

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>



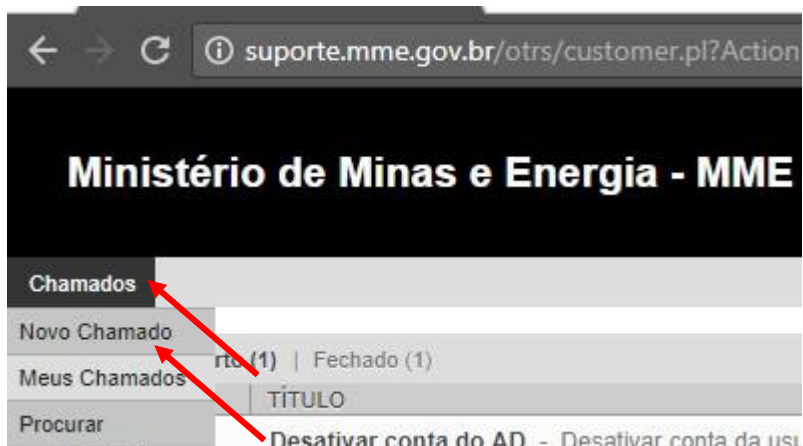
- b. Faça o login usando seu nome de usuário e senha de rede:



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:

Form fields and values:

- *Tipo: Requisição de Serviço
- *Para: Remoto
- *Assunto: Título do Pedido
- *Texto: Descrição do pedido
- Anexo: Escolher arquivos (Nenhum arquivo selecionado)
- *Localidade: Sede
- *Ramal/Contato: 9999
- *Sala: 1234
- *Setor: Setor

Enviar

Desenvolvido por OTRIS

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.