



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - TJ/AM/SETIC

Responsável pela elaboração: Wendell Martins do Nascimento
Categoria do Objeto: Serviços

INTRODUÇÃO

Este estudo técnico preliminar tem como objetivo justificar a necessidade da contratação de suporte técnico e manutenção preventiva, corretiva e evolutiva de 2(dois) *scanners* planetários modelo Zeutschel OS 12002 Advanced por um período de 12 (doze) meses.

1. PREVISÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

1.1 Esta contratação não está prevista do PCA/2025 (Plano de Contratações anual) porém a mesma está em concordância com a [Resolução nº 469 de 31/08/2022](#) do Conselho Nacional de Justiça - CNJ onde estabelece diretrizes e normas sobre a digitalização de documentos judiciais e administrativos e de gestão de documentos digitalizados do Poder Judiciário.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 O Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas possui hoje 2(dois) *scanners* Zeutschel OS 12.002, adquiridos através do processo administrativo SEI nº [2021/000019126-00](#), que se destacam por serem equipamentos críticos para processos de digitalização de documentos.

2.2 A falta de manutenção adequada pode resultar em:

- a) Paradas não programadas, comprometendo projetos de digitalização.
- b) Danos irreversíveis aos componentes ópticos e mecânicos do equipamento.
- c) Perda de qualidade nas imagens digitalizadas, afetando a preservação digital de documentos.

2.3 A manutenção preventiva e corretiva, aliada ao suporte técnico especializado, é essencial para assegurar a disponibilidade, confiabilidade e eficiência dos equipamentos.

3. UNIDADE DEMANDANTE

3.1 O acompanhamento desta demanda será realizada pela **Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC** em colaboração com o **Arquivo Central Júlia Mourão de Brito**.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 A contratada deverá ser **Business Partner** da empresa **Zeutschel**, tendo em vista a necessidade do objeto deste estudo quanto ao suporte técnico e manutenção especializada da solução presente neste Poder.

4.1.2 A validação será realizada através do site oficial da empresa no link <https://www.zeutschel.de/en/partner/> ou outro fornecido pela fabricante.

4.2 Garantir o funcionamento, manutenção (preventiva, corretiva e evolutiva) e atualização dos *scanners* Zeutschel OS 12.002 instalados neste Tribunal, quando estas se mostrarem necessárias e/ou obrigatórias pela fabricante.

4.3 Da manutenção e suporte técnico

4.3.1 Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.3.2 Durante a vigência do contrato, as manutenções corretivas, preventivas e evolutivas deverão abranger os softwares e hardwares, ***sem custo adicional em relação ao valor contratado***.

4.3.2.1 Todas as despesas operacionais, incluindo transporte, deslocamento, hospedagem, alimentação e correlatas necessárias à execução deste contrato serão exclusivamente suportadas pela CONTRATADA, constituindo obrigação contratual irrenunciável, sem direito a reembolso ou compensação pela CONTRATANTE.

4.3.3 A CONTRATADA será responsável pela manutenção corretiva, preventiva e evolutiva de software, firmware e hardware dos scanners, incluindo o fornecimento de atualizações ("patches"), quando estes se mostrarem necessários e/ou por recomendação do fabricante.

4.3.4 A CONTRATADA deverá manter os softwares/firmwares atualizados, utilizando sempre à versão estável mais recente disponibilizada pelo fabricante.

4.3.5 As manutenções e assistências técnicas (**incluindo todas as peças, componentes e materiais necessários para sua execução**) deverão ser prestados pelo período de vigência do contrato, ***sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE***.

4.3.10 Manutenção Corretiva

4.3.10.1 Considera-se para fins de manutenção corretiva o restabelecimento da capacidade operacional completa das funcionalidades dos scanners.

4.3.10.2 A Manutenção corretiva é a intervenção realizada após a ocorrência de uma falha ou defeito em um sistema, equipamento ou software, visando restaurar seu funcionamento adequado. Diferentemente da preventiva, ela é reativa e aplicada apenas quando o problema já se manifestou, envolvendo reparos, substituição de peças ou ajustes emergenciais. Seu objetivo é minimizar o tempo de inatividade e retomar a operação normal no menor prazo possível.

4.3.11 Manutenção Preventiva

4.3.11.1 Considera-se para fins de manutenção preventiva as ações programadas para inspecionar, limpar e ajustar componentes, evitando falhas e garantindo o funcionamento contínuo da solução.

4.3.11.2 Inclui verificações de hardware, atualizações de software/firmware buscando assim prevenir a degradação do serviço.

4.3.11.3 A manutenção preventiva deverá obedecer às recomendações da fabricante (Zeutschel).

4.3.11.4 Deverão ser realizadas, anualmente, 2 (duas) manutenções preventivas presenciais, em cada um dos equipamentos, conforme calendário a ser definido após a assinatura do contrato.

4.3.12 Manutenção Evolutiva

4.3.12.1 Considera-se para fins de manutenção evolutiva o processo contínuo de aprimoramento e adaptação de sistemas, seja em nível de hardware e/ou software, para atender às novas demandas tecnológicas e requisitos de desempenho. Um aspecto fundamental desse tipo de manutenção é a adição de novos hardwares e a consequente atualização de software/firmware, muitas vezes definida como uma necessidade pelo fabricante para garantir compatibilidade, segurança e funcionalidade ampliada.

4.3.13 Suporte técnico remoto

4.3.13.1 As manutenções em formato remoto compreenderão os suportes de **nível 1** que envolvem suporte básico, resolução de problemas simples e triagem de chamado antes de escalar para equipes especializadas.

4.3.13.2 O suporte de nível 1 compreenderá, de forma não exaustiva, os seguintes serviços:

a) Configuração Remota do Scanner: Ajustar parâmetros de resolução, formato de saída (PDF, TIFF, JPEG) e modo de cor (colorido, preto e branco, escala de cinza).

b) Calibração Remota de Sensores: Verificar e calibrar sensores ópticos para garantir precisão na digitalização.

c) Instalação e Atualização de Drivers/Firmware: Realizar atualizações remotas do firmware ou drivers para correção de bugs ou novas funcionalidades.

d) Solução de Problemas de Alimentação de Documentos: Diagnosticar e corrigir falhas no alimentador automático (ADF) ou rolos de transporte.

e) Ajuste de Alinhamento de Páginas: Configurar detectores de borda e alinhamento para evitar digitalizações inclinadas ou cortadas.

- f) Suporte a Software de Captura: Auxiliar na configuração de softwares como ScanSoft, FineReader, ou soluções proprietárias.
- g) Integração com Sistemas de Gestão Documental: Garantir compatibilidade com plataformas como SharePoint, ECM ou ERP via configuração remota.
- h) Resolução de Erros de Comunicação: Corrigir falhas de conexão (USB, rede, Wi-Fi) entre o scanner e estações de trabalho/servidores.
- i) Recuperação de Arquivos Corrompidos: Auxiliar na recuperação de imagens danificadas devido a falhas durante a digitalização.
- j) Treinamento Remoto de Operadores: Realizar sessões online para capacitar usuários em funções do scanner.
- k) Monitoramento de Desempenho: Verificar, quando aplicável, velocidade de digitalização, taxa de erros e consumo de recursos via ferramentas remotas.
- l) Configuração de OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres): Ajustar, quando aplicável, parâmetros de OCR para melhorar a precisão na conversão de imagens para texto editável.
- m) Solução de Problemas de Qualidade de Imagem: Corrigir distorções, manchas ou ruídos nas digitalizações (ex.: ajuste de contraste, brilho).
- n) Gerenciamento de Perfis de Digitalização: Criar/customizar, quando aplicável, perfis pré-definidos para diferentes tipos de documentos (faturas, livros, etc.).
- o) Resolução de Bloqueios Mecânicos: Orientar o usuário (via chamada de vídeo) para desobstruir papéis presos ou componentes travados (limitado o usuário a análise e soluções superficiais sem a utilização de ferramentas)
- p) Backup de Configurações: Salvar, quando aplicável, perfis de configuração do scanner na nuvem ou servidor local para restauração rápida.
- q) Análise de Logs de Erros: Interpretar registros de erros para identificar padrões de falhas (ex.: superaquecimento, desgaste de peças).

4.3.13.3 Para cada ocorrência não definida no item anterior, deverá ser realizada avaliação técnica específica, neste momento em formato remoto, que determinará: (I) o nível de prioridade; (II) o tempo máximo de resposta; e (III) o prazo estimado para solução.

4.3.13.4 As peças fornecidas pela contratada serão originais do fabricante e compatíveis com o objeto deste estudo.

4.3.13.5 As peças trocadas durante as manutenções deverão fornecer garantia mínima de 90(noventa) dias.

4.3.13.6 O suporte técnico remoto deverá ser fornecido pela contratada no horário de atendimento comercial deste Tribunal, sendo este de 08:00 às 14:00 (horário local)

4.3.13.7 O suporte técnico remoto é destinado a prestar assistência aos usuários deste Tribunal, garantindo a continuidade operacional dos sistemas e equipamentos. As principais formas de atendimento incluem:

- a) Atendimento por Chamada Telefônica
- b) Atendimento por E-mail
- c) Acesso Remoto Assistido

4.4 Dos níveis de serviço

4.4.1 A tabela 1 apresenta os níveis de serviços, definindo-os em crítico e urgente, cada um destes com suas características, de forma não exaustiva, conforme apresentado na tabela.

Nível de Prioridades	Tipo de Incidente	Tempo máximo de Resposta da Contratada	Tempo máximo de Solução
Crítico	1. Scanner não liga. 2. Falha elétrica grave. 3. Câmera/sensor principal inoperante.	3 horas para atendimento remoto após abertura do chamado	10 dias úteis

Nível de Prioridades	Tipo de Incidente	Tempo máximo de Resposta da Contratada	Tempo máximo de Solução
Urgente	1. Problemas intermitentes na captura. 2. Luz LED com falha.	6 horas para atendimento remoto após abertura do chamado	15 dias úteis

Tabela 1 - Dos níveis de serviço

4.4.2 A CONTRATANTE poderá reclassificar o nível de severidade do chamado, para isso deverá justificar a alteração e os prazos passarão a ser contados a partir da última alteração.

4.4.3 O prazo máximo estabelecido para a solução dos serviços poderá ser prorrogado por igual período, desde que a CONTRATADA apresente justificativa técnica ou operacional devidamente fundamentada, comprovando a necessidade da extensão do prazo.

4.4.4 O tempo máximo da solução poderá ser prorrogado caso ocorra a **necessidade de importação de peças**, devendo a contratada informar a contratante o prazo estimado de recebimento das novas peças pela fabricante/fornecedor e a data de início da contagem de prazos da solução conforme "Tabela 1 - Dos níveis de serviço".

4.4.5 Caso o atendimento remoto se mostre insuficiente para a resolução das ocorrências registradas, a contratada obriga-se a efetuar intervenções físicas no local, em conformidade com os parâmetros temporais definidos na Tabela 1 - Dos níveis de serviço.

4.4.6 Destaca-se que a Tabela 1 apresenta os principais incidentes passíveis de ocorrência no equipamento, **de forma não exaustiva**. Para cada ocorrência, deverá ser realizada avaliação técnica específica (remota e/ou *in loco*), que determinará: (I) o nível de prioridade; (II) o tempo máximo de resposta; e (III) o prazo estimado para solução.

4.4.7 Define-se como **prioridade urgente** os problemas que afetam parcialmente a operação do scanner, mas não comprometem totalmente o seu funcionamento.

4.4.8 Define como **prioridade crítica** as falhas graves que tornam o scanner totalmente inoperante.

4.5 Das atualizações de software e hardware

4.5.1 A CONTRATADA deverá manter suporte de garantias para os softwares e hardwares instalados durante o período do contrato, e após a conclusão deste, deverá observar os prazos legais aplicáveis, sendo que a solução deverá ser atualizada com as últimas versões dos firmwares/softwares liberados pelo fabricante.

4.5.2 A CONTRATADA deverá periodicamente consultar o fabricante da solução e verificar se houve liberação de novas versões de firmware e hardwares, sendo este último um requisito para a atualização do firmware/software.

4.5.3 As atualizações deverão ser efetivadas sempre que houver lançamento de novas versões, que agreguem melhorias ou correções aos serviços prestados.

4.5.4 Tais atualizações serão informadas pela CONTRATADA formalmente e ficará a critério do TJAM a autorização para instalação de tal atualização.

4.5.5 As atualizações de software e hardware referentes ao objeto deste estudo serão realizadas sem ônus para o contratante.

4.5.6 Caso a última versão lançada pela Fabricante *Zeutschel* não seja a instalada nos *scanners*, a CONTRATADA terá que realizar atualização antes de finalizar o contrato.

4.6 Da execução de serviços

4.6.1 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo CONTRATADO de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.6.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar, obrigatoriamente, canais de comunicação dedicados para esclarecimento de dúvidas operacionais relacionadas à utilização do equipamento Zeutschel OS 12.002.

4.7 Tendo em vista que a empresa Scansystem Ltda é a única prestadora oficial dos serviços de suporte e manutenção do scanner planetário Zeutschel OS 12.002, conforme peça SEI Anexo Declaração de exclusividade (SEI nº 2055187), sugere-se a adoção do procedimento de inexigibilidade de licitação, em conformidade com o art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, onde define:

(...) "É inexigível a licitação quando a competição for inviável, especialmente nas hipóteses de: I - aquisição de bens ou serviços fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo, vedada a preferência por marca, desde que o objeto seja destinado exclusivamente a atender às necessidades da Administração Pública." (...)

4.8 A condição de exclusividade da empresa *Scansystem Ltda* como representante oficial da marca *Zeutschel* no Brasil justifica a inviabilidade de competição, configurando na visão desta Secretaria a hipótese legal de inexigibilidade.

4.9 Recomenda-se a contratação direta da referida empresa para a execução dos serviços técnicos especializados, assegurando a compatibilidade e a qualidade exigidas para o equipamento apresentado neste estudo.

4.10 Os suportes e manutenções serão realizadas prioritariamente de forma remota, exceto em situações que demandem intervenção presencial, como a substituição de componentes de hardware, não se limitando a este, cuja falha comprometa diretamente a operacionalidade da solução e que exijam, de modo indispensável, a atuação de profissional especializado.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

5.1 Tendo em vista este Tribunal já possui 2(dois) scanners planetários Zeutschel OS 12.002, a escolha de uma prestadora oficial dos serviços justifica-se pela necessidade de garantir a compatibilidade, a qualidade e a continuidade operacional dos equipamentos.

5.2 A escolha de prestadores de serviços credenciados ao fabricante decorre das seguintes razões técnicas e operacionais:

5.2.1 Especialização Exclusiva: O Zeutschel OS 12.002 é um equipamento de alta precisão, com tecnologia específica (sensor CCD, sistema de iluminação LED sem UV/IR e software embarcado), cuja manutenção exige conhecimento técnico especializado e treinamento certificado pelo fabricante.

5.2.2 Compatibilidade e Garantia: A utilização de peças de reposição originais é essencial para evitar danos ao equipamento e preservar a garantia técnica do fabricante. Soluções alternativas poderiam comprometer o desempenho e a vida útil dos scanners.

5.2.3 Histórico de Propriedade: Por já possuir o equipamento, o TJAM depende de serviços que mantenham a integridade do sistema existente, evitando a necessidade de adaptações ou substituições desnecessárias. A contratação de outra empresa sem vínculo com a fabricante Zeutschel poderia resultar em intervenções inadequadas, gerando riscos operacionais e custos adicionais.

5.2.4 A análise técnica evidenciou a possibilidade de coexistência de 2 (duas) modalidades de suporte: o presencial e o remoto. Quanto a este último, identificaram-se como principais vantagens os seguintes fatores:

a) **Agilidade na Resolução de Problemas:** Muitos dos erros que ocorrem nos equipamentos como erros de configuração, incompatibilidade de software ou comunicação com sistemas externos, podem ser diagnosticadas e corrigidas rapidamente por meio de acesso remoto, reduzindo o tempo de inatividade.

b) **Redução de Custos Operacionais:** Suprime os custos associados ao deslocamento de técnicos, viabilizando propostas mais vantajosas e alinhadas ao princípio da economicidade, sem prejudicar a eficácia do atendimento.

c) **Disponibilidade Imediata:** Técnicos especializados podem atender múltiplos clientes em curto espaço de tempo, sem restrições geográficas.

d) **Atualizações e Ajustes Remotos:** Instalação de patches, atualizações de firmware e ajustes de parâmetros podem ser realizados sem necessidade de intervenção física.

e) **Monitoramento Proativo:** Ferramentas de gestão remota permitem acompanhar o desempenho do scanner, identificar possíveis falhas antes que ocorram e realizar manutenções preventivas.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1 O escaner Zeutschel OS 12.002 é uma solução de digitalização planetária projetada para captura de alta qualidade de documentos frágeis, como livros, manuscritos e mapas, com formato máximo A2 (420 x 594 mm).

6.2 Utiliza tecnologia de sensor CCD de linha, oferecendo resolução óptica de até 600 dpi, ajustável conforme necessidade.

6.3 Possui sistema de iluminação LED sem emissão de UV ou infravermelho, garantindo a preservação dos originais durante o processo de digitalização sem contato direto.

6.4 Inclui software embarcado para controle e processamento de imagens, otimizando a eficiência e a qualidade dos arquivos digitais gerados.

6.5 A solução busca garantir a qualidade e a continuidade operacional dos equipamentos presentes neste Tribunal.

7. DA NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO DE CONTRATO

7.1 O contrato terá duração de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, nos termos dos Arts. 105 e seguintes da Lei n.º 14.133/21.

8. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES PARA A CONTRATAÇÃO

8.1 A tabela 2 apresenta a estimativa de quantidades do objeto:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Suporte técnico e Manutenção para 2 (dois) scanners Zeutschel, modelo OS 12.002	Mensal	12

Tabela 2 - Estimativa de quantidade

9. ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

9.1 A tabela 3 apresenta a estimativa de preços do objeto:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
1	Suporte técnico e Manutenção para 2 (dois) scanners Zeutschel, modelo OS 12.002	Mensal	12	R\$ 9.960,00	R\$ 119.520,00

Tabela 3 - Estimativa de preços

9.2 Todas as despesas operacionais, incluindo transporte, deslocamento, hospedagem, alimentação e correlatas necessárias à execução deste contrato serão exclusivamente suportadas pela CONTRATADA, constituindo obrigação contratual irrenunciável, sem direito a reembolso ou compensação pela CONTRATANTE.

9.3 As manutenções e assistências técnicas (**incluindo todas as peças, componentes e materiais necessários para sua execução**) deverão ser prestados pelo período de vigência do contrato, **sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE**.

9.4 O valor estimado para esta contratação é de **R\$ 119.520,00 (cento e dezenove mil quinhentos e vinte reais)**.

10. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1 Tendo em vista a característica do objeto, fica inviável a divisão do mesmo em parcelas em virtude de suas características de mercado.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS/INTERDEPENDENTES

11.1. Não foram localizadas contratações correlatas/interdependentes ao objeto deste estudo.

12. RESULTADOS PRETENDIDOS

12.1 A contratação de uma empresa especializada em suporte técnico e manutenção (corretiva, preventiva e evolutiva) para scanners Zeuschel visa alcançar os seguintes resultados:

a. Maximização da Disponibilidade do Equipamento

- a) Redução de tempo de inatividade (paradas não programadas).
- b) SLA (Service Level Agreement) definido para atendimento emergencial.
- c) Prevenção de falhas críticas que possam paralisar operações.

b. Preservação da Vida Útil do Scanner

- a) Manutenção preventiva regular (limpeza, calibração, lubrificação).
- b) Uso de peças originais e procedimentos certificados pelo fabricante.
- c) Evitar desgaste prematuro de componentes mecânicos e ópticos.

c. Garantia de Qualidade na Digitalização

- a) Imagens com fidelidade cromática e resolução óptica.
- b) Calibração periódica para manter padrões de captura.
- c) Prevenção de distorções, desfoques ou ruídos nas digitalizações.

d. Redução de Custos com Reparos Emergenciais

- a) Minimização de falhas graves (que exigem troca de peças caras).
- b) Orçamento previsível.
- c) Evitar perda de produtividade ocasionado pela falha total dos equipamentos.

13. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

13.1 Não serão necessárias adequações neste Tribunal para o objeto apresentado neste estudo.

14. IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1 Aplicar, no que couber, a Resolução CNJ nº 400 de 16 de junho de 2021 que dispõe sobre a política de sustentabilidade no âmbito do Poder Judiciário.

15. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

4.15.1 Os serviços devem ser prestados mediante abertura de chamados pelo fiscal do contrato ou por alguém por ele designado, por escrito, em ferramenta indicada pela contratante, sendo o prazo máximo de atendimento definido em níveis de severidade,

podendo ser prorrogado, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela Contratada e autorizado pela Contratante

4.15.2 Deverão ser realizadas, anualmente, **2 (duas) manutenções preventivas presenciais, para cada equipamento**, conforme calendário a ser definido após a assinatura do contrato.

4.15.3 A CONTRATADA deverá manter um registro detalhado de todas as ações de manutenção realizadas, incluindo atualizações de software/firmware, correções aplicadas e qualquer substituição de hardware, disponibilizando essas informações à CONTRATANTE quando solicitado.

4.15.4 A emissão de aceite dos serviços pela CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados, sem ônus adicional.

4.15.5 Surgindo deficiências durante a execução dos serviços, a CONTRATANTE requererá por escrito a resolução dos problemas, ficando a CONTRATADA obrigada a recompor um nível de serviços condizente com os requisitos exigidos nesta contratação.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

16.1 Os estudos preliminares evidenciaram que a solução apresentada é possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara-se a viabilidade da contratação.

17. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

17.1 A contratada deverá atender, no que couber, os termos da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados e a Resolução nº 363 do Conselho Nacional de Justiça, comprometendo-se a abster-se de qualquer atividade que constitua violação das disposições desta Lei.

18. MAPA DE RISCOS

18.1. Risco 01 - Técnico-operacional

Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta
Causa			
1. Falta de manutenção preventiva			
Dano			
1. Desgaste acelerado de componentes			
2. Paradas não programadas			
Ação Preventiva			Responsável
1. Capacitar operadores em verificações simples			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Secretaria de Arquivo e Memória Institucional - SEAMI
Ação de Contingência			Responsável
1. Indicar servidores para se capacitarem quanto a utilização da solução			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Secretaria de Arquivo e Memória Institucional - SEAMI
2. Contratação de empresa especializada para suporte técnico e manutenção			

18.2. Risco 02 - Patrimonial

Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta
Causa			
1. Falhas durante digitalização de itens frágeis			
Danos			
1. Rasgos em páginas e documentos únicos			
Ação Preventiva			Responsável

Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
1. Protocolo de inspeção pré-digitalização 2. Uso de acessórios de rotação			1. Secretaria de Arquivo e Memória Institucional - SEAMI
Ação de Contingência			Responsável 1. Indicar servidores para se capacitarem quanto a utilização da ferramenta

18.3. Risco 03 - Perda de Documentos por Falhas Críticas Não Atendidas

Probabilidade:	<input type="checkbox"/> Baixa	<input checked="" type="checkbox"/> Média	<input type="checkbox"/> Alta
Impacto	<input type="checkbox"/> Baixa	<input type="checkbox"/> Média	<input checked="" type="checkbox"/> Alta
Causa			
1. Paralisação total ou parcial das operações de digitalização devido a falhas não corrigidas.			
Dano			
1. Atrasos em projetos de digitalização, perda de prazos institucionais e interrupção no acesso a conteúdos digitalizados pela sociedade.			
Ação Preventiva			Responsável
1. Contratação de serviços técnicos especializados			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Secretaria de Compras - SECOP
Ação de Contingência			Responsável
1. Indicar servidores para se capacitarem quanto a utilização da ferramenta			1. Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC 2. Secretaria de Arquivo e Memória Institucional - SEAMI

Manaus, data registrada no sistema

Wendell Martins do Nascimento
Assistente Aquisições e Contratos

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC



Documento assinado eletronicamente por **WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO**, Servidor, em 30/05/2025, às 10:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2126841** e o código CRC **EE847D6C**.
