



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

# **POLÍTICA DE SOLICITAÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE DO IFSULDEMINAS**



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

Versão 1.0. Minas Gerais, Maio de 2025

**Histórico de Versões**

| <b>Data</b> | <b>Versão</b> | <b>Descrição</b>                                                  | <b>Autor</b> |
|-------------|---------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
| xx/xx/2025  | 1.0           | Política de Solicitação e Sustentação de Software do IFSULDEMINAS | DTI / NTIs   |

**Política de Solicitação e Sustentação de Software do IFSULDEMINAS**

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsável</b>                   | Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI e Núcleos de Tecnologia da Informação do IFSULDEMINAS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Aprovado por:</b>                 | Comitê Gestor de Tecnologia da Informação - CGTI / Comitê de Governança Digital - CGD / Conselho Superior - CONSUP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Localização de armazenamento</b>  | Portal DTI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Documentos relacionados</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>• O Plano de Desenvolvimento Institucional do IFSULDEMINAS 2024-2028;</li><li>• A Política de Governança de Tecnologia da Informação do IFSULDEMINAS - Resolução Nº 308/2022 de 21 de dezembro de 2022;</li><li>• O Plano Diretor de Tecnologia da Informação do IFSULDEMINAS 2024-2026 - Resolução Nº 365/2023 de 14 de dezembro de 2023;</li><li>• A Política de Segurança da Informação do IFSULDEMINAS - Resolução N.º 355/2023 de 13 de novembro de 2023;</li><li>• A Política de Privacidade e Proteção de Dados do IFSULDEMINAS - Resolução Nº 131/2021 de 15 de setembro de 2021.</li><li>• O Programa de Privacidade e Segurança da Informação da Secretaria de Governo Digital - Portaria SGD/MGI Nº 852, de 28 de março de 2023.</li></ul> |
| <b>Data da Aprovação pelo CONSUP</b> | xx/xx/2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

## Acrônimos

|              |                                                                            |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------|
| CGDTI        | Coordenadoria Geral de Desenvolvimento de Tecnologia da Informação         |
| DFD          | Documento de Formalização de Demanda                                       |
| DG           | Direção Geral                                                              |
| DTI          | Diretoria de Tecnologia da Informação                                      |
| IFSULDEMINAS | Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais |
| NTI          | Núcleo de Tecnologia da Informação                                         |
| PDI          | Plano de Desenvolvimento Institucional                                     |
| PDTI         | Plano Diretor de Tecnologia da Informação                                  |
| PGTI         | Política de Governança de Tecnologia da Informação                         |
| PPSI         | Programa de Privacidade e Segurança da Informação                          |
| PSI          | Política de Segurança da Informação                                        |
| PSS          | Política de Solicitação e Sustentação de Softwares                         |
| SUAP         | Sistema Unificado de Administração Pública                                 |
| UPS          | Unidade Provedora de Solução                                               |
| UGS          | Unidade Gestora de Solução                                                 |

## Glossário

### Áreas de negócio

Unidade organizacional, setor ou conjunto de setores de uma ou mais unidades organizacionais que se responsabiliza ou se envolve diretamente na condução de parte ou de todo o negócio do IFSULDEMINAS e detém competências necessárias a executar ou determinar como executar certo processo de negócio (PGTI, art. 10º, § 2º, inciso II).

### Backlog

Lista organizada de *issues* pendentes, relacionadas a um projeto referente a uma demanda de sustentação ou solicitação de software.



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Board</b><br>Em uma ferramenta de gerenciamento de projetos, são os locais onde se organizam as diversas <i>issues</i> de um projeto.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Branch</b><br>Significa uma ramificação da linha principal de código-fonte de uma solução de TI, para permitir que se trabalhe em uma determinada demanda. No contexto deste documento, toda <i>issue</i> deve gerar uma <i>branch</i> específica que, após homologada pela UGS, será mesclada com a linha principal do código-fonte.                                                                                         |
| <b>Código-fonte</b><br>Conjunto de instruções e declarações escritas por um programador usando uma sintaxe específica de uma linguagem de programação de computador, que dará origem a um software.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Critérios de Aceitação</b><br>Os critérios de aceitação detalham as condições que devem ser atendidas para que a história de usuário seja considerada concluída. Os critérios de aceitação, juntamente com as histórias de usuário, compõem os requisitos descritos em uma <i>issue</i> .                                                                                                                                     |
| <b>Deploy</b><br>Processo para se colocar um software pronto em condições de ser utilizado. Também chamado de “colocar o software em produção”.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>DEV (desenvolvedor de software)</b><br>É o profissional da área de tecnologia da informação que atua no processo de desenvolvimento de software. No contexto deste documento, refere-se a um membro do setor organizacional de desenvolvimento de sistemas do IFSULDEMINAS.                                                                                                                                                   |
| <b>Due date</b><br>Corresponde à data prevista para finalização ou entrega de uma determinada <i>issue</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Histórias de usuário (user story)</b><br>Descrição curta e em linguagem simples de alguma funcionalidade de um sistema sob o ponto de vista da área de negócio demandante / UGS. Ajudam a orientar e organizar o trabalho da equipe de desenvolvedores na implementação de uma solução de software. As histórias de usuários, juntamente com os critérios de aceitação, compõem os requisitos descritos em uma <i>issue</i> . |
| <b>Homologação</b><br>Comprovação, pela UGS e demais partes interessadas, de que o produto / funcionalidade de software desenvolvido pela DTI atende aos critérios de aceitação previamente estabelecidos na demanda de sustentação ou solicitação de software.                                                                                                                                                                  |
| <b>Hotfix</b><br>Correção rápida e pontual aplicada a um software.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Implantação</b><br>Etapa do ciclo de desenvolvimento de sistemas que corresponde à passagem do software para o                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ambiente de produção.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Issue</b><br>Registro de uma tarefa de desenvolvimento de software dentro de um sistema de controle de projetos. Uma <i>issue</i> contém histórias de usuários para elucidar uma demanda do ponto de vista da área de negócio/UGS e requisitos técnicos específicos para implementação da demanda. Se aplica tanto a demandas de sustentação, quanto às solicitações de software. |
| <b>Issue Macro</b><br>Issue que abrange a demanda de sustentação ou solicitação de software como um todo. Com o início do desenvolvimento, é dividida estrategicamente em várias <i>issues</i> menores para entrega incremental da demanda.                                                                                                                                          |
| <b>Mattermost</b><br>Plataforma de comunicação interna utilizada pela equipe de TI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Milestone</b><br>Indica um período de 15 dias no projeto de desenvolvimento da solução, no qual é desejável que um determinado volume de issues esteja pronto.                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>MR (merge request)</b><br>É o procedimento de solicitar a integração de uma ramificação secundária ( <i>branch</i> ) de código à linha principal do sistema em produção. Esta integração acontece mediante a aprovação do trabalho realizado por um gestor do código-fonte.                                                                                                       |
| <b>Padrão AAA (arrange, act, assert)</b><br>É um método para se estruturar e realizar testes de unidade de software.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Pré-production/production</b><br>Etapa que antecede o processo de <i>dep/oy</i> , onde são realizadas adequações de caráter técnico do ambiente no qual o software irá operar.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Reviewer (revisor)</b><br>Desenvolvedor designado para revisar e aprovar uma determinada entrega de software.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Selenium</b><br>É uma plataforma que viabiliza a realização de testes automatizados de software em navegadores.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Software</b><br>No contexto deste documento, considera-se uma solução ou um componente de uma solução de TI (PGTI, art. 7º, § 2º), desenvolvida ou mantida pelo setor organizacional de desenvolvimento de sistemas do IFSULDEMINAS.                                                                                                                                              |
| <b>Solução de TI</b><br>Conjunto formado por elementos de TI e processos de negócio que se integram para produzir resultados que atendam às necessidades do IFSULDEMINAS e suas unidades organizacionais (PGTI, art. 7º, § 2º).                                                                                                                                                      |



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

**Sprint Backlog**

Indica o planejamento de um conjunto de issues para serem desenvolvidas por um dev durante o período de uma milestone (15 dias).

**Teste de unidade**

Teste de uma pequena unidade de código, isolado das demais partes de um sistema.

**Teste E2E (teste end-to-end)**

Teste realizado do início ao fim, atravessando todas as camadas da arquitetura de um sistema.

**Teste funcional**

Tipo de teste que reflete a visão da UGS da solução, sem levar em conta os detalhes de sua construção. O teste é aplicado em uma funcionalidade específica do sistema.

**Unidade Gestora de Solução**

Setor que faz a gestão de uma determinada solução de TI, sendo responsável, entre outras coisas, pela definição dos requisitos e regras de negócio. Deve possuir um interlocutor, indicado pelo dirigente da unidade organizacional à qual pertence (PGTI, art. 11º, § 1º).

**Unidade organizacional**

Compreende-se por unidade organizacional a Reitoria, os campi e os polos de inovação constituídos ou a constituir pelo IFSULDEMINAS, conforme definidos no artigo 3º, incisos I, II e III da Portaria MEC nº 1.291/2013 (PGTI, art. 3º, § 2º).

**Unidade Provedora de Solução**

Unidade técnica responsável por coordenar os esforços de provimento de solução de TI. Corresponde às unidades de TI de cada unidade organizacional.



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

## **CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** A Política de Solicitação e Sustentação de Softwares do IFSULDEMINAS - PSS - do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais estabelece as diretrizes e responsabilidades para as solicitações de desenvolvimento e aprimoramento que se configuram como novas soluções de software e sustentação de soluções em operação.

**§1º** Consideram-se novas soluções de software as demandas que envolvem o desenvolvimento ou aquisição via cessão de código-fonte de soluções de TI inéditas ou a realização de alterações estruturais em soluções já em operação. Tais atividades demandam a alocação de recursos humanos da equipe de tecnologia da informação, com formalização de investimento a constar no PDTI vigente e elaboração de um projeto, abrangendo as etapas de planejamento, análise, desenvolvimento, homologação e implantação (PGTI, art. 13º).

I. Qualquer demanda por novas soluções de software, quer seja ela solicitada por uma única unidade organizacional ou não, deverá ser analisada com o envolvimento das áreas de negócio da Reitoria a qual tal demanda tenha aderência, com o intuito de avaliar a possibilidade de atendimento de forma institucional, considerando critérios como sua relevância estratégica. Esta ação visa a adoção de uma abordagem comum e centralizada que possa beneficiar a organização como um todo (ISACA, 2018).

II. As soluções de software de abrangência de necessidade comum, têm como unidade gestora um dos setores da Reitoria (PGTI, art. 11º, § 3º).

**§2º** Considera-se sustentação de software o conjunto de atividades relacionadas a pequenas melhorias, tratamentos de falhas e incidentes de soluções em operação na instituição, conforme Art. 14 da PGTI (IFSULDEMINAS, 2022).

**§3º** Em caso de dúvidas quanto ao enquadramento de uma demanda como nova solução ou sustentação, caberá à Unidade Provedora de Solução - UPS, conforme §1º do Art. 14 da PGTI, a responsabilidade de analisar e determinar a classificação adequada (IFSULDEMINAS, 2022).

**§4º** O setor organizacional de desenvolvimento de sistemas do IFSULDEMINAS é a CGDTI/DTI que se enquadra como Unidade Provedora de Solução - UPS institucional. Servidores lotados nos NTIs dos campi com habilidades no desenvolvimento de software atuarão em conjunto com a CGDTI/DTI no desenvolvimento e sustentação de soluções institucionais, conforme §3º do Art. 14 da PGTI (IFSULDEMINAS, 2022).

**Art. 2º** A PSS deve ser aplicada a todos as soluções de software desenvolvidos ou mantidos pelas UPS's do IFSULDEMINAS, incluindo casos em que o código-fonte foi cedido à UPS, conforme as disposições da Política de Governança de Tecnologia da Informação



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

(IFSULDEMINAS, 2022) e da Política de Segurança da Informação da Instituição (IFSULDEMINAS, 2023c) e demais resoluções e políticas relacionadas.

**§1º** A presente política não se aplica às solicitações de aquisição e subscrição de software de terceiros.

**Art. 3º** Os processos de planejamento e execução, teste e entrega de software, respectivamente referenciados nos anexos III, IV e V, devem seguir as diretrizes e procedimentos da Instrução Normativa xx/xxxx, que orienta o Processo de Desenvolvimento de Software do IFSULDEMINAS - PDS.

## **CAPÍTULO II – DOS OBJETIVOS**

**Art. 4º** São objetivos da PSS:

I. Assegurar que os processos de software estejam alinhados às políticas e aos instrumentos de planejamento da Instituição, incluindo o PDI (IFSULDEMINAS, 2023a), o PDTI (IFSULDEMINAS, 2023b), a PGTI (IFSULDEMINAS, 2022) e a PSI (IFSULDEMINAS, 2023c).

II. Padronizar os procedimentos de recepção e tramitação de demandas de desenvolvimento e aprimoramento de soluções de software na Instituição.

III. Dar transparência ao processo de recebimento, análise e encaminhamento de demandas de desenvolvimento e aprimoramento de soluções de software na Instituição.

## **CAPÍTULO III – DAS DEMANDAS DE SUSTENTAÇÃO**

**Art. 5º** As demandas de sustentação de soluções de software deverão ser elaboradas ou revisadas pela Unidade Gestora de Solução, de acordo com a PGTI, especialmente com relação aos itens XV e XVI do Art. 11 da mesma (IFSULDEMINAS, 2022).

**Art. 6º** As demandas de sustentação de soluções de software, conforme especificadas no §2º do Art. 1º, deverão ser realizadas por meio de abertura de chamado no SUAP dos tipos “Informar falha ou dificuldade com o sistema” ou “Solicitar ajuste ou melhoria no sistema”, de acordo com o teor da demanda.

**§1º** Após análise prévia realizada pela UPS, caso a demanda se caracterize como nova solução, o chamado será fechado e o demandante será orientado a seguir o fluxo descrito no capítulo V.





Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

#### **CAPÍTULO IV – DO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE**

**Art. 7º** O atendimento das demandas de sustentação de software se dará conforme fluxograma constante no Anexo VI.

**§1º** As demandas de sustentação deverão ser atendidas considerando os níveis de serviço acordados. Em casos excepcionais onde o atendimento não possa ser realizado dentro do nível de serviço estabelecido, caso seja solicitada justificativa, a UPS deverá justificar o motivo do não atendimento e estabelecer novo prazo, caso seja possível fazer o atendimento da demanda.

**Art. 8º** A priorização do atendimento das demandas de sustentação terão prioridade de atendimento, em relação a demandas de novas soluções, com base nos critérios a seguir, sendo o critério 1 considerado como de maior peso na priorização:

- a) Critério 1: continuidade de negócio (Soluções críticas);
- b) Critério 2: segurança;
- c) Critério 3: conformidade;
- d) Critério 4: otimização de recursos;
- e) Critério 5: continuidade de negócio (Soluções não críticas).

**§1º** A definição de soluções críticas e não críticas deverá seguir o estabelecido na Política de backup e restauração de dados digitais do IFSULDEMINAS (Resolução nº 434/2024).

**§2º** As demais demandas de sustentação passarão por contínuas análises de priorização realizadas pela UPS e UGS conjuntamente.

#### **CAPÍTULO V – DAS DEMANDAS DE NOVAS SOLUÇÕES**

**Art. 9º** As demandas de desenvolvimento e aprimoramento de soluções de software deverão estar alinhadas com o PDI e PDTI da Instituição.

**Art. 10º** As demandas de novas soluções de software deverão ser feitas pelas áreas de negócio do IFSULDEMINAS (PGTI, art. 10º, § 2º, inciso II).

**§1º** Além das atribuições elencadas no Art. 11º da PGTI (IFSULDEMINAS, 2022), previamente à abertura da demanda, a área de negócio deve:

- I. Avaliar o objetivo da demanda em relação ao seu valor estratégico para a Instituição;
- II. Avaliar o impacto de abrangência comum na Instituição, conforme Art. 1º, § 1º, inciso I deste documento;



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

III. Definir os problemas/situações e análise das respectivas causas que levam à necessidade da demanda;

IV. Avaliar riscos e impactos do negócio sobre o não atendimento da demanda;

V. Propor análises hipotéticas de solução viáveis (protótipo) a fim de se atingir o objetivo da demanda;

VI. Avaliar cenários de solução que possam atender a demanda de curto e longo prazo a fim de facilitar a tomada de decisões e o planejamento do desenvolvimento;

VII. Avaliar a prioridade da demanda em relação às demais demandas de tecnologia da informação da própria área.

**Art. 11º** O cadastramento da demanda se dará pela central de serviços do SUAP, por meio de abertura de chamado do tipo “Analisar desenvolvimento de nova solução ou funcionalidade de software”.

## **CAPÍTULO VI – DO ATENDIMENTO DAS DEMANDAS DE NOVAS SOLUÇÕES**

**Art. 12º** O atendimento das demandas de novas soluções se dará conforme fluxograma constante no Anexo II.

**§1º** A presente normativa não altera as disposições constantes nas políticas já implantadas. Dessa forma, devem ser sempre observadas as atribuições já elencadas aos atores envolvidos na tramitação da demanda, em especial o §3º do Art. 4º da PGTI (IFSULDEMINAS, 2022).

**§2º** A priorização das demandas e das tarefas deverá ocorrer de acordo com as diretrizes de priorização de investimentos do PDTI vigente.

**§3º** A demanda de nova solução não prevista no Plano de Investimentos do PDTI deverá vir acompanhada do Documento de Formalização de Demanda, conforme modelo disponível no Anexo I.

**§4º** O Documento de Formalização de Demanda será encaminhado ao CGTI para apreciação. Caso seja aprovada, a demanda entrará em um plano de investimentos de TI da UPS.

**§5º** Caso a demanda tenha sido aprovada, caberá à UPS e a área de negócio estabelecer a prioridade do início da implementação. Uma vez priorizada a implementação, dará-se início a um projeto de desenvolvimento.

**Art. 13º** Ao iniciar o projeto de desenvolvimento da demanda, será designado um ou mais membros da UPS e será ratificado o interlocutor da UGS ou área de negócio.



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

**§1º** Tais atores serão responsáveis pelas etapas de levantamento, refinamento e priorização das tarefas do *backlog*, chamadas de *issues*, e pela sustentação da solução após a implantação.

**§2º** O processo de refinamento do *backlog* tem como objetivo assegurar que todas as *issues* estejam claras, viáveis e alinhadas às necessidades da Instituição, englobando as seguintes etapas:

I. Definição das histórias de usuários: A UGS deverá descrever as histórias de usuário (*user story*) das funcionalidades da demanda de forma curta, informal e em linguagem simples, sob o ponto de vista do usuário;

II. Estabelecimento de critérios de aceitação: Para cada *user story*, a UGS deverá definir critérios claros e objetivos que permitam avaliar se a funcionalidade foi implantada corretamente;

III. Análise de impactos e riscos: A UGS deverá avaliar os impactos e riscos associados à implantação da demanda, como reflexos e inconsistências que podem ocorrer em sistemas correlatos com a implantação;

IV. Desmembramento de *issues*: A UPS deverá então dividir a demanda em tarefas menores gerenciáveis e entregáveis, garantindo que sejam suficientemente detalhadas para o desenvolvimento.

**Art. 14º** A UGS poderá acompanhar o andamento da demanda por meio de plataforma eletrônica de gerenciamento de projetos de software, disponibilizada pela UPS.

**Art. 15º** A formalização da entrega da demanda se dará pela conclusão do chamado e comunicação via e-mail enviado pela UPS à UGS.



Ministério da Educação  
Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica  
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas Gerais

## Referências

BRASIL. **Programa de Privacidade e Segurança da Informação do Governo Federal**. Brasília: Diário Oficial da União, 2023. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-852-de-28-de-marco-de-2023-473750908>. Acesso em: 28 fev. 2025.

IFSULDEMINAS. **Plano de Desenvolvimento Institucional**: IFSULDEMINAS 2024-2028. Pouso Alegre: IFSULDEMINAS, 2023a. Disponível em: [https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDI/pdfs/Plano\\_Desenvolvimento\\_Institucional\\_Versao\\_final\\_3\\_VALENDO\\_ESTE.pdf](https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDI/pdfs/Plano_Desenvolvimento_Institucional_Versao_final_3_VALENDO_ESTE.pdf). Acesso em: 28 fev. 2025.

IFSULDEMINAS. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação**: PDTI 2024-2026. Pouso Alegre: IFSULDEMINAS, 2023b. Disponível em: <https://portal.ifsuldeminas.edu.br/attachments/article/389/pdti-2024-2026.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2025.

IFSULDEMINAS. **Política de Governança de Tecnologia da Informação**. Pouso Alegre: IFSULDEMINAS, 2022. Disponível em: <https://portal.ifsuldeminas.edu.br/attachments/article/387/Nova-PGTI-Res-308-2022.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2025.

IFSULDEMINAS. **Política de Privacidade e Proteção de Dados**. Pouso Alegre: IFSULDEMINAS, 2021. Disponível em: [https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDFs/Conselho\\_Superior\\_/resolucoes/2021/131.2021\\_com\\_anexo.pdf](https://portal.ifsuldeminas.edu.br/images/PDFs/Conselho_Superior_/resolucoes/2021/131.2021_com_anexo.pdf). Acesso em: 28 fev. 2025.

IFSULDEMINAS. **Política de Segurança da Informação**. Pouso Alegre: IFSULDEMINAS, 2023c. Disponível em: <https://portal.ifsuldeminas.edu.br/attachments/article/1010/Nova-PSI.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2025.

ISACA. **COBIT® 2019 Framework**: Governance and Management Objectives. Schaumburg: ISACA, 2018. ISBN 978-1-60420-764-4.

## ANEXO I

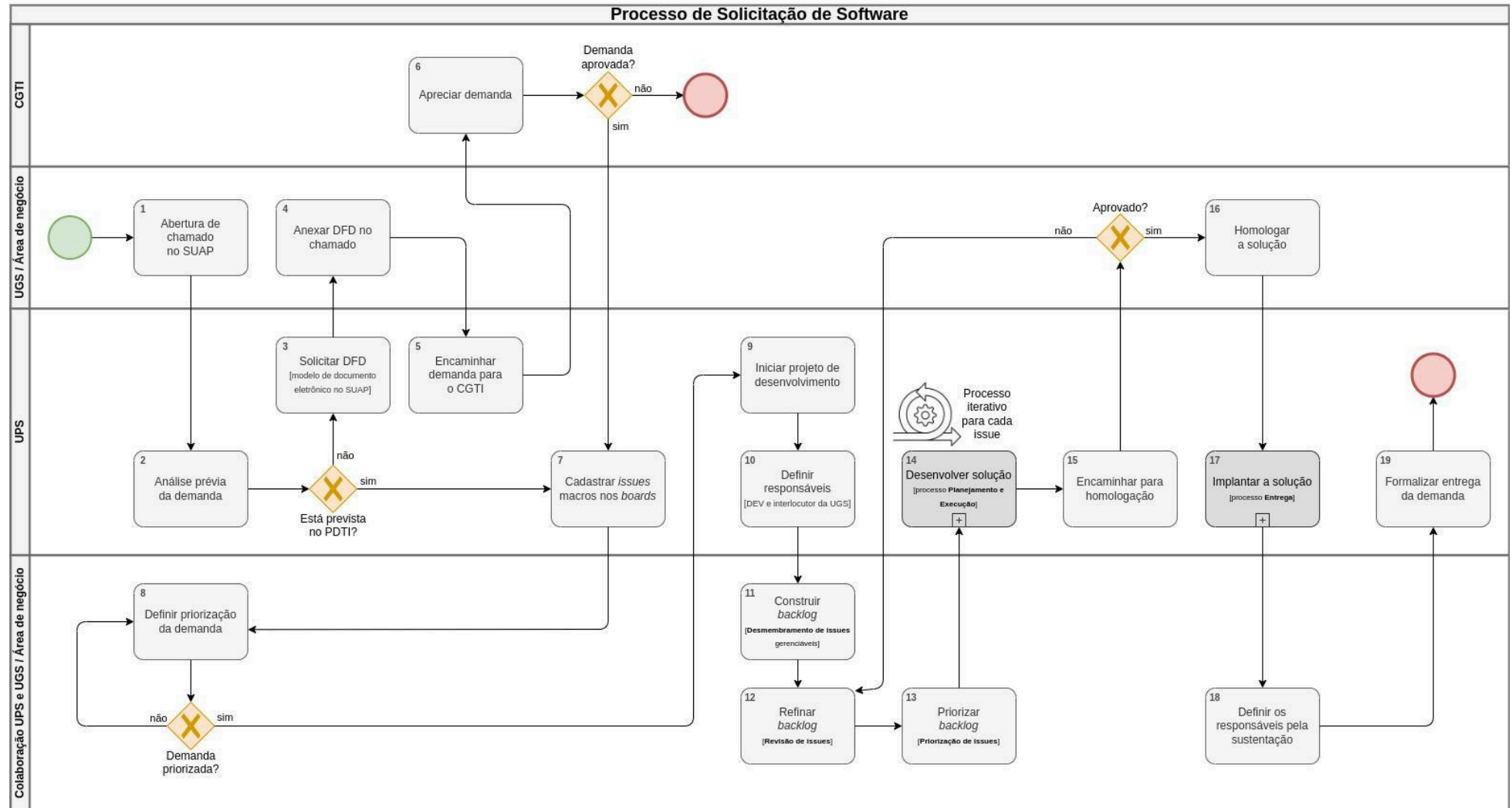
### MODELO DE DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD)

|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Setor demandante:</b><br><i>Informar o setor que está demandando a solução.<br/>Esse setor se tornará a UGS, conforme as atribuições elencadas no Art. 11 da PGTI.</i>                                                                                       | <b>Interlocutor responsável:</b><br><i>Informar o(s) servidor(es) que atuará(ão) como interlocutor(es) da unidade/UGS, conforme atribuições §1º do Art. 11 da PGTI.</i> |
| <b>Descrição da necessidade:</b><br><i>Definir os problemas/situações e análise das respectivas causas que levam à necessidade da demanda.</i>                                                                                                                  |                                                                                                                                                                         |
| <b>Objetivo da solicitação:</b><br><i>Explicar como a funcionalidade/software proposta beneficiará a área e a instituição. Propor análises hipotéticas de solução viáveis (protótipo) a fim de se atingir este objetivo;</i>                                    |                                                                                                                                                                         |
| <b>Alinhamento estratégico e impacto de abrangência comum:</b><br><i>Informar o alinhamento da demanda com os objetivos estratégicos da instituição, preferencialmente elencando o número dos objetivos e das ações estratégicas constantes no PDI vigente.</i> |                                                                                                                                                                         |
| <b>Recursos e prazos desejados:</b><br><i>Avaliar cenários de solução que possam atender a demanda de curto e longo prazo a fim de facilitar a tomada de decisões e o planejamento do desenvolvimento.</i>                                                      |                                                                                                                                                                         |
| <b>Impacto esperado:</b><br><i>Descrever o impacto esperado em termos de eficiência operacional, qualidade do serviço ou outros fatores relevantes.</i>                                                                                                         |                                                                                                                                                                         |
| <b>Priorização:</b><br><i>Avaliar a prioridade da demanda em relação às demais demandas de tecnologia da informação da própria área.</i>                                                                                                                        |                                                                                                                                                                         |
| <b>Riscos:</b><br><i>Avaliar riscos e impactos do negócio sobre o não atendimento da demanda.</i>                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                         |

## ANEXO II

### FLUXOGRAMA PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE SOFTWARE

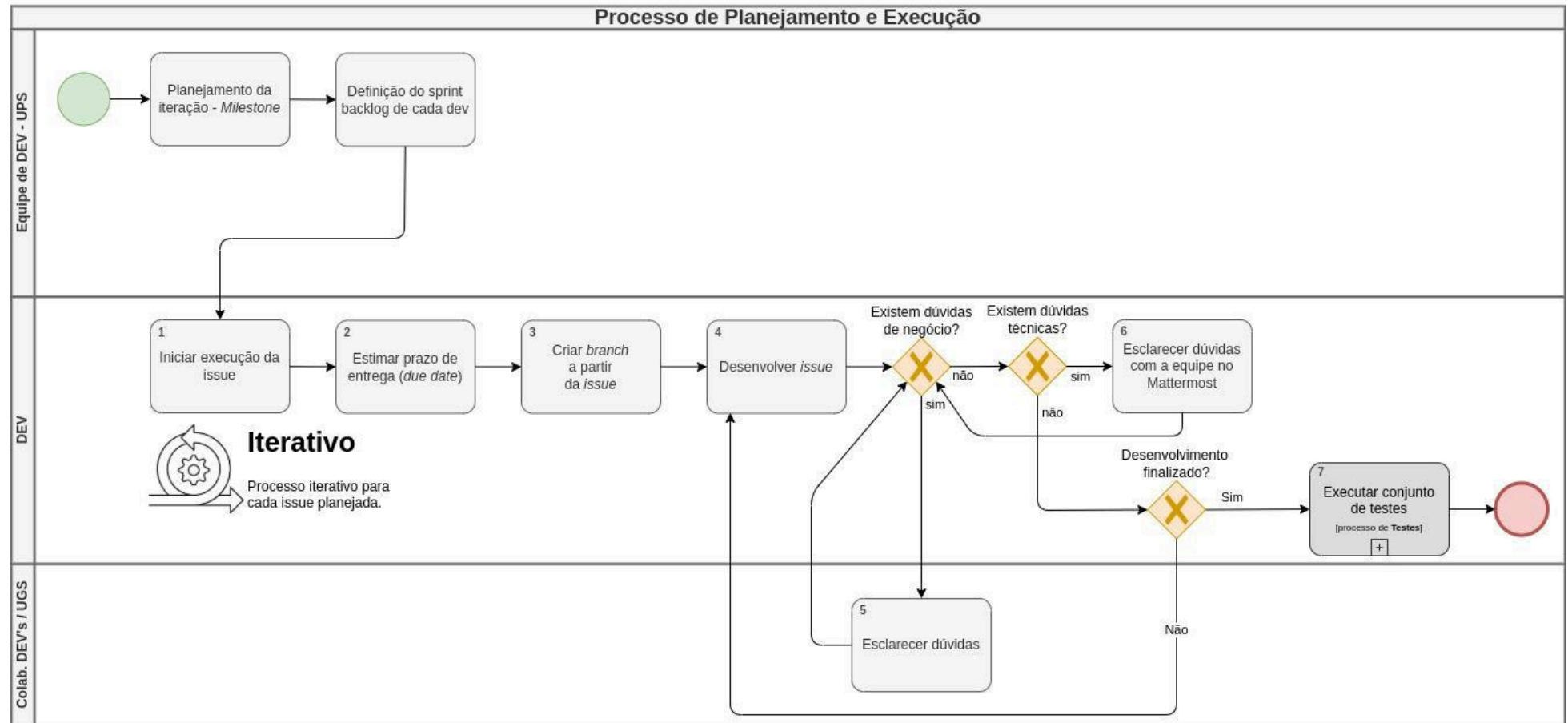
#### # Processo de Solicitação de Software



## ANEXO III

### FLUXOGRAMA PROCESSO DE PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO

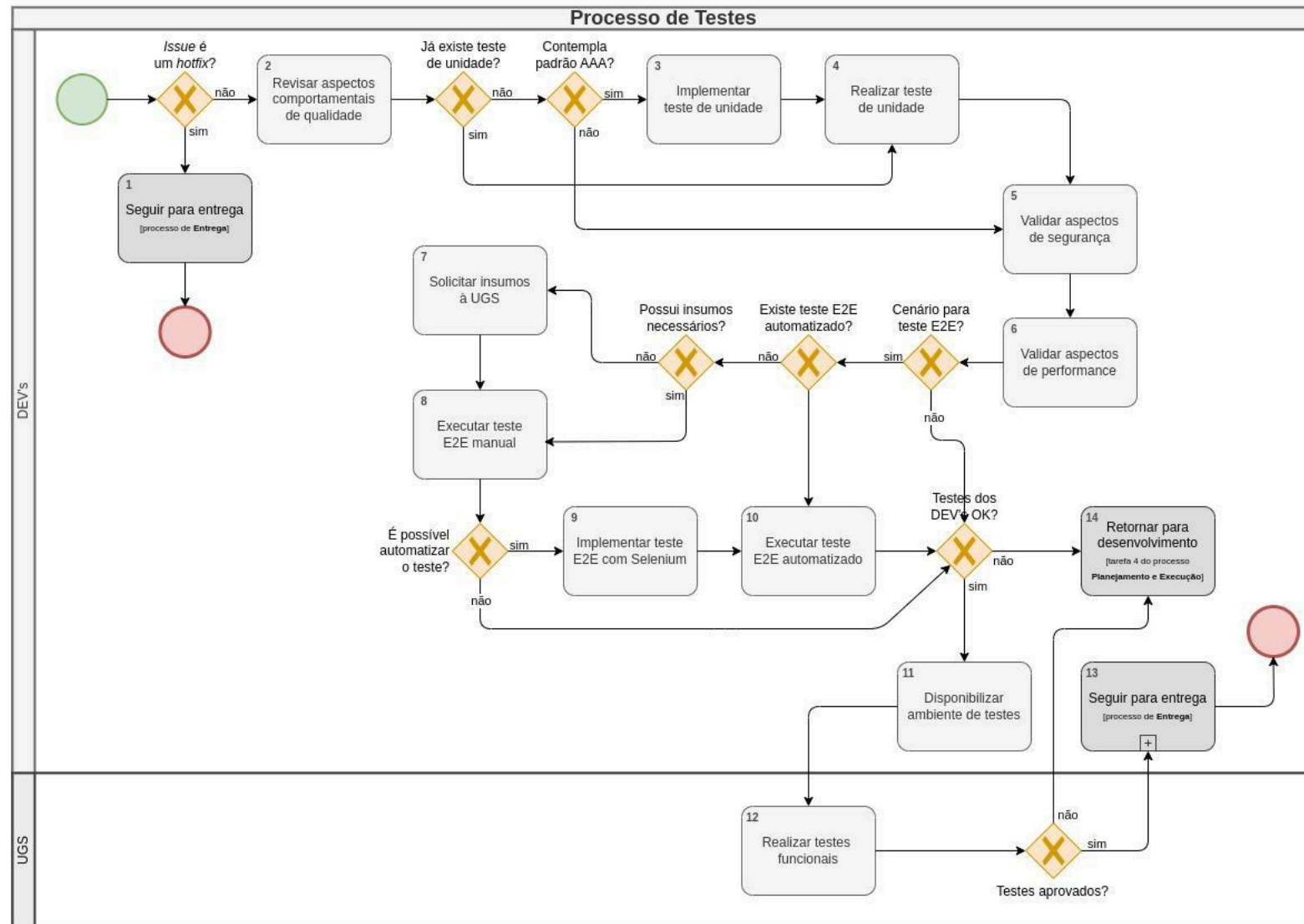
#### # Processo de Planejamento e Execução



## ANEXO IV

### FLUXOGRAMA PROCESSO DE TESTES

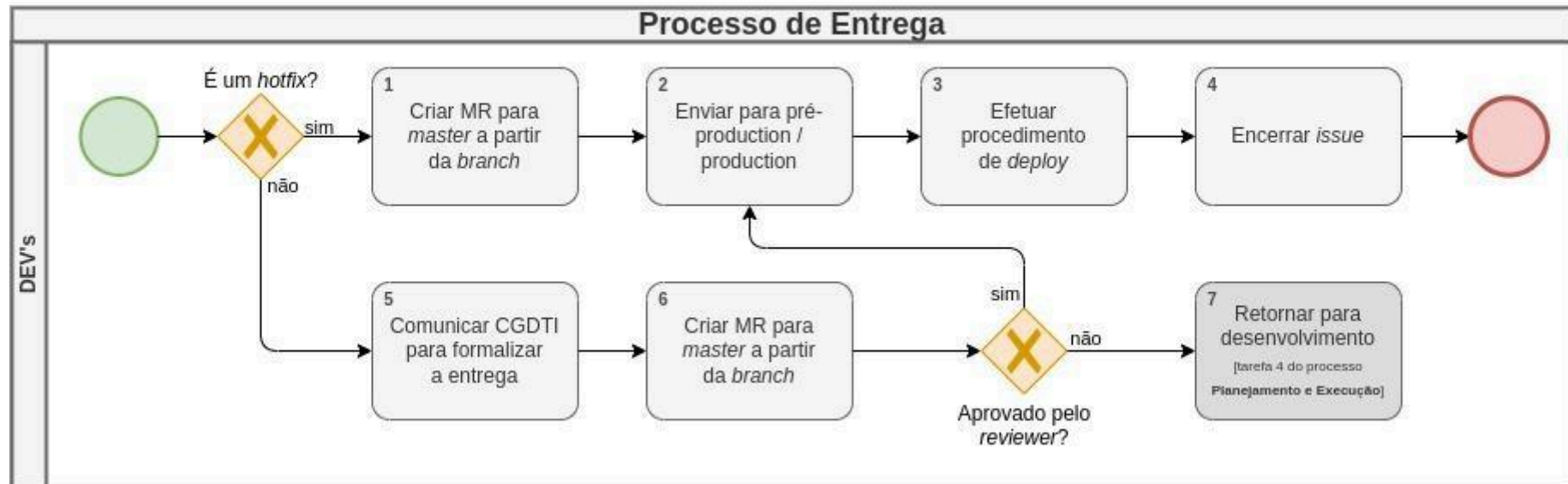
#### # Processo de Testes





ANEXO V  
FLUXOGRAMA PROCESSO DE ENTREGA

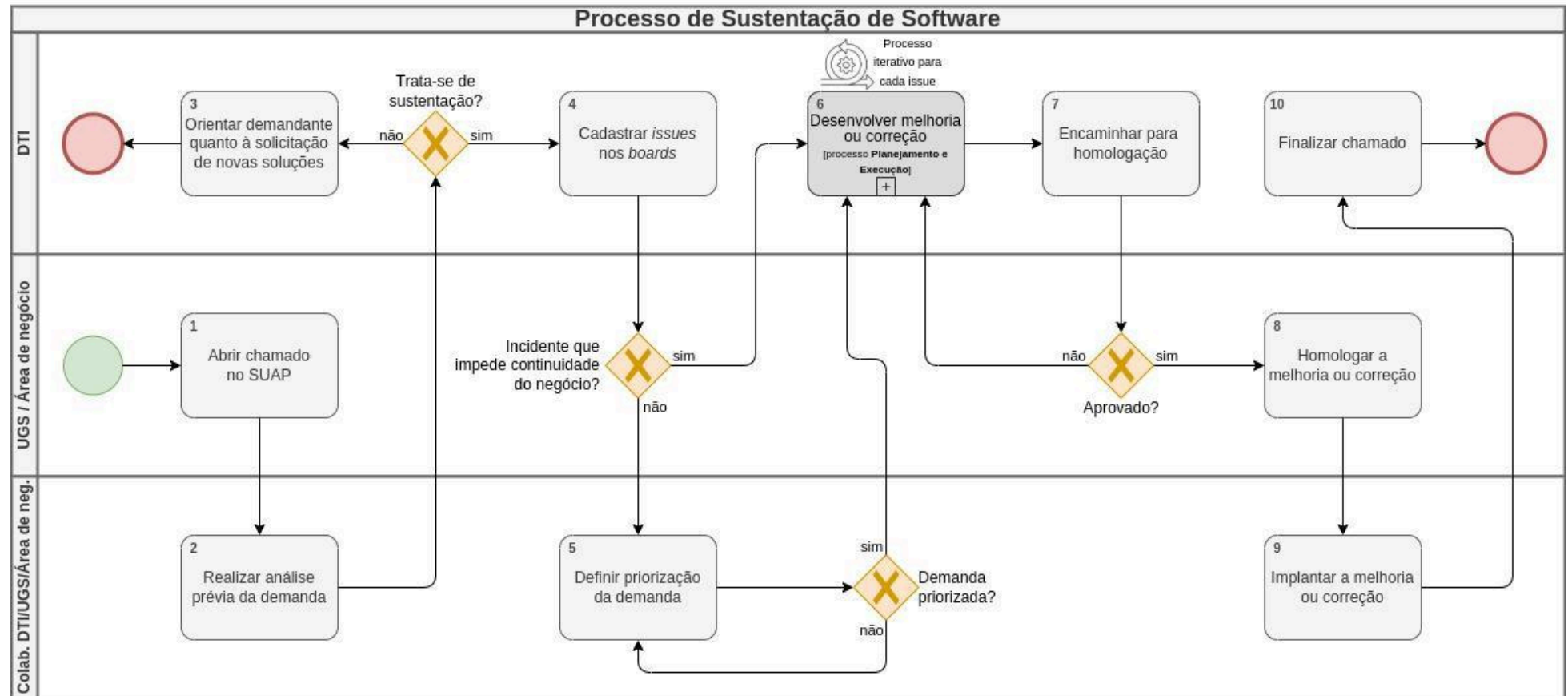
## # Processo de Entrega



## ANEXO VI

### FLUXOGRAMA PROCESSO DE SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE

#### # Processo de Sustentação de Software



# Documento Digitalizado Público

## Minuta Política de Solicitação e Sustentação de Software IFSULDEMINAS

**Assunto:** Minuta Política de Solicitação e Sustentação de Software IFSULDEMINAS  
**Assinado por:** Ramon Silva  
**Tipo do Documento:** Minuta de Alteração Resolução  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Público  
**Tipo do Conferência:** Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:  
■ **Ramon Gustavo Teodoro Marques da Silva, DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CD3 - IFSULDEMINAS - DTI**, em 30/06/2025 11:49:00.

Este documento foi armazenado no SUAP em 30/06/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifsuldeminas.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

**Código Verificador:** 695588  
**Código de Autenticação:** 2e3cb2a75f

