

# **Service Desk Manager**

## **Guia de Uso Complementar**

**Orientações para Cadastramento de  
usuários no BG-COMPREV**

**v1.0**



## 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:

Classificação ISP	Qtd de Entes	Acesso Básico	Total de Acessos Cadastrados
Não Classificado	40	1	40
Pequeno Porte	1022	1	1022
Médio Porte	958	2	1916
Grande Porte	107	3	321
Estados, DF, INSS e União	29	4	116
<b>Total Geral</b>			<b>3415</b>
<b>Expectativa de Consultas Concorrentes</b>		10%	341,5
		20%	683
		30%	1024,5
		40%	1366
		50%	1707,5

Figura 2.1: Quantidade de usuários por classificação ISP

## 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



## SDM – Orientações para cadastramento de usuários no BG-COMPREV

- 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

### Sistemas

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

## 4 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,



## SDM – Orientações para cadastramento de usuários no BG-COMPREV

- e-mail particular,
- CPF
- Ente vinculado
- Dados opcionais: telefone para contato