a bibliotecas não estará aberta, devendo retornar nas primeiras horas de sua reabertura. O usuário utiliza o sistema “MultiAcervo” remotamente. Estão disponíveis equipamentos de segurança básico, como extintores de incêndio e, dentro do possível, treinamento para agir em situações de emergência aos funcionários. Com vistas a assegurar a integridade física do acervo é proibido o consumo de alimentos e bebidas dentro do espaço das bibliotecas, exceto água, desde que acondicionada em embalagem fechada e segura para não derramar em caso de tombamento do vasilhame. Os livros estão armazenados em locais apropriados, em estantes de aço que suportam mais peso e evita a proliferação de cupins e outros insetos comuns no ambiente onde os documentos são predominantemente em suporte papel. As estantes estão em distância suficiente das paredes, para facilitar a circulação de ar e evitar bolsões de ar úmido.

2.2 Acesso aos periódicos

Em relação aos periódicos, utilizamos a base de dados de periódicos “SciELO” para acesso aos periódicos online e também os Portais de Periódicos de Acesso Aberto (Open Access) das principais instituições, tais como: UNICAMP, UFMG, USP e UFSC. Na biblioteca há computadores para consulta ao catálogo do acervo físico através sistema “MultiAcervo” e ao acervo virtual disponibilizados no site da Instituição, na página da Biblioteca no link “Periódicos online” organizados por curso facilitando o acesso aos mesmos.

2.3 Acesso às normas técnicas ABNT

A Biblioteca disponibiliza normas técnicas da ABNT em formato físico com tombamento e consulta na Biblioteca. Há restrição para impressão, mas poderá ser solicitada no balcão de atendimento da biblioteca.

3. Infraestrutura de TI no campus

Os funcionários e discentes podem acessar a internet na biblioteca acessando os computadores disponíveis ou por wi-fi. Na biblioteca há computadores para acesso aos serviços oferecidos, mas o usuário poderá fazer uso de seus próprios equipamentos, após terem feito o registro de seu equipamento através de um passo a passo orientado pela TI. As manutenções nos equipamentos da Biblioteca são feitas de forma preventiva e corretiva pela TI responsável.

3.1 Sistema de gerenciamento de acervo

O “MultiAcervo” é um sistema informatizado de gerenciamento de dados, e contempla as principais funções de uma biblioteca, funcionando de forma integrada para facilitar a gestão e melhorar a rotina diária de seus usuários. É um sistema remoto o que permite aos próprios usuários realizarem suas renovações, reservas e pesquisas a qualquer hora e de qualquer lugar. Por meio do “MultiAcervo” os usuários podem realizar empréstimo, devolução, renovação, reserva, copiar referências bibliográficas em conformidade com a ABNT e realizar consulta bibliográfica, bem como acompanhar o histórico de empréstimos. Os empréstimos são

efetivados por meio de senhas pessoais e emitido recibos comprobatórios por meio de e-mails. Os usuários também podem ter acesso ao acervo da biblioteca por meio de dispositivos móveis, tais como, telefone celular e tablets com acesso à internet, uma vez que o sistema “MultiAcervo” está também na versão Mobile. A segurança, incluindo backup, é efetivada pelo “MultiAcervo”, que é responsável também pela manutenção periódica preventiva no servidor utilizado, bem como pela estrutura física adequada para manter os equipamentos funcionando. O suporte técnico para o sistema “MultiAcervo” é renovado anualmente através de contrato com a Direção da FISBE.

3.3 Equipe de gestão de crise

- Bibliotecário afetado pelo problema;
- Coordenação de TI;
- Analista do sistema “MultiAcervo”.

3.4 Estratégias de recuperação de dados do “MultiAcervo”

Por padrão o “MultiAcervo”, configura um backup do database diariamente sobrepondo o anterior, também é realizado backup diário do servidor de banco e web com retenção de 30 dias. A empresa “MultiAcervo” mantém uma cópia de segurança backup para a FISBE com finalidade exclusiva de propiciar a recomposição do conteúdo do meio físico original em casos de perda dos seus arquivos. Quanto à parada do serviço, por queda de energia ou o sistema caia, principalmente de empréstimo, pode-se utilizar planilhas em papel para posterior inclusão no software. Quando o histórico de quedas não é frequente a orientação é que se aguarde a energia retornar e o sistema, neste caso, ficará sem atendimento.

4. Plano de Contingência Referente aos Serviços.

Fatores prejudiciais aos serviços da biblioteca	Plano de contingência
Estrutura física: espaço pequeno para a quantidade de usuários internos e externos que poderão ser atendidos pelo setor.	A Biblioteca ocupa 100m ² , a quantidade de mesas, cadeiras e computadores, atenderem a demanda da instituição, pode ser que em algum momento haja superlotação. Para isso a Biblioteca tem uma sala em separado de estudo em grupo, fica acordado com a Diretoria Acadêmica a solicitação do laboratório de informática para ser utilizada pelos estudantes.
Escaninhos para guarda-volumes: Dependendo da demanda o número de escaninhos podem ser insuficientes	O aluno não é impedido de utilizar ou permanecer na Biblioteca quando todos os armários estão ocupados, quando isso ocorrer, os alunos poderão deixar suas bolsas em prateleiras de uma estante que esteja próxima da entrada/saída da biblioteca ou no balcão de atendimento sem a necessidade de empréstimo de chaves.
Falhas na internet local ou externa	A internet do campus é fornecida por duas empresas, e é possível alternar entre elas, caso uma pare de funcionar.

4.1. Plano de Contingência de Fatores de Risco que podem afetar a Biblioteca.

Riscos Físicos	
Riscos Químicos e Biológicos	Esses riscos são pequenos, uma vez que a biblioteca é higienizada com regularidade e a construção ser nova. É proibido o consumo de alimentos e bebidas na Biblioteca. As prateleiras são de material de ferro, tipo de material que evita mofo, cupim e roedores
Roubos e Furtos	A possibilidade de roubos e furtos são pequenos, uma vez que o acesso ao acervo é fechado, o aluno solicita o título do livro/ materiais que necessita e o funcionário da biblioteca que o entrega em mãos após o empréstimo é concluído no sistema.
Incêndios	Todos os equipamentos eletrônicos (computadores, impressoras, etc) são desligados quando do encerramento do turno, e permanecem desligados aos finais de semana. É proibido fumar na biblioteca. As tomadas não são sobrecarregadas. A instituição possui extintores de incêndio. São realizadas manutenções periódicas dos extintores de incêndio. Os equipamentos são vistoriados semestralmente para a análise de seu bom funcionamento e aumento da sua vida útil.
Inundação/goteiras	A instituição está localizada em local sem riscos de inundações. É feita revisão nos telhados e calhas periodicamente.
Queda de energia elétrica	O Sistema "MultiAcervo" permite que a renovação e reserva sejam realizados de qualquer dispositivo com acesso à internet e de qualquer local. O usuário poderá realizar tais procedimentos mesmo que haja queda de energia. As devoluções poderão ser realizadas posteriormente, quando o fornecimento estiver normalizado, sem prejuízos aos usuários.

5. Conclusão

Além das preocupações rotineiras com a segurança da informação, há uma preocupação constante na renovação e ampliação do acervo disponível, com o objetivo de melhoria dos serviços e informações, para propiciar ao usuário a oportunidade de incorporar valores educacionais, culturais e de responsabilidade social. Assim, o acervo físico pode ser adquirido por compra, doação ou permuta, visto que todos os bens adquiridos, independente da forma, são considerados Patrimônio da FISBE.