Anexo I – Processo de Trabalho Gerenciar Capacidade de Serviços da Área de TIC

Processo de Trabalho Gerenciar Capacidade da Área de TIC

HISTÓRICO DE VERSÕES

Data	Versão	Descrição	Autor	Aprovador
12/12/2025	4.0	Revisão: Ajustes conforme normas técnicas legislativas	Div. De Legislação	DGGTIC
02/12/2025	3.0	Revisão: Ajustes conforme normas técnicas, revisado pelo NGPI	NGPI	DGGTIC
24/11/2025	2.0	Revisão: Atualização completa dos tópicos do documento, redesenho do fluxo processual e padronização da formatação.	DGGTIC	86º CGesTIC
03/02/2025	1.1	Revisão	DGGTIC	TJMA
07/10/2024	1.0	Elaboração Consultoria	FAC / DGGTIC	TJMA

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1).....9
Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2).....9
Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA.. 10
Figura 4 - Diagrama do Processo 'Gerir infraestrutura de TIC' da DTIC do PJMA..... 11
Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar capacidade da área de TIC'..... 13

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Termos e Definições..... 8

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso ‘Gerenciar capacidade da área de TIC’..... 15
Quadro 2 - Matriz de responsabilidades de ‘Gerenciar capacidade da área de TIC’..... 16
Quadro 3 – Prazo de armazenamento dos registros de capacidade de TIC.....19

SUMÁRIO

1 OBJETIVO.....7
2 APLICAÇÃO.....7
3 TERMOS E DEFINIÇÕES.....8
4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA.....8
4.1 Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação'.....9
4.2 Processo 'Gerir Infraestrutura de TIC'.....11
4.3 Subprocesso 'Gerenciar capacidade da área de TIC'.....11
5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO.....12
6 SUBPROCESSO GERENCIAR CAPACIDADE DA ÁREA DE TIC.....13
6.1 Descrição das atividades 'Gerenciar capacidade da área de TIC'.....13
7 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DOS SUBPROCESSOS.....16
8 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS.....17
8.1 Interface com Gerenciar Contratos e Contratação de TIC.....17
8.2 Interface com Gerenciar Mudança, Liberação e Implantação.....17
9 MÉTRICAS E INDICADORES.....18
10 GESTÃO DE REGISTROS.....19
REFERÊNCIAS.....20

1 OBJETIVO

Este documento apresenta a situação atual (AS-IS) do subprocesso de trabalho **"Gerenciar Capacidade de TIC"**, tendo como objetivo documentar, padronizar e contribuir para a sua otimização contínua. Busca assegurar que os recursos de infraestrutura e serviços de TIC da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC) do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (PJMA) sejam planejados, monitorados e ajustados de forma eficiente, garantindo que a capacidade disponível seja adequada para atender às demandas atuais e futuras das unidades vinculadas ao PJMA.

O processo visa garantir a eficiência, rastreabilidade e previsibilidade no uso da capacidade, por meio de práticas estruturadas e ferramentas apropriadas, permitindo que sua execução seja realizada de maneira consistente por qualquer profissional devidamente habilitado.

Neste documento são descritas as atividades essenciais para o gerenciamento de capacidade de TIC, abrangendo avaliação da capacidade atual, análise de desempenho, previsão de demandas, planejamento de capacidade, execução de ajustes e validação dos resultados. Também são identificados os papéis, responsabilidades e demais informações necessárias para assegurar que a capacidade dos serviços de TIC seja gerida de forma eficaz e eficiente, minimizando riscos de indisponibilidade, degradação de desempenho e impactos na operação institucional do PJMA.

2 APLICAÇÃO

O processo de trabalho Gerenciar Capacidade de TIC aplica-se às atividades destinadas a assegurar que a infraestrutura e os serviços de TIC disponibilizados pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTIC mantenham capacidade adequada para suportar a demanda dos usuários e das unidades do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (PJMA). Essa gestão deve ocorrer de forma preventiva e contínua, de modo a evitar saturações, gargalos ou insuficiência de recursos que possam comprometer a entrega dos serviços.

Os objetivos do processo de gerenciar capacidade são:

a. garantir que os recursos de TIC sejam suficientes e capazes de atender às demandas atuais e futuras do PJMA;

b. apoiar decisões estratégicas por meio de análises baseadas em dados de desempenho, consumo e crescimento;

c. introduzir, manter e aprimorar um processo padronizado de monitoramento, planejamento e ajuste de capacidade;

d. promover comunicação clara e tempestiva entre a unidade responsável pelo gerenciamento da capacidade e as demais unidades consumidoras ou provedoras de serviços;

e. contribuir para a continuidade dos serviços e para o uso eficiente dos recursos da instituição.

3 TERMOS E DEFINIÇÕES

São apresentados a seguir os principais termos técnicos utilizados neste documento, acompanhados de sua respectiva definição.

Termo ou sigla	Descrição
Capacidade	Conjunto de recursos de TIC — como processamento, memória, armazenamento e rede — necessários para garantir que os serviços operem dentro dos níveis esperados de desempenho.
Demanda de Negócio	Solicitação ou necessidade gerada por áreas do PJMA que impacta o consumo de recursos de TIC, podendo exigir ajustes ou expansão da capacidade.
Desempenho	Medida da qualidade operacional de serviços ou ativos de TIC, incluindo indicadores como tempo de resposta, taxa de processamento, utilização de recursos e estabilidade.
Inventário de Capacidade	Base de dados contendo informações atualizadas sobre os recursos de TIC existentes (CPU, memória, armazenamento, rede, etc.) e seus níveis de utilização. É a principal entrada para análise de capacidade.
Plano de Capacidade	Documento que define estratégias, ações, recomendações e necessidades de ajustes ou expansão de recursos de TIC, com base na análise de capacidade realizada.
Relatório de Disponibilidade	Documento que apresenta o histórico de disponibilidade dos serviços de TIC, utilizado para avaliar impactos e apoiar decisões de ajustes de capacidade.

Tabela 1 - Termos e Definições
Fonte: Do autor

4 CONTEXTO DA CADEIA DE VALOR DO PJMA

A Cadeia de Valor (nível 0) do PJMA instituída pela Resolução nº 91, de 10 de novembro de 2023 é apresentada a seguir com o objetivo de contextualizar o **subprocesso** de trabalho **'Gerenciar capacidade da área de TIC'** no âmbito da visão geral dos processos institucionais do Poder Judiciário do Estado do Maranhão (PJMA). A arquitetura dos processos do PJMA demonstra como estão distribuídos e organizados esses processos na organização em 3 níveis.

As figuras 1 e 2 apresentam a navegação na Cadeia de Valor do PJMA no nível de macroprocessos e processos (níveis 1 e 2 respectivamente) até chegar ao nível 3, do subprocesso de trabalho, tratado neste documento, o qual, por sua vez, consta apenas do repositório de processos institucionais do PJMA.

Figura 1 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 1º nível (níveis 0 e 1).
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

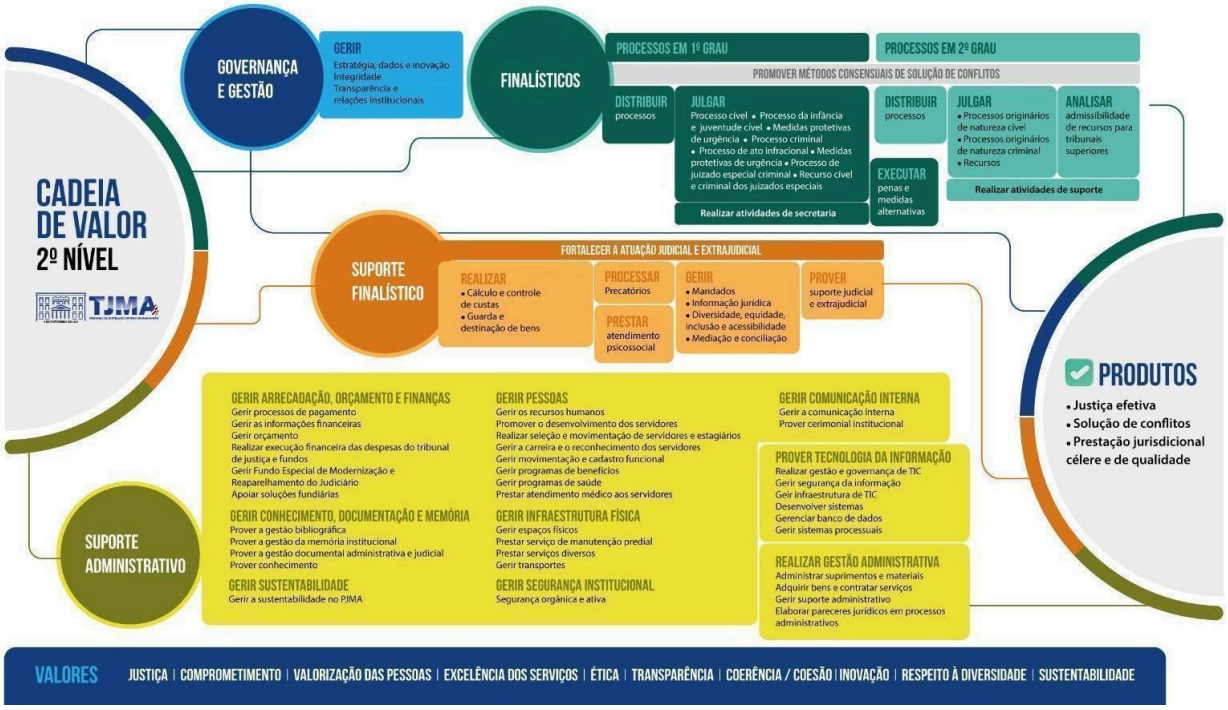

Figura 2 - Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão 2º nível (níveis 0 a 2).
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.1 Macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’

Pela hierarquia constante da Cadeia de Valor (CV) e do repositório de processos do PJMA, o **macroprocesso ‘Prover Tecnologia da Informação’** é um dos 9 macroprocessos de **suporte administrativo constante** da arquitetura, como pode ser observado nas Figuras 1 e 2 apresentadas anteriormente.

O macroprocesso **'Prover Tecnologia da Informação'** tem os seguintes objetivos:

1. Garantir a disponibilidade, confiabilidade e segurança dos serviços de TIC para suportar as operações do PJMA;
2. Otimizar o uso de recursos tecnológicos, promovendo eficiência operacional e redução de custos;
3. Assegurar a conformidade com políticas, normas e regulamentos relacionados à governança de TIC;
4. Promover a inovação tecnológica, identificando oportunidades de melhoria e modernização dos serviços;
5. Gerenciar riscos relacionados à TI, garantindo a continuidade dos serviços críticos;
6. Facilitar a integração entre sistemas e infraestruturas, assegurando interoperabilidade e escalabilidade.

O referido macroprocesso, por sua vez, como pode ser visto na Figura 2, contempla **6 processos**, quais sejam:

1. Realizar gestão e governança de TIC;
2. Gerir segurança da informação;
3. **Gerir infraestrutura de TIC**;
4. Desenvolver sistemas;
5. Gerenciar banco de dados; e
6. Gerir sistemas processuais.

A figura 3 apresenta o diagrama deste Macroprocesso.

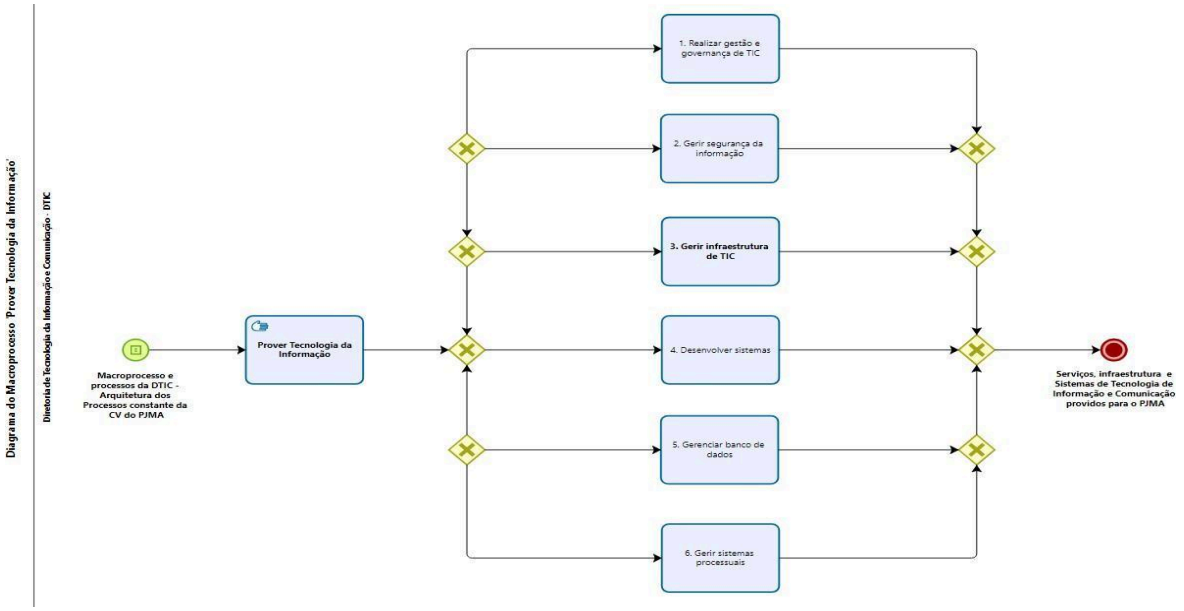

Figura 3 - Diagrama do Macroprocesso 'Prover Tecnologia da Informação' gerido pela DTIC do PJMA.
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.2 Processo ‘Gerir Infraestrutura de TIC’

Como visto nas Figuras 1, 2 e 3, este é um dos 6 processos da Diretoria de Tecnologia de Informação e Comunicação – DTIC constantes da CV do PJMA que estão vinculados ao Macroprocesso **‘Prover Tecnologia da Informação’**.

O processo **‘Gerir Infraestrutura de TIC’** tem os seguintes objetivos:

7. Manter a infraestrutura de TIC operacional e eficiente, garantindo alta disponibilidade e desempenho adequado às demandas do PJMA;
8. Monitorar e realizar manutenção preventiva e corretiva de *hardware*, *software*, redes e *data centers*;
9. Gerenciar capacidade e desempenho dos recursos de infraestrutura, planejando expansões conforme a necessidade;
10. Implementar medidas de segurança física e lógica para proteger ativos de TIC contra ameaças e vulnerabilidades;
11. Garantir o cumprimento de Acordos de Nível de Serviço - ANO (SLAs) relacionados à infraestrutura de TIC;
12. Documentar e atualizar inventários de ativos de TIC, facilitando a gestão de configurações e licenças;
13. Assegurar a redundância e resiliência dos sistemas críticos para minimizar impactos em caso de falhas.

A Figura 4 apresenta o diagrama deste processo que inclui 11 subprocessos, dentre os quais está o que trata sobre o gerenciamento das requisições de serviços prestados pelas unidades que integram a DTIC para os usuários do PJMA e que é tratado no presente documento/manual descritivo.

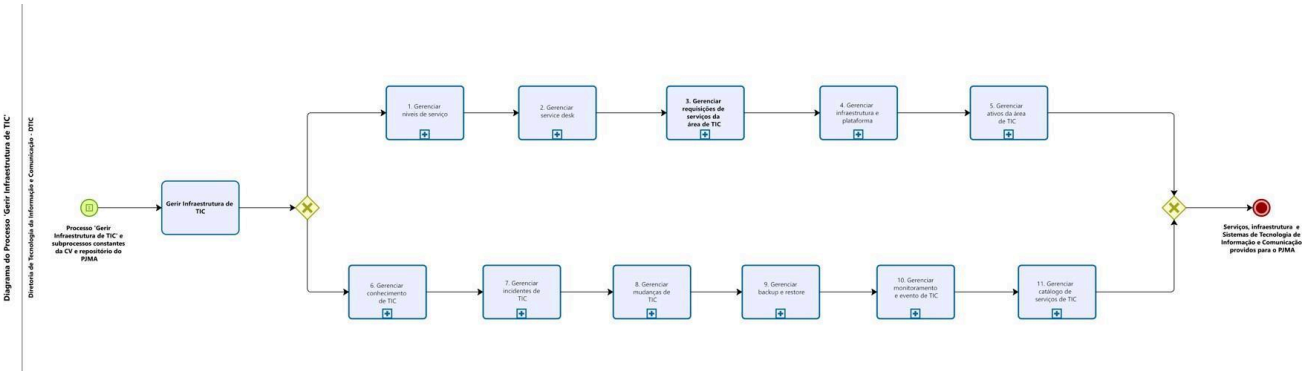

Figura 4 - Diagrama do Processo ‘Gerir infraestrutura de TIC’ da DTIC do PJMA.
Fonte: Maranhão. Poder Judiciário, 2023.

4.3 Subprocesso ‘Gerenciar capacidade da área de TIC’

Nesse nível temos o desdobramento dos processos da DTIC do PJMA em vários subprocessos por meio de mapas, modelos ou diagramas usando a notação BPMN (*Business Process Management Notation* – Notação de Gerenciamento de Processos de Negócios) sendo representados com a ferramenta *Bizagi Modeler*. O diagrama do subprocesso **‘Gerenciar capacidade de serviços da área de TIC’** será apresentado na seção 10 deste documento.

5 FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

Os seguintes fatores são classificados como extremamente críticos para o sucesso dos objetivos do processo de gerenciar capacidade da área de TIC no contexto do PJMA:

a) **Manutenção de dados confiáveis sobre capacidade e desempenho:** garantir inventário atualizado, relatórios consistentes e monitoramento contínuo dos recursos de TIC, permitindo análises precisas sobre uso e tendência de consumo.

b) **Participação ativa das áreas técnicas (CIT/CSI) no processo:** as equipes de nível 3 (N3) devem avaliar, validar e registrar todas as análises, ações e ajustes de capacidade.

c) **Integração entre previsão de demanda e planejamento de capacidade:** as novas demandas do PPTIC devem ser avaliadas tempestivamente, permitindo que o plano de capacidade antecipe necessidades futuras e reduza riscos de indisponibilidade.

d) **Atualização e execução eficaz do Plano de Capacidade:** o plano deve refletir as necessidades reais, orientar ajustes, priorizar ações e ser revisado sempre que houver mudanças significativas na demanda ou infraestrutura.

e) **Processo estruturado para análise e decisão:** a avaliação de capacidade deve seguir critérios claros, permitindo definir rapidamente se a solução será realocação interna, aquisição ou mudança no ambiente.

6 SUBPROCESSO GERENCIAR CAPACIDADE DA ÁREA DE TIC

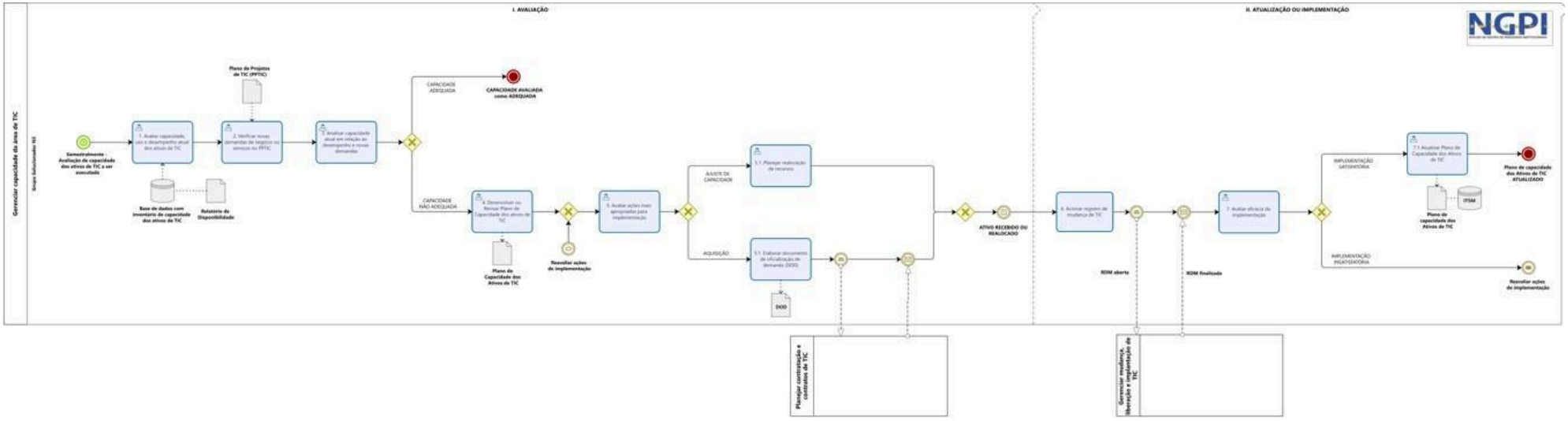

Figura 5 - Mapa do subprocesso 'Gerenciar capacidade da área de TIC'
Fonte: Dos autores

6.1 Descrição das atividades 'Gerenciar capacidade da área de TIC'

O Quadro 1 apresenta a descrição de cada uma das atividades que integram o subprocesso **'Gerenciar capacidade da área de TIC'** indicando o objetivo, o responsável, a entrada, o procedimento e a saída.

Atividade	Objetivo	Responsável	Entrada	Procedimento	Saída
1. Avaliar capacidade, uso e desempenho atual dos ativos	Identificar a situação real da capacidade instalada e do desempenho dos ativos.	Grupo Solucionador N3	Base de dados com inventário de capacidade dos ativos e relatório de disponibilidade	Analisar indicadores; revisar utilização; identificar anomalias; registrar Consultar inventário; verificar uso de CPU, memória, rede; cruzar dados com disponibilidade; registrar situação atual..	Avaliação da capacidade atual

2. Prever novas demandas de negócio ou serviço	Antecipar impactos de novos serviços ou crescimento no consumo de recursos.	Grupo Solucionador N3	Plano de Projetos de TIC (PPTIC).	Analisar novos projetos; prever requisitos de capacidade; registrar estimativas futuras.	Projeções de Demanda Baseadas no PPTIC.
3. Analisar capacidade atual em relação ao desempenho e novas demandas	Identificar se a capacidade atual é suficiente para suportar as demandas projetadas.	Grupo Solucionador N3	Avaliação da capacidade atual e projeções de novas demandas baseadas no PPTIC	Verificar se a capacidade atual suporta as novas demandas; identificar insuficiências e riscos.	Parecer de Adequação de Capacidade: Capacidade adequada, finaliza o fluxo **ou** Capacidade não adequada
CAPACIDADE NÃO ADEQUADA					
4. Desenvolver/Revisar plano de capacidade (quando capacidade não adequada)	Definir ações necessárias para garantir a capacidade adequada.	Grupo Solucionador N3	Parecer de inadequação; Plano de Capacidade vigente.; relatórios técnicos.	Comparar diagnóstico com o plano; revisar necessidades; propor melhorias ou expansões; registrar plano revisado.	Plano de Capacidade Atualizado.
5. Avaliar ações para implementação	Determinar a estratégia mais adequada a partir do plano de capacidade.	Grupo Solucionador N3	Plano de capacidade; diagnóstico de necessidade.	Com base no plano, avaliar e decidir entre: ajustes, realocação ou aquisição; registrar decisão.	Estratégia Definida para Implementação.
AJUSTE DE CAPACIDADE					
5.1 Planejar realocação de recursos	Otimizar o uso dos recursos atuais, evitando aquisições desnecessárias.	Grupo Solucionador N3	Recursos existentes; diagnóstico de	Reajustar os recursos atuais, alocando memória, armazenamento,	Recursos Realocados / Plano de Realocação.
AQUISIÇÃO					
5.1 Elaborar Documento de Oficialização de Demanda (DOD)	Formalizar necessidade de aquisição quando a realocação não for suficiente.	Grupo Solucionador N3	Plano de capacidade; requisitos de capacidade.	Redigir DOD; especificar necessidades; encaminhar para avaliação.	Documento de Oficialização de Demanda emitido.
5.2 Acionar Gerenciamento de Contratação e Contratos de TIC	Solicitar oficialmente a aquisição de recursos.	Grupo Solucionador N3	DOD aprovado; especificações.	Acionar o processo de Gerenciar Contratação e Contratos de TIC; registrar demanda de aquisição.	Processo de Contratação de TIC finalizado com ativo entregue.
6. Acionar registro de mudança de TIC	Formalizar intervenção no ambiente de TIC via processo de mudanças.	Grupo Solucionador N3	Ativo realocado ou entregue	Acionar o processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC para aplicar as alterações necessárias.	RDM registrada e fechada. Mudança realizada.

7. Avaliar eficácia da implementação	Confirmar se a ação implementada realmente melhorou a capacidade.	Grupo Solucionador N3	Métricas pós-implementação; registros de desempenho.	Avaliar se a intervenção surtiu efeito na capacidade; comparar antes/depois; documentar resultados.	Relatório de Eficácia da Implementação: satisfatória **ou** insatisfatória (reavalia as ações de implementação)
IMPLEMENTAÇÃO INSATISFATÓRIA					
IMPLEMENTAÇÃO SATISFATÓRIA					
7.1 Atualizar plano de capacidade	Manter o plano alinhado às mudanças realizadas.	Grupo Solucionador N3	Relatório de eficácia; registros da intervenção realizada.	Atualizar o plano de capacidade incorporando as melhorias implementadas.	Plano de Capacidade Revisado.

Quadro 1 - Descrição das atividades do subprocesso 'Gerenciar capacidade da área de TIC'.

Fonte: elaborado pelos autores

7 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DOS SUBPROCESSOS

O Quadro 2 detalha numa Matriz de RACI as responsabilidades dos atores envolvidos no subprocesso '**Gerenciar capacidade da área de TIC**'.
Legenda:

- **R** = Responsável (executa a atividade)
- **A** = Aprovador / Autoridade final
- **C** = Consultado (fornece informação técnica ou validação)
- **I** = Informado (recebe comunicação sobre o andamento ou resultado)

Atividade	N3
1. Avaliar capacidade, uso e desempenho atual dos ativos	R
2. Prever novas demandas de negócio ou serviço	R
3. Verificar capacidade atual vs. desempenho e demandas projetadas	R
4. Desenvolver/Revisar plano de capacidade (quando capacidade não adequada)	R
5. Avaliar ações para implementação	R
5.1 Planejar realocação de recursos	R
5.1 Elaborar Documento de Oficialização de Demanda (DOD)	R
5.2 Acionar Gerenciamento de Contratação e Contratos de TIC	R
6. Acionar registro de mudança de TIC	R
7. Avaliar eficácia da implementação	R
7.1 Atualizar plano de capacidade	R

Quadro 2 - Matriz de responsabilidades de 'Gerenciar capacidade da área de TIC'
Fonte: elaborado pelos autores.

8 INTERFACE COM OUTROS SUBPROCESSOS

O Processo de Gerenciamento de Capacidade mantém interfaces diretas com outros subprocessos de Gerenciamento de Serviços de TIC, assegurando que análises, ajustes e ampliações de capacidade sejam realizados de forma controlada, documentada e alinhada às necessidades institucionais. Essas interfaces garantem a comunicação efetiva entre equipes, a rastreabilidade das ações e a correta execução das atividades que dependem de coordenação entre áreas..

8.1 Interface com Gerenciar Contratos e Contratação de TIC

A interface entre o Gerenciamento de Capacidade e o subprocesso de Gerenciar Contratação e Contratos ocorre sempre que a capacidade atual se mostra insuficiente para suportar novas demandas ou manter o desempenho adequado dos serviços. Nesses casos, torna-se necessária a aquisição de novos recursos de TIC, o que exige formalização e acompanhamento por meio do processo de contratação

Nesta interface, cabe ao Gerenciamento de Capacidade:

- Identificar a necessidade de expansão de capacidade com base nas análises realizadas e no Plano de Capacidade;
- Elaborar o Documento de Oficialização da Demanda (DOD), contendo justificativas técnicas, requisitos e impactos;
- Encaminhar o DOD ao subprocesso de Gerenciar Contratação e Contratos e acompanhar o trâmite da demanda.

Cabe ao Gerenciar Contratação e Contratos de TIC:

- Avaliar a solicitação de aquisição à luz das políticas institucionais e dos contratos vigentes;
- Conduzir os processos de compra ou contratação necessários, garantindo conformidade e transparência;
- Comunicar o andamento e o resultado ao Gerenciamento de Capacidade para que a implementação dos novos recursos seja planejada.

8.2 Interface com Gerenciar Mudança, Liberação e Implantação

A interface entre o Gerenciamento de Capacidade e o Gerenciamento de Mudança, liberação e implantação ocorre sempre que ajustes, realocações ou ampliações de capacidade exigem alterações controladas no ambiente de TIC — como aumento de memória ou CPU, expansão de armazenamento, reconfiguração de infraestrutura ou inclusão de novos equipamentos.

Nesta interface, cabe ao Gerenciamento de Capacidade:

- Identificar a necessidade de abertura de uma Requisição de Mudança (RDM) para implementar ações de ajuste ou expansão de capacidade;

- Registrar e detalhar a RDM, incluindo justificativa técnica, escopo, riscos e requisitos de validação;
- Acompanhar a execução da mudança até sua conclusão, garantindo que a capacidade planejada seja efetivamente entregue.

Cabe ao Gerenciamento de Mudança, liberação e implantação:

- Avaliar, aprovar e coordenar a execução da mudança proposta pelo processo de capacidade;
- Registrar, controlar, testar e validar a mudança conforme as políticas e procedimentos institucionais;
- Informar ao Gerenciamento de Capacidade o resultado da mudança, possibilitando a atualização do Plano de Capacidade e a verificação da eficácia da intervenção.

9 MÉTRICAS E INDICADORES

ÍNDICE DA CAPACIDADE ATUAL DOS SERVIÇOS E COMPONENTES	
Objetivo	Medir o nível de utilização dos recursos de TIC (CPU, memória, armazenamento, rede e outros componentes) em relação à capacidade instalada, identificando tendências de esgotamento e necessidade de ajustes preventivos.
Tipo	porcentagem
Fórmula de cálculo	(capacidade total instalada/uso atual do recurso) x 100
Periodicidade	Semestral
Meta	100% dos serviços e componentes abaixo de 70% da capacidade planejada

Fonte: elaboração própria

ÍNDICE DE PREVISIBILIDADE DE CAPACIDADE	
Objetivo	Avaliar a precisão das projeções de demanda e uso de recursos, garantindo que o planejamento de capacidade antecipe corretamente necessidades futuras e reduza o risco de sub ou superprovisionamento.
Tipo	porcentagem
Fórmula de cálculo	(nº de previsões de capacidade que se confirmaram/total de previsão realizadas) x 100
Periodicidade	Semestral
Meta	≥ 90% de previsibilidade das projeções de capacidade

Fonte: elaboração própria

10 GESTÃO DE REGISTROS

Nome do registro	Local de armazenamento	Pessoa responsável pelo armazenamento	Tempo de retenção
Inventário de Capacidade dos Ativos	Arquivos. Docs./pdfs	Grupo Resolvedor N3	Enquanto o ativo estiver em operação + 1 ano
Plano de Capacidade	Arquivos. Docs./pdfs	Grupo Resolvedor N3	Versão atual + 3 anos das versões anteriores

Quadro 3 – Prazo de armazenamento dos registros de capacidade de TIC.
Fonte: Elaborado pelos autores

REFERÊNCIAS

Foram consultados os seguintes documentos técnicos para elaborar o presente manual descritivo do subprocesso de trabalho 'Gerenciar capacidade de serviços da área de TIC':

AXELOS. ITIL 4: IT Infrastructure Library — Edition 2024. London: The Stationery Office, 2024. Disponível em: inserir link. Acesso em: inserir data de acesso.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION; INTERNATIONAL ELECTROTECHNICAL COMMISSION. ISO/IEC 20000-1:2022: Tecnologia da informação - Gerenciamento de serviços - Parte 1: Requisitos do sistema de gerenciamento de serviços. Geneva: ISO, 2022. Disponível em: inserir link. Acesso em: inserir data de acesso.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. **Resolução GP nº 91, de 10 de novembro de 2023.** São Luís, 04 de dezembro de 2023. Institui a Cadeia de Valor do Poder Judiciário do Estado do Maranhão - PJMA. Disponível em: https://novogerenciador.tjma.jus.br/storage/arquivos/resolucoes_2023/resolucao_gp_n_91_de_10_de_novembro_de_2023_14_12_2023_00_42_12.pdf Acesso em: 06 de fevereiro de 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar mudanças da área de TIC'.** São Luís, MA, 2025.

MARANHÃO. PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO. Tribunal de Justiça. Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC). **Manual descritivo do subprocesso 'Gerenciar projetos de TIC'.** São Luís, MA, 2025.