

# Introdução e antecedentes do RITA

## Antecedentes

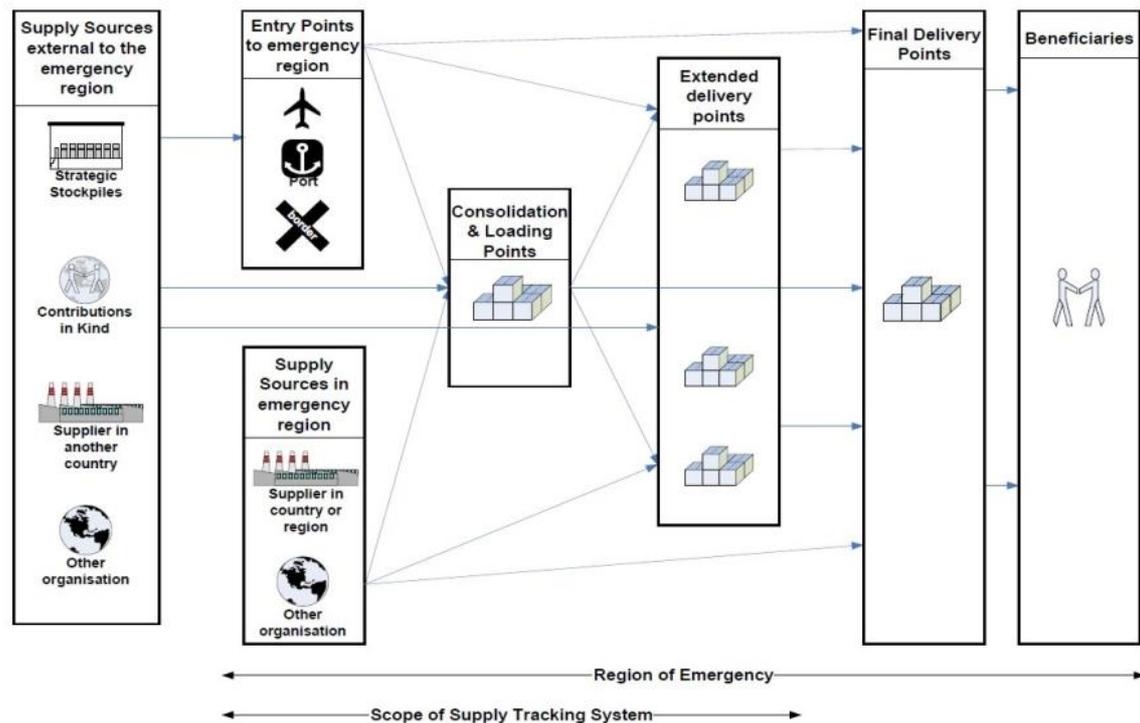
O PAM e o Grupo de Trabalho de Logística apoiam a comunidade humanitária em geral durante uma situação de emergência, prestando serviços logísticos que abrangem o armazenamento e o transporte de fornecimentos (normalmente designados por "**artigos de socorro**") de vários pontos de entrada para pontos de entrega alargados. A gestão da informação necessária para realizar esta tarefa de forma eficaz é complexa e consome muito tempo. Embora o objetivo básico de todas as operações seja o mesmo - o acompanhamento da carga - os requisitos operacionais subjacentes diferem frequentemente em grande medida, o que levou ao desenvolvimento de uma variedade de soluções de acompanhamento - desde quadros brancos, folhas de cálculo Excel e bases de dados Access, ou uma combinação dos três.

Na maioria dos casos, as ferramentas desenvolvidas eram específicas para uma determinada operação. Isto significava que os utilizadores com experiência numa operação tinham de aprender um conjunto completamente novo de procedimentos e ferramentas quando colocados numa nova operação. Também resultava no facto de as informações recolhidas durante uma operação serem efetivamente descartadas, uma vez que era impossível comparar dados entre diferentes operações.

O RITA foi desenvolvido em resposta a estas deficiências. Ao utilizar um único sistema em várias operações, os procedimentos podem ser normalizados, a formação torna-se mais eficiente e as estatísticas podem ser comparadas com precisão entre operações.

## Âmbito da prestação de serviços

O diagrama abaixo mostra o âmbito do serviço prestado pelo Cluster de Logística durante uma operação de emergência:



O Cluster de Logística acompanha a carga humanitária alimentar e não alimentar no âmbito de uma resposta de emergência, onde quer que os Serviços Comuns de Transporte ou Armazenamento Logístico estejam a ser utilizados. Os movimentos de carga no âmbito de uma operação que *não* utilizam a prestação de serviços comuns estão fora da responsabilidade do Cluster de Logística.

Por outras palavras, a transferência de mercadorias do cliente para o ponto de entrega inicial e a transferência de mercadorias do ponto de entrega alargado (PDE) para os beneficiários são da responsabilidade do parceiro e, por conseguinte, estão explicitamente fora do âmbito do sistema de localização.

As mercadorias são rastreadas desde a chegada inicial a um ponto de entrada designado. As mercadorias passam então por vários pontos de consolidação e carregamento (CLP). O acompanhamento termina quando as mercadorias deixam o ponto de entrega alargado final.

## Objetivo

O RITA é uma ferramenta para gerir a logística do transporte de carga (principalmente não alimentar) para a comunidade humanitária. Os principais objectivos do sistema são

- **Gerir a carga recebida** - tanto a recolha direta nos armazéns dos clientes como a entrega por um cliente num armazém controlado pelo agrupamento.
- **Gerir a carga em trânsito** - desde a determinação dos requisitos e horários dos veículos até à resposta a pedidos de informação dos clientes sobre o estado e o paradeiro da sua carga.
- **Gerir os requisitos aduaneiros**, tendo uma melhor visão do conteúdo de cada remessa.
- **Gerir a carga de saída** - tanto as libertações (em que o cliente recolhe as mercadorias no armazém controlado pelo cluster) como as entregas (para um endereço especificado pelo cliente).
- **Melhorar o serviço ao cliente** - as organizações precisam de saber onde se encontram as suas mercadorias na cadeia de entrega, nem que seja a um nível elevado - em trânsito,

recebidas, expedidas, entregues, etc.

- Relatórios e monitorização **básicos de gestão de armazéns.**
- **Relatórios estatísticos para toda a operação.**

Isto traduz-se numa série de características específicas:

- Manter um único ponto de referência para as mercadorias ao longo da vida útil da remessa (ID da remessa).
- Seguir o movimento de todas as mercadorias com total transparência, através de um mecanismo de seguimento em linha do tipo DHL (Consignment Tracking Number). Uma vez que o RITA se baseia na Internet, os clientes podem agora ver de forma independente o progresso das suas mercadorias através da utilização de um número de seguimento gerado por computador para garantir a confidencialidade.
- Simplificar o complexo processo de programação de veículos em itinerários multiponto - atualmente, este processo é efectuado no momento da expedição. O operador de expedição pode dividir uma única remessa por diferentes veículos e planear uma rota com várias paragens.

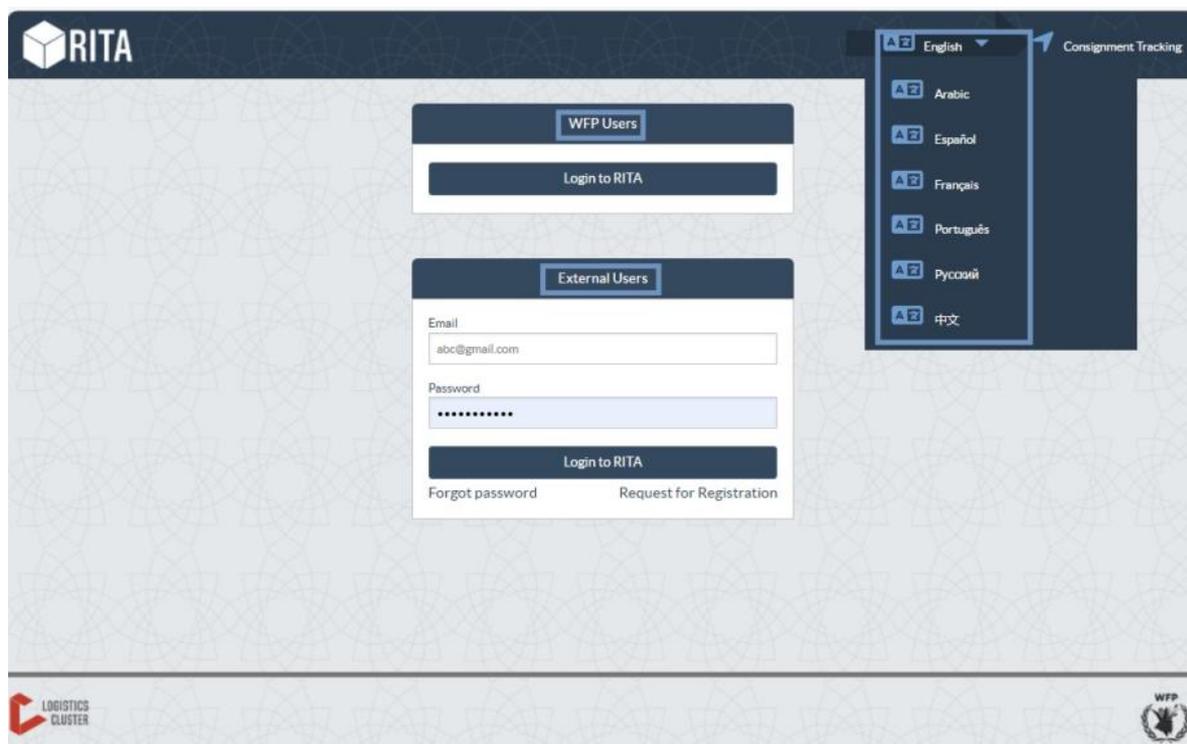
## Acesso e navegação no RITA

### Sítio Web do RITA

Para aceder ao RITA, abra o seu navegador Web (recomenda-se o Google Chrome como navegador por defeito) e introduza o URL adequado (para o pólo logístico: <https://rita.logcluster.org>, para a prestação de serviços a pedido: <https://rita.wfp.org>).

Aparecerá um ecrã de início de sessão e o operador deve fornecer os dados do seu ID de início de sessão (endereço de correio eletrónico) e a palavra-passe.

Por defeito, a língua utilizada é o inglês. No entanto, o operador tem a opção de mudar para espanhol, francês, português, árabe, russo e chinês.



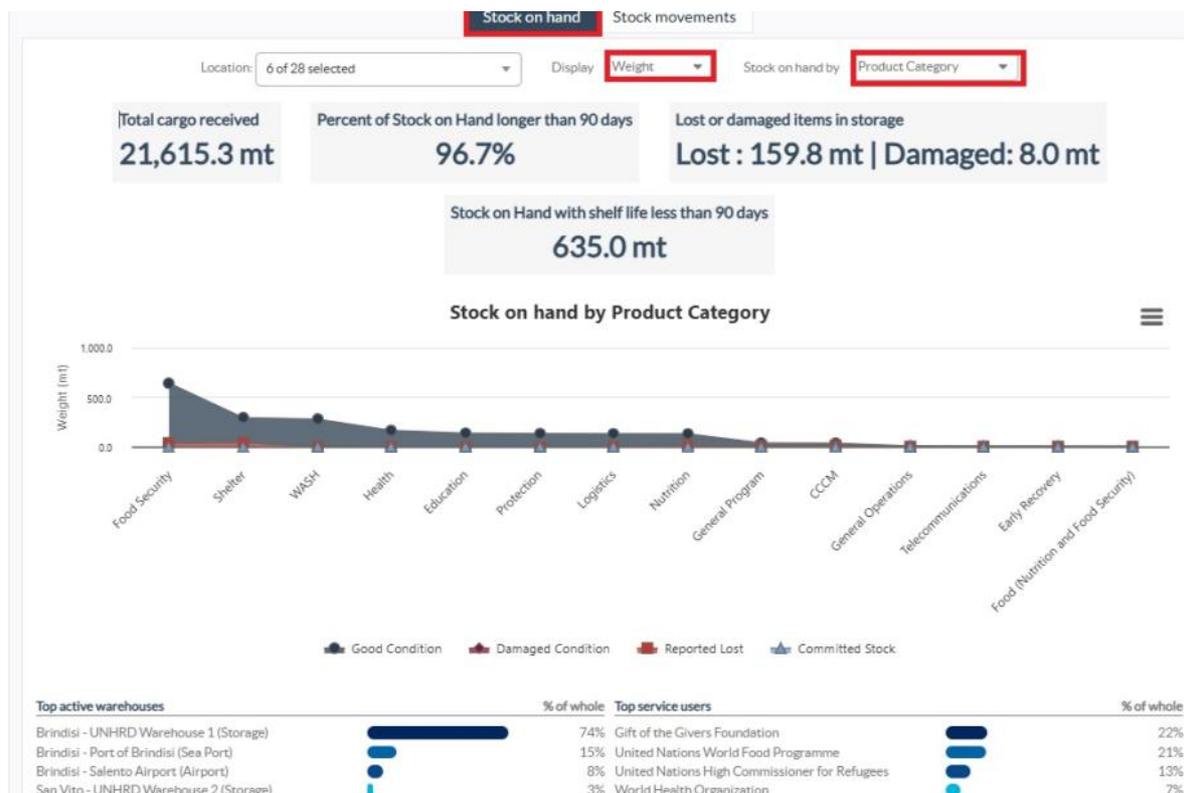
## Início de sessão

Os operadores com endereços de correio eletrónico do PAM podem digitar os seus endereços de correio eletrónico e iniciar sessão clicando em "**Login with WFP password**" e utilizando a sua palavra-passe empresarial.

Para outros endereços de correio eletrónico, enviar uma mensagem à RITA GLOBAL para [rita.global@wfp.org](mailto:rita.global@wfp.org) para solicitar o acesso. Uma vez que os administradores RITA atribuem o acesso ao ID do utilizador (geralmente o endereço de e-mail), o operador recebe uma senha padrão. Introduza estes valores nos campos "**Email**" e "**Password**" e clique em "**Login**".

**Nota: A palavra-passe predefinida deve ser alterada após o primeiro início de sessão.**

O menu principal do RITA está agora disponível:

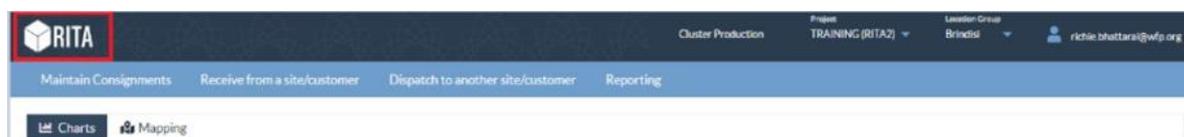


O RITA fornece notificações automáticas de conta que avisam os utilizadores da expiração da conta e da palavra-passe com antecedência.

## Navegação no RITA

O menu principal do RITA é constituído pelos seguintes elementos-chave, abaixo indicados:

**Logótipo do RITA:** Ao clicar no logótipo do RITA a partir de qualquer ponto do RITA, o operador regressa ao ecrã do menu principal.



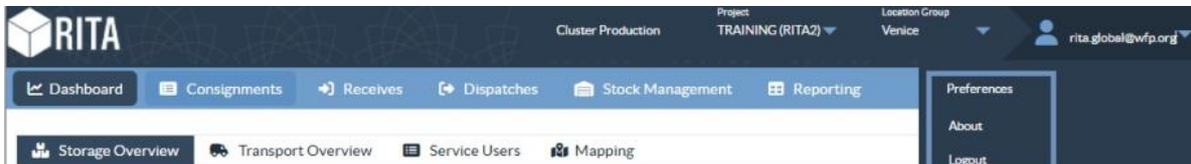
**Projeto:** Esta opção apresenta o projeto atual e permite ao operador escolher se o acesso foi concedido a muitos projectos.



**Grupo de localização:** Quando o operador clica na opção "Grupo de locais", aparece um menu suspenso com todos os locais do projeto atual.



**E-mail do utilizador:** Quando o operador clica no endereço de e-mail, aparece um menu suspenso com três opções explicadas abaixo:



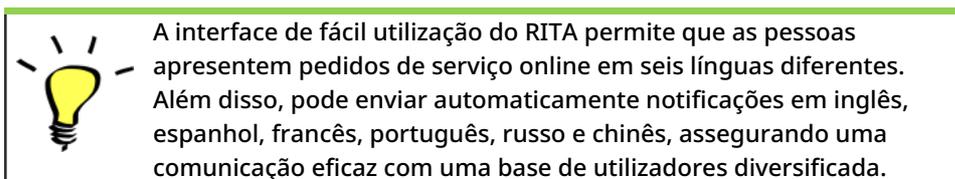
- **Preferências:** Este separador permite ao operador alterar a sua preferência linguística. Atualmente, as opções disponíveis para os utilizadores RITA são o inglês, o francês e o espanhol.
- **Sobre:** Clicando na opção "About" (Sobre), é apresentada a identificação do utilizador e detalhes sobre o servidor.
- **Logout (Sair):** Ao clicar na ligação "Logout", o utilizador sairá do RITA.

## Painel de controlo

O painel de controlo fornece ao operador uma visão geral do desempenho até à data. O painel de controlo gráfico permite aos operadores selecionar múltiplas variáveis (peso, volume, remessas), selecionar intervalos de datas, selecionar locais e itinerários de transporte e, em alguns casos, sobrepor dados. Para mais informações sobre o separador dashboard, consulte o capítulo "[Relatórios - Dashboard](#)".

## Notificações automáticas RITA

A RITA envia mensagens de correio eletrónico automáticas para informar os parceiros e os proprietários de carga de quaisquer alterações nos seus envios ou remessas. Seguem-se algumas das condições de envio dos e-mails automáticos:



**Lembrete de** A RITA fornece notificações automáticas com uma semana de **expiração da conta** antecedência para lembrar os utilizadores das próximas **e da palavra-passe:** expirações da conta e da palavra-passe.

|  |   |
|--|---|
| <b>Redefinição de senha e e-mail de confirmação:</b>   | A RITA notifica automaticamente os utilizadores para redefinirem a sua palavra-passe com uma ligação de redefinição da palavra-passe e envia um e-mail de confirmação após a redefinição da palavra-passe.  |
| <b>Envio de formulário de pedido de serviço:</b>       | Os pedidos de serviço apresentados através do SRF manual ou em linha accionam mensagens de correio eletrónico de alerta para os requisitantes e os operadores do RITA, notificando o pessoal-chave e documentando o fluxo de trabalho. Se o proprietário da carga for diferente do requisitante do serviço, o RITA envia uma mensagem de correio eletrónico separada a cada um deles. |
| <b>Lembrete de pedido de serviço online:</b>           | Quando um utilizador tem pedidos de serviço pendentes submetidos online e estes não foram verificados, o RITA envia um e-mail de lembrete ao cliente para verificar o pedido submetido.   |
| <b>Pedido de serviço rejeitado:</b>                    | Quando os pedidos de serviço submetidos pelos utilizadores são rejeitados, o proprietário da carga será notificado, incluindo notas para a rejeição.  |
| <b>Pedido de serviço aceite:</b>                       | Quando os pedidos de serviço submetidos pelos utilizadores são aprovados, a pessoa que submeteu o pedido de serviço online será notificada da aceitação do seu pedido. Receberá também o número de identificação de seguimento da carga, juntamente com uma hiperligação para a página de seguimento. A partir daí, o utilizador pode acompanhar a disposição da carga.               |
| <b>Carga recebida:</b>                                 | Quando a carga de várias remessas é recebida num único local, o RITA envia notificações automáticas por correio eletrónico para os proprietários e parceiros da carga (se forem diferentes dos proprietários).  |
| <b>Ordem de libertação submetida:</b>                  | Os pedidos de ordem de libertação submetidos através de um formulário manual ou online desencadeiam e-mails de alerta para os requisitantes e operadores do RITA.   |
| <b>Notificação de rejeição de ordem de libertação:</b> | Quando um pedido de ordem de libertação é rejeitado pelo operador RITA, a pessoa que submeteu o pedido de ordem de libertação será notificada, juntamente com as notas de rejeição.   |
| <b>Expedição de carga:</b>                             | Quando uma única viagem inclui carga de várias remessas e é expedida para vários locais/destinatários, o RITA envia automaticamente notificações por correio eletrónico aos proprietários e destinatários da carga (se diferentes do proprietário) quando a carga é expedida num veículo.   |
| <b>Cancelamento de expedição:</b>                      | Se uma expedição for cancelada, os proprietários e destinatários da carga (se diferentes do proprietário) receberão notificações automáticas das alterações. Os operadores do RITA deverão fornecer uma explicação para a anulação da expedição.  |