

1. Passos para abrir uma solicitação

O Sistema de Registro e Acompanhamento de Demandas - MME é a interface entre os usuários e a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para a criação de demandas que venham a centralizar os pedidos para atender necessidades dos usuários.

Para criar uma demanda siga os seguintes passos:

- a. Acesse o link: <http://suporte.mme.gov.br/otrs/customer.pl>



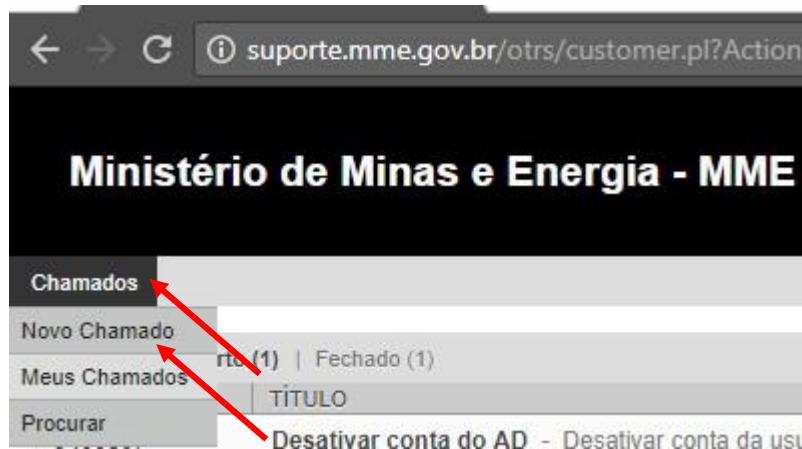
- b. Faça o login usando seu nome de usuário e senha de rede:



Login

Nome de usuário	Senha	Entrar
-----------------	-------	--------

- c. Clique em Chamados e em seguida em Novo Chamado:



d. Descreva um título e uma descrição para sua demanda:

The screenshot shows a web-based service request creation form. At the top, there are fields for 'Tipo' (Type) set to 'Requisição de Serviço', 'Para' (To) set to 'Remoto', and 'Assunto' (Subject) set to 'Título do Pedido'. Below these is a rich text editor toolbar. The main body of the form contains a large text area labeled 'Descrição do pedido.' (Description of the request). To the left of this area is a red arrow pointing to the 'Título do Pedido' field. Another red arrow points to the 'Descrição do pedido.' text area. Further down, there is a section for 'Anexo' (Attachment) with a button 'Escolher arquivos' (Select files) and a message 'Nenhum arquivo selecionado' (No files selected). To the left of this section is a red arrow pointing to the 'Escolher arquivos' button. Below this are several fields with red arrows pointing to them: 'Localidade' (Location) set to 'Sede', 'Número' (Number) set to '9999', 'Sala' (Office) set to '1234', and 'Setor' (Department) set to 'Setor'. At the bottom left is a 'Enviar' (Send) button, and at the bottom right is a note 'Desenvolvido por OTRS' (Developed by OTRS).

e. Para continuar com a criação da demanda clique em **enviar**.

- Aguarde um e-mail de retorno e atendimento ***no prazo especificado***;
- LEMBRE-SE QUE A INFORMÁTICA TRABALHA COM VÁRIOS FORNECEDORES, OU SEJA, MESMO QUE O SUPORTE DE UMA ATENDA O CHAMADO PODE FICAR PENDENTE;
- Retorne a ligação com número do chamado e acompanhe o andamento ou pelo site.