

## **INSTRUÇÃO Nº 029/2018**

**Orienta os órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual e define as responsabilidades das equipes de atendimento, dos usuários e dos administradores do Sistema de Recursos Humanos - RH Bahia.**

**O SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA**, no uso da atribuição que lhe confere a alínea “h”, inciso I, art. 26 do Decreto nº 16.106, de 29 de maio de 2015, e:

considerando as competências da Superintendência de Recursos Humanos - SRH e de suas Diretorias, bem como da Superintendência de Previdência e suas Diretorias, dispostas no Regimento da Secretaria da Administração - SAEB, Decreto nº 16.106, de 29 de maio de 2015;

considerando os procedimentos a serem adotados pelos órgãos, entidades, fundações, autarquias, empresas públicas e sociedades de economia mista do Poder Executivo Estadual, conforme o disposto no Decreto nº 18.727, de 26 de novembro de 2018, que institui o Sistema de Recursos Humanos - RH Bahia e dá outras providências;

considerando a Portaria nº 3188, de 27 de novembro de 2018, que dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelos órgãos e entidades da Administração direta, indireta, autárquica e fundacional, bem como as empresas públicas e sociedades de economia mista do Poder Executivo Estadual que participam do Sistema Integrado de Recursos Humanos - SIRH durante o período de transição para o novo sistema de recursos humanos, denominado RH Bahia;

considerando a necessidade de orientação quanto ao modelo de sustentação do RH Bahia e a definição das responsabilidades dos atores integrantes da sua implantação e do seu uso;

considerando o disposto no Decreto nº 14.247, de 19 de dezembro de 2012, dispõe sobre a organização e adoção de medidas para a efetiva participação dos órgãos e entidades no desenvolvimento e implantação do Projeto Gestão de Pessoas, no âmbito do Poder Executivo Estadual, resolve expedir a seguinte:

### **INSTRUÇÃO**

1. Os órgãos e entidades da Administração direta, indireta, autárquica e fundacional, bem como as empresas públicas e sociedades de economia mista do Poder Executivo Estadual participantes do Sistema de Recursos Humanos - RH Bahia, observarão as disposições desta Instrução e da legislação em vigor quanto às responsabilidades das equipes de atendimento, dos usuários e dos administradores do RH Bahia.

2. São responsáveis pelo cumprimento desta Instrução:

2.1. a Secretaria da Administração - SAEB por meio:

2.1.1. do Gabinete do Secretário;

2.1.1.1. do Comitê Consultivo do RH Bahia.

2.1.2. da Superintendência de Recursos Humanos - SRH, através:

2.1.2.1. de suas Diretorias;

2.1.2.2. da Coordenação Técnica do RH Bahia;

2.1.3. da Superintendência de Previdência - SUPREV, através:

2.1.3.1. de suas Diretorias.

2.1.4. da Corregedoria Geral do Estado.

2.2. a Equipe de Suporte Application Management Services - AMS.

2.3. a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - PRODEB, por intermédio:

2.3.1. da Equipe de Suporte de 2º Nível (N2);

2.3.2. da Equipe de Suporte de 3º Nível (N3 PRODEB).

2.4. os órgãos e entidades da Administração direta, indireta, autárquica e fundacional, bem como empresas públicas e sociedades de economia mista do Poder Executivo Estadual, por intermédio:

2.4.1. dos gestores e chefes de todos os níveis e unidades que compõem a estrutura das organizações dos órgãos e entidades da Administração direta, indireta, autárquica e fundacional, bem como das empresas públicas e sociedades de economia mista do Poder Executivo Estadual que participam do RH Bahia;

2.4.2. das Equipes de Suporte de 1º Nível (N1);

3. Para fins de utilização desta Instrução, são consideradas as seguintes definições:

3.1. AMS - Application Management Services - suporte técnico do sistema em 3º nível, prestado pela contratada para este fim.

3.2. ANS - Acordo de Nível de Serviço - especificação em termos mensuráveis de quais são os serviços e as metas de prazos para monitoramento do trabalho de atendimento.

3.3. BI - Business Intelligence - tecnologia que permite às organizações transformarem dados guardados nos seus sistemas em informações quantitativas e qualitativas que apóiam a tomada de decisão.

3.4. Equipes de Suporte de 1º Nível (N1) - compostas por representantes das áreas de RH dos órgãos, entidades, empresas e sociedades de economia mista responsáveis por realizar o primeiro atendimento às demandas dos usuários finais do sistema RH Bahia, no âmbito de suas respectivas organizações.

3.5. Equipe de Suporte de 2º Nível (N2) - composta por técnicos responsáveis pelo atendimento e suporte técnico às equipes de 1º Nível do sistema RH Bahia, denominado Service Desk.

3.6. Equipe de Suporte de 3º Nível (N3 PRODEB) - composta por técnicos responsáveis pela hospedagem e suporte à infraestrutura de hardware do sistema.

- 3.7. Equipe de Suporte AMS (N3 AMS) - composta por técnicos especializados no ambiente SAP, encarregados de resolver as demandas relativas à manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva do sistema.
- 3.8. Portal de Serviços - interface de acesso Web ao sistema RH Bahia.
- 3.9. SAP - plataforma tecnológica sobre a qual funciona o sistema RH Bahia.
- 3.10. SAP GUI - interface cliente de acesso local ao sistema RH Bahia.
- 3.11. Catálogo de Serviço - documento de garantia do prazo de entrega e gerenciamento dos serviços prestados pelo Service Desk.
- 3.12. Comitê Consultivo do RH Bahia - formado por 3 (três) integrantes, sendo um representante da SRH, um representante da SUPREV e um representante do Gabinete do Secretário.
- 3.13. Workflow - ferramenta de transmissão e processos para fins de autorização e tramitação.
4. Compete à Secretaria da Administração - SAEB:
- 4.1. por meio do Gabinete do Secretário:
- 4.1.1. promover a comunicação e articulação com os órgãos, entidades, empresas e sociedades de economia mista do Poder Executivo Estadual visando a viabilização dos meios necessários à sustentação do RH Bahia;
- 4.1.2. através do Comitê Consultivo do RH Bahia:
- 4.1.2.1. apoiar o Gabinete do Secretário nas decisões estratégicas sobre o RH Bahia;
- 4.2. por meio da Superintendência de Recursos Humanos - SRH:
- 4.2.1. através de suas Diretorias:
- 4.2.1.1 promover as ações necessárias à sustentação do RH Bahia com manutenções corretiva, preventiva e evolutiva do sistema, em articulação com a Coordenação Técnica do RH Bahia, visando o seu perfeito funcionamento;
- 4.2.1.2. definir os processos de negócios de gestão de pessoas e suas implementações, em articulação com os órgãos e entidades participantes do RH Bahia;
- 4.2.1.3. supervisionar, controlar e acompanhar os processos e regras de negócio no uso do RH Bahia;
- 4.2.1.4. garantir, planejar, organizar e realizar treinamentos sobre o RH Bahia;
- 4.2.1.5. gerir os perfis de acesso ao RH Bahia;
- 4.2.1.6. acompanhar as alterações legislativas com impacto no RH Bahia e propor as alterações delas decorrentes à Coordenação Técnica do RH Bahia;
- 4.2.1.7. definição e solicitação de criação de novas rubricas;
- 4.2.1.8. identificar melhorias no Sistema e reportar à Coordenação Técnica do RH Bahia;

- 4.2.1.9. informar à Equipe de Suporte de 1º Nível (N1) a necessidade de correção de dados que impactem em relatórios legais;
- 4.2.1.10. efetivar procedimentos sistêmicos referentes ao ciclo de gestão de servidores ativos e empregados públicos;
- 4.2.1.11. orientar os usuários do RH Bahia quanto à operacionalização das rotinas inerentes à sua área de competência;
- 4.2.1.12. validar e aprovar o workflow do RH Bahia;
- 4.2.1.13. disseminar para os órgãos as melhorias implementadas no RH Bahia.
- 4.2.2. por intermédio da Coordenação Técnica do RH Bahia:
  - 4.2.2.1. propor, avaliar e validar a criação de novos perfis de acesso ao RH Bahia;
  - 4.2.2.2. definir, monitorar e gerenciar o trabalho das equipes contratadas para prestar os serviços de Service Desk e os produtos dele decorrentes;
  - 4.2.2.3. executar e evidenciar testes em ambiente de qualidade;
  - 4.2.2.4. gerir senha master;
  - 4.2.2.5. realizar configurações de regras de negócio no RH Bahia;
  - 4.2.2.6. gerir o contrato com o N3 - AMS e garantir a prestação do serviço ;
  - 4.2.2.7. avaliar e aprovar as alterações sistêmicas para aplicação da regra de negócio;
  - 4.2.2.8. avaliar, aprovar e validar melhorias;
  - 4.2.2.9. definir as prioridades dos chamados que serão impactados na contagem do ANS;
  - 4.2.2.10. avaliar chamado referente a mudança na legislação que impliquem em adequação no sistema;
  - 4.2.2.11. analisar e validar criações de rubricas;
  - 4.2.2.12. esclarecer dúvidas da Equipe de Suporte ao 2º Nível (N2) referente a negócio, em consonância com as áreas específicas;
  - 4.2.2.13. homologar as funcionalidades no ambiente de qualidade;
  - 4.2.2.14. autorizar a atualização de novas funcionalidades e novos relatórios no ambiente de produção;
  - 4.2.2.15. gerir a tabela de atos e base legal;
  - 4.2.2.16. realizar intervenções emergenciais no sistema, quando necessário;
  - 4.2.2.17. realizar gestão de licenças;

4.2.2.18. gerir o workflow do RH Bahia.

4.3. por intermédio da Superintendência de Previdência - SUPREV:

4.3.1. através de suas Diretorias:

4.3.1.1. definir os processo de negócios de gestão de pessoas e suas implementações, em articulação com a Coordenação Técnica do RH Bahia;

4.3.1.2. supervisionar, controlar e acompanhar os processos de negócio no uso do RH Bahia.

4.3.1.3. dar suporte referente às regras de negócio;

4.3.1.4. definir e solicitar a criação de criação de novas rubricas;

4.3.1.5. propor melhorias no Sistema e reportar à Coordenação Técnica do RH Bahia;

4.3.1.6. efetivar procedimentos sistêmicos referentes ao ciclo de gestão de servidores inativos e pensionistas;

4.3.1.7. orientar os usuários do RH Bahia quanto à operacionalização das rotinas inerentes à sua área de competência;

4.3.1.8. identificar a necessidade de treinamento de pessoal, reportando à Superintendência de Recursos Humanos;

4.3.1.9. acompanhar as alterações legislativas com impacto no RH Bahia e propor as alterações delas decorrentes à Coordenação Técnica do RH Bahia.

4.4. por intermédio da Corregedoria Geral do Estado - CGR/SAEB:

4.4.1. através de suas Coordenações:

4.4.1.1. dar suporte referente às regras de negócio;

4.4.1.2. identificar melhorias no Sistema e reportar à Coordenação Técnica do RH Bahia;

4.4.1.3. orientar os usuários do RH Bahia quanto à operacionalização das rotinas inerentes à sua área de competência;

4.4.1.4. identificar a necessidade de treinamento de pessoal, reportando à Superintendência de Recursos Humanos;

4.5. por intermédio da Equipe de Suporte AMS (N3 AMS):

4.5.1. atender as demandas da Secretaria da Administração, através da Superintendência de Recursos Humanos, conforme especificações técnicas, condições de execução e quantidades contratadas;

4.5.2. executar atividades de suporte técnico, manutenções corretivas, evolutivas e adaptativas, além da configuração e parametrização no RH Bahia.

5. Compete à Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - PRODEB:

5.1. por intermédio da Equipe de Suporte de 2º Nível (N2):

5.1.1. esclarecer as dúvidas das Equipes de Suporte de 1º Nível (N1), referente ao uso do RH Bahia;

5.1.2. encaminhar os chamados de melhoria e não conformidades registradas pelas Equipes de Suporte de 1º Nível (N1) para a Coordenação Técnica do RH Bahia;

5.1.3. gerir os chamados encaminhados para a Equipe de Suporte de 3º Nível (N3);

5.1.4. analisar, distribuir e encerrar os chamados abertos pelas Equipes de Suporte de 1º Nível (N1), garantindo que os mesmos foram solucionados;

5.1.5. orientar usuários quanto às regras das rubricas existentes;

5.1.6. desbloquear senha de acesso;

5.1.7. identificar a necessidade de treinamentos de pessoal e reportar para a SAEB;

5.1.8. gerir e encaminhar os chamados para a Equipe de Suporte AMS (N3 AMS);

5.1.9. identificar oportunidades de melhoria e comunicar à Coordenação Técnica do RH Bahia;

5.2. por intermédio da Equipe de Suporte de 3º Nível (N3 - PRODEB):

5.2.1. garantir o armazenamento de dados, backup, monitoramento, conectividade e suporte básico à infraestrutura;

5.2.2. garantir o funcionamento do ambiente de forma que o RH Bahia possa ser acessado por seus usuários;

5.2.3. avisar com a antecedência mínima definida em contrato sobre a necessidade de realização de procedimentos de manutenção e reparo que tenham impacto ou impliquem na suspensão total da operação do RH Bahia;

5.2.4. fornecer a infraestrutura de alimentação elétrica, segurança ao acesso às instalações do ambiente de operação, sistema de detecção e extinção de incêndios, controle automático de temperatura, backup dos dados, monitoramento e gerenciamento de servidores de segurança contra acesso não autorizado (segurança lógica) que garantam a eficiência e confiabilidade pretendidas à operação do Sistema;

6. Compete aos órgãos e entidades da Administração direta, indireta, autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista do Poder Executivo Estadual que participam do Projeto RH Bahia:

6.1. manter os dados dos servidores e empregados públicos atualizados no RH Bahia;

6.2. realizar corretamente os lançamentos de informações cadastrais e funcionais dos servidores e empregados públicos, validando, posteriormente, as respectivas folhas de pagamento;

- 6.3. atender aos prazos divulgados pela SRH através dos cronogramas de lançamentos e processamentos disponibilizados mensalmente no RH Bahia;
- 6.4. seguir devidamente os procedimentos orientados pela SAEB para uso do RH Bahia;
- 6.5. gerir as obrigações legais de seus respectivos órgãos e entidades;
- 6.6. participar dos treinamentos programados pela SAEB;
- 6.7. por intermédio das Equipes de Suporte de 1º Nível (N1):
  - 6.7.1. esclarecer as dúvidas dos servidores e empregados públicos pertencentes ao seu quadro de pessoal;
  - 6.7.2. resolver os problemas relacionados a equipamentos junto a equipe de TI de seus órgãos e entidades;
  - 6.7.3. instalar módulo de acesso ao RH Bahia - SAP GUI por meio de sua equipe de TI;
  - 6.7.4. abrir chamado através da ferramenta de Service Desk para a Equipe de Suporte de 2º Nível (N2) relacionado a não conformidades e orientações sistêmicas, bem como alterações de funcionalidades decorrentes de novas regras de negócio;
  - 6.7.5. requerer atribuição de perfil de acesso ao RH Bahia para os usuários através da ferramenta de abertura de chamado do Service Desk;
  - 6.7.6. requerer acesso ao BI através da ferramenta de abertura de chamado do Service Desk;
  - 6.7.7. solicitar novos acessos à ferramenta de abertura de chamado do Service Desk;
  - 6.7.8. multiplicar o conhecimento do RH Bahia dentro da sua estrutura;
  - 6.7.9. requerer treinamento e participar quando convocado;
- 6.8. por intermédio dos gestores e chefes de todos os níveis e unidades que compõem a estrutura das organizações dos órgãos e entidades da Administração direta, indireta, autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista do Poder Executivo Estadual que participam do RH Bahia:
  - 6.8.1. validar o quadro de pessoal sob sua subordinação;
  - 6.8.2. acompanhar e efetuar a assunção e reassunção de seus subordinados;
  - 6.8.3. gerir e aprovar a programação de férias de sua equipe, sob pena de apuração de responsabilidade, conforme § 8º do art. 93 da Lei nº 6.677, de 26 de setembro de 1994;
  - 6.8.4. realizar as aprovações de sua competência dentro do Portal de Serviços;
  - 6.8.5. acessar diariamente o Portal de Serviços;
  - 6.8.6. registrar as ausências injustificadas dos seus subordinados dentro do Portal de Serviços

7. Todos os usuários do RH Bahia devem observar os prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços, disponível no Portal do Servidor através do site eletrônico [www.portaldoservidor.ba.gov.br](http://www.portaldoservidor.ba.gov.br), registrando os chamados através da ferramenta de abertura de chamados do Service Desk, com a correta e detalhada descrição do problema.

8. Caberá a Secretaria da Administração - SAEB decidir sobre os casos omissos nesta Instrução.

9. Fica revogada a Instrução Normativa nº 003, de 23 de março de 2018.

10. Esta Instrução entra em vigor na data da sua publicação.

Salvador, 13 de dezembro de 2018.

**EDELVINO DA SILVA GÓES FILHO**

Secretário da Administração