



SDM – Orientações para cadastramento de usuários e registro de ocorrências do BGCOMPREV

Service Desk Manager

Guia de Uso Complementar

Orientações para cadastramento de usuários e registro de ocorrências do BGCOMPREV

v2.0



1 Quem pode conceder o acesso

Apenas usuários definidos como gestores poderão abrir chamados para solicitar a concessão de acesso para os seus usuários.

Para facilitar a definição de quem são os usuários gestores cadastradores, assumiu-se inicialmente que serão os já definidos para o Novo CompREV.

2 Quem poderá acessar

Os usuários definidos pelos gestores de cada Ente poderão ter seu acesso concedido, mediante abertura de chamado no sistema SDM.

A quantidade de usuários por Ente está definida pela SPREV. Não deve ser solicitado o acesso para uma quantidade maior do que a estabelecida, conforme quadro a seguir:

| QUANTIDADE DE USUÁRIO - BGCOMPREV | | | | |
|-----------------------------------|--------------------|---------------|---------------------|-----|
| Grupo | Faixa de Segurados | Acesso Básico | Quantidade de Entes | |
| I | 1 | 300 | 1 | 499 |
| II | 301 | 600 | 1 | 516 |
| III | 601 | 1.200 | 2 | 468 |
| IV | 1.201 | 3.000 | 2 | 369 |
| V | 3.001 | 6.000 | 2 | 133 |
| VI | 6.001 | 9.000 | 3 | 40 |
| VII | 9.001 | 18.000 | 3 | 41 |
| VIII | 18.001 | 36.000 | 4 | 16 |
| IX | 36001 | 108000 | 4 | 15 |
| X (*) | maior que 108.000 | | 4 | 19 |
| NC (**) | 0 | | 1 | 40 |

Figura 2.1: Quantidade de usuários por classificação ISP-RPPS

X (*): INSS e a União.

NC ():** Entes que não possuem informação de quantidade de segurados no ISP e “Não Classificado”.

Maiores informações sobre o Indicador de Situação Previdenciária – ISP-RPPS: <https://www.gov.br/previdencia/pt-br/assuntos/previdencia-no-servico-publico/indicador-de-situacao-previdenciaria/indicador-de-situacao-previdenciaria-2>



3 Como solicitar o acesso

O gestor cadastrador abrirá um chamado pela ferramenta SDM, utilizando a seguinte categoria de serviço do catálogo, que poderá ser apresentado em um dos dois formatos:

Categoria Geral:

- **Comunicação.Acesso.Alterar conta de usuário**
- **Comunicação.Acesso.Incluir conta de usuário**
- **Comunicação.Acesso.Excluir conta de usuário**
- **Comunicação.Acesso.Informação**
- **Comunicação.Acesso.Reinicialização de senha**
- **Comunicação.Acesso.Senha trocada com restrição**

Categoria INSS:

- **Comunicação.Domínio.Alterar conta de usuário**
- **Comunicação.Domínio.Incluir conta de usuário**
- **Comunicação.Domínio.Excluir conta de usuário**
- **Comunicação.Domínio.Informação**
- **Comunicação.Domínio.Reinicialização de senha**
- **Comunicação.Domínio.Senha trocada com restrição**



4 Registro de ocorrências

Para o registro de ocorrências no BGCOMPREV tanto o gestor cadastrador, quanto o usuário com acesso poderá abrir um chamado pela ferramenta SDM, utilizando a categoria de serviço do catálogo “Sistemas”:

Sistemas:

- **Sistemas/Serviços.BGCOMPREV.Inconsistência**
- **Sistemas/Serviços.BGCOMPREV.Indisponível**
- **Sistemas/Serviços.BGCOMPREV.Informação**
- **Sistemas/Serviços.BGCOMPREV.Instável**
- **Sistema/Serviços.BGCOMPREV.Lento**

5 Quais informações precisam ser informadas no chamado?

No campo **Descrição** do chamado as seguintes informações devem ser fornecidas:

- Tipo de acesso: grupo de usuário básico do BGCOMPREV – GUBGComprev_AP
- Dados necessários:
 - Nome completo,
 - e-mail particular,
 - CPF
 - Ente vinculado
 - CNPJ do ENTE vinculado
- Dados opcionais: telefone para contato