Introdução e antecedentes do RITA

Antecedentes

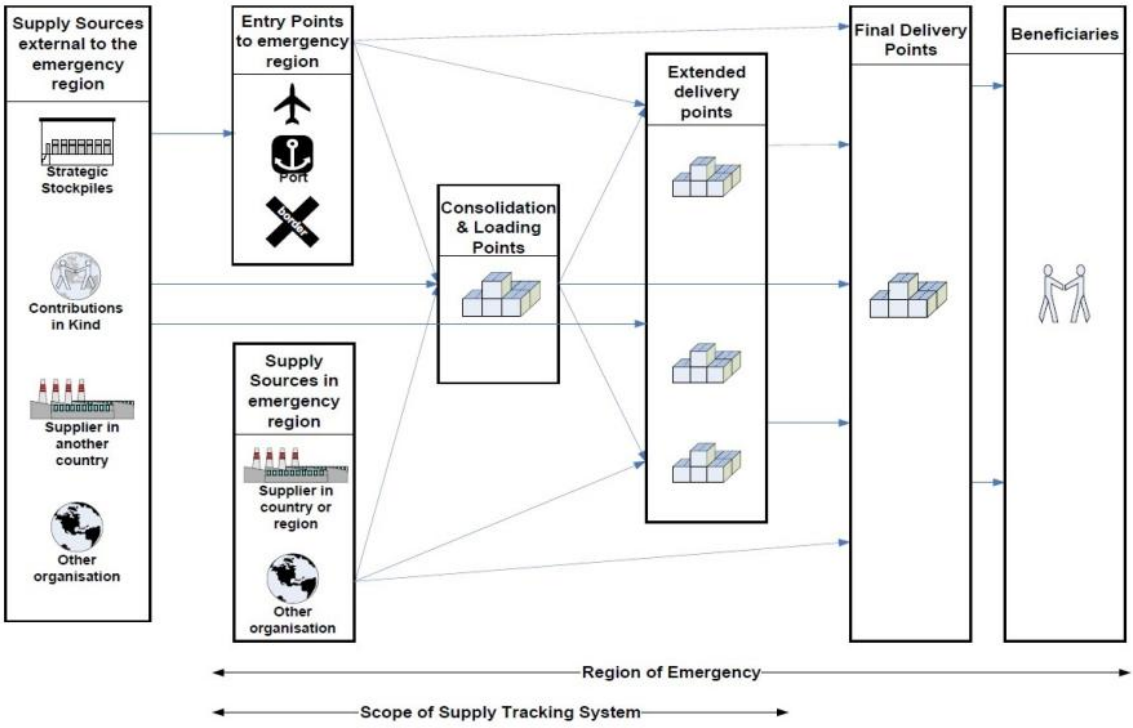
O PAM e o Grupo de Trabalho de Logística apoiam a comunidade humanitária em geral durante uma situação de emergência, prestando serviços logísticos que abrangem o armazenamento e o transporte de fornecimentos (normalmente designados por "**artigos de socorro**") de vários pontos de entrada para pontos 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 caraterísticas 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.

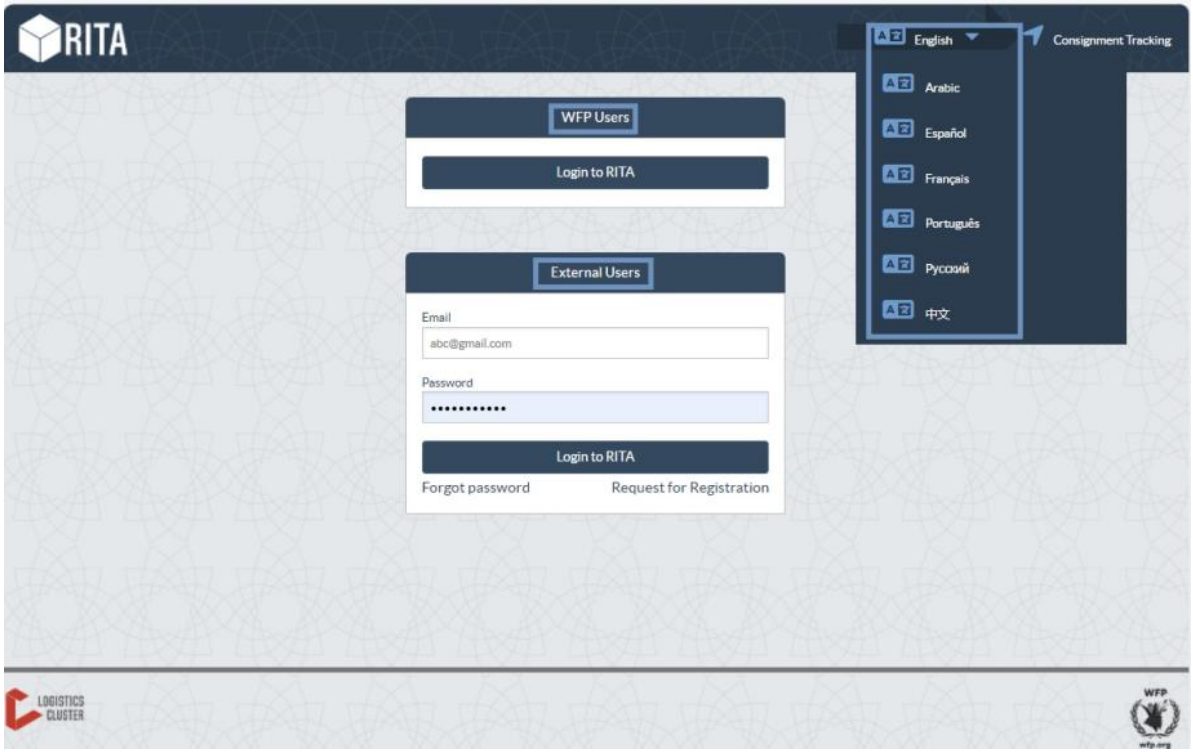
Acesso e navegação no RITA

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 deverá 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.

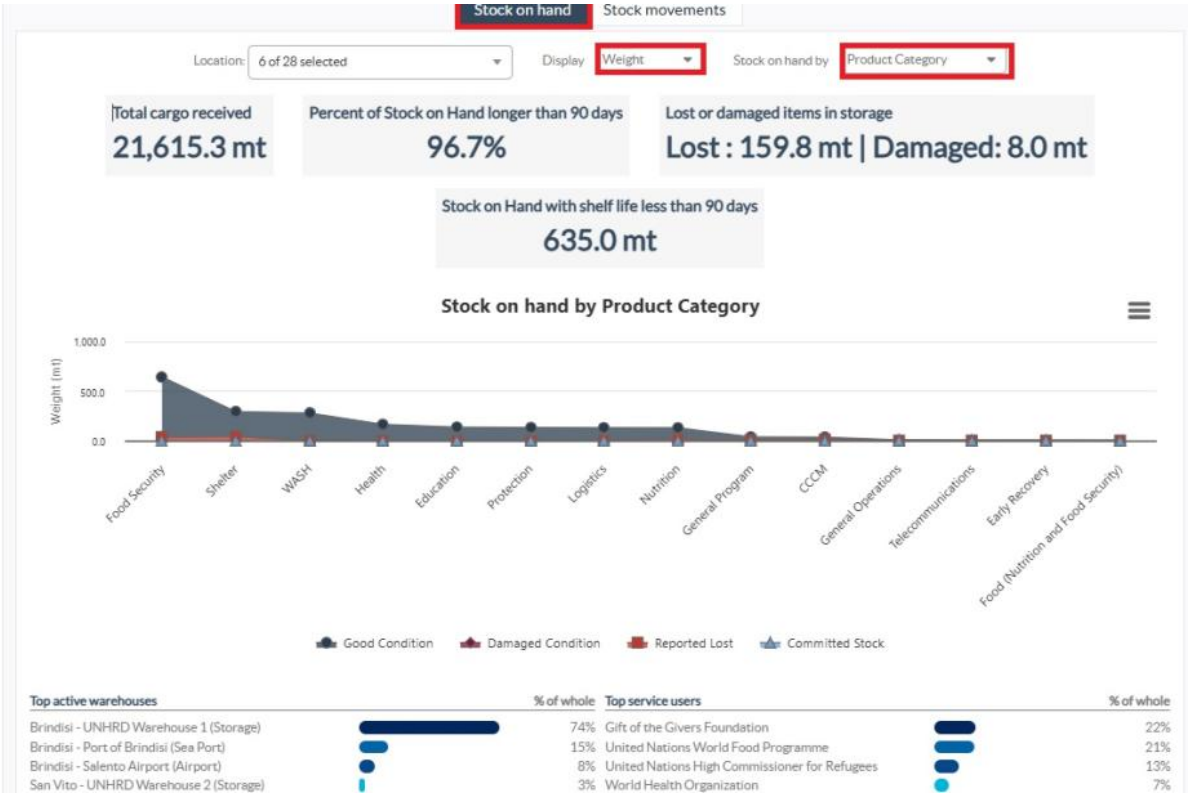


Início de sessão

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 para solicitar o acesso. Depois de os administradores RITA atribuírem o acesso ao ID do utilizador (geralmente o endereço de correio eletrónico), o operador recebe uma palavra-passe predefinida. Introduza estes valores nos campos "**Email**" e "**Password**" e clique em "**Login**".

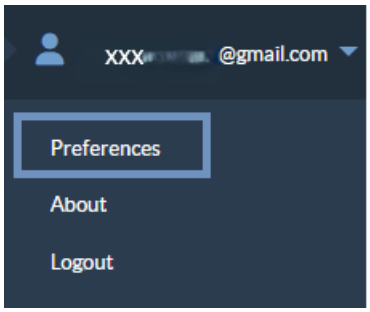
O menu principal do RITA está agora disponível:



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

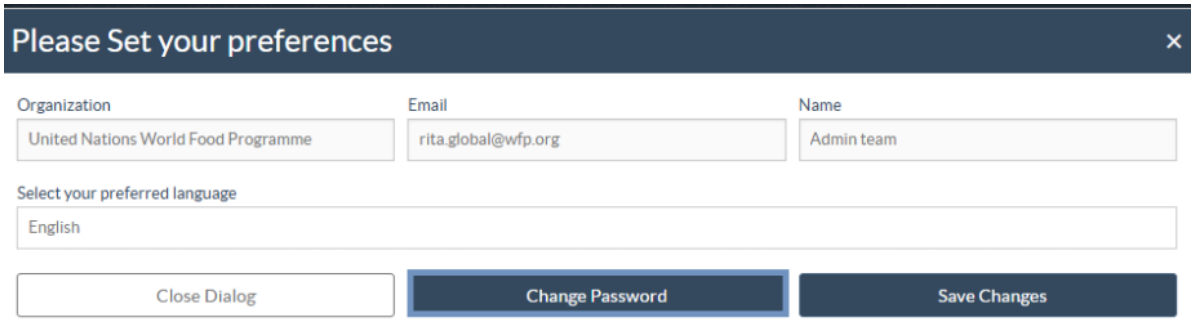
Nota: Para os utilizadores externos, a palavra-passe deve ser alterada após o início de sessão. Para alterar a palavra-passe, siga os passos abaixo.

Passo 1: Depois de iniciar sessão no RITA, clique em Preferências na interface do utilizador, como mostra a captura de ecrã.

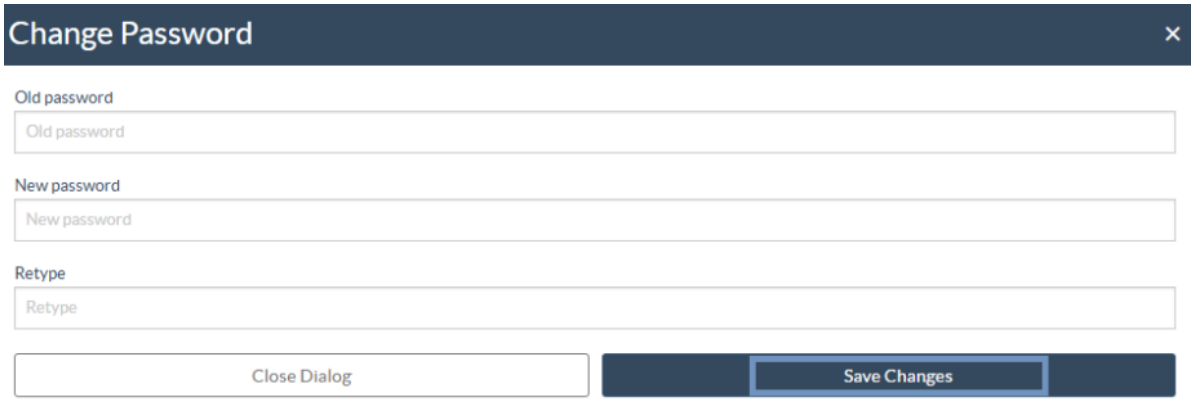


Passo 2: A caixa de diálogo Preferências abre-se. Este ecrã apresenta a organização, o endereço de correio eletrónico, o nome e o idioma preferido do utilizador.

Passo 3: Clique no botão Change Password (Alterar palavra-passe) na caixa de diálogo Preferences (Preferências).



Passo 4: Introduza os detalhes da palavra-passe necessária seguindo as instruções apresentadas no ecrã. Clique em Guardar alterações para confirmar e aplicar a nova palavra-passe.



Navegar no RITA

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

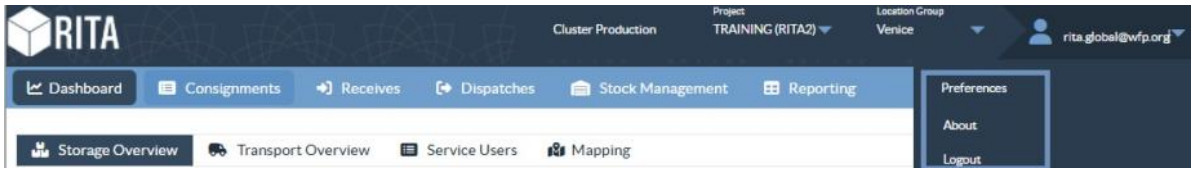
Logotipo do RITA: Ao clicar no logótipo do RITA a partir de qualquer ponto do RITA, o operador regressa ao ecrã do Menu Principal.

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:

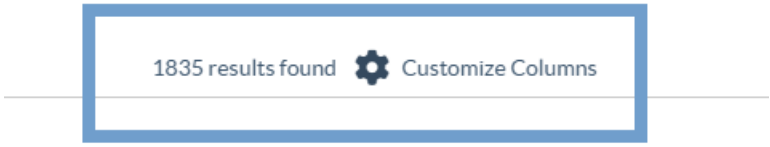


- **Preferências**: Este separador permite ao operador alterar a sua preferência linguística. Atualmente, as opções disponíveis para os utilizadores RITA são o inglês, o francês e o espanhol.
- **Sobre:** Clicando na opção "About" (Sobre), o utilizador pode ver a sua identificação e os detalhes sobre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

Personalizar colunas

O RITA fornece uma funcionalidade flexível de Personalização de Colunas em vários ecrãs, permitindo aos utilizadores adaptar as suas visualizações de dados com base nas necessidades e preferências operacionais. Esta funcionalidade permite que os utilizadores apresentem apenas as colunas de informação mais relevantes.

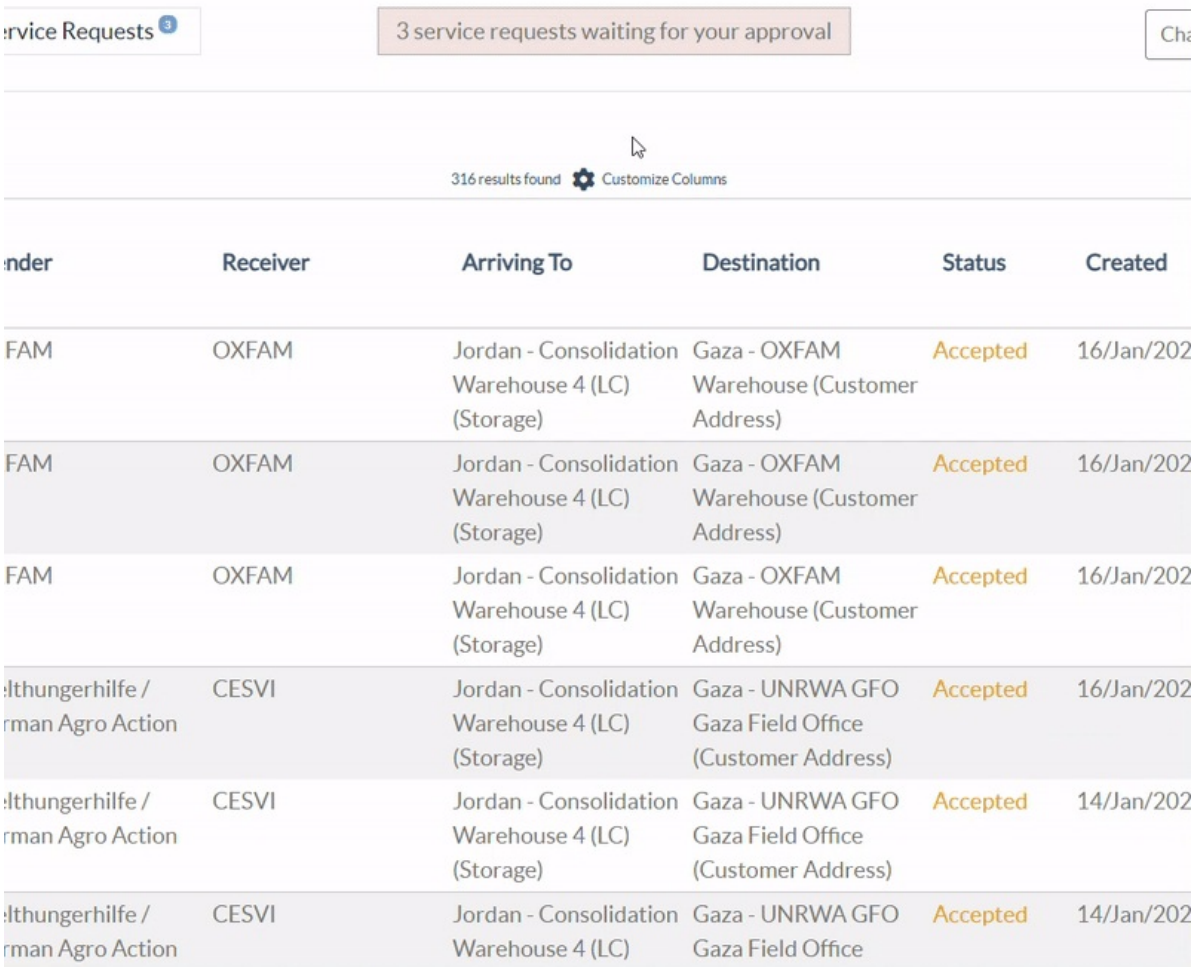
No ecrã Consignação, os utilizadores podem clicar no botão '**Personalizar colunas**" para aceder a uma lista abrangente de campos disponíveis.



Estes incluem:

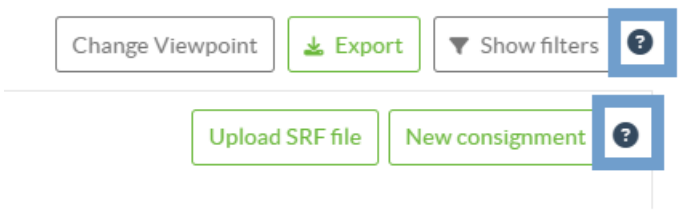
- Campos principais como Consignação, Referência, Remetente, Destinatário, Destino, Estado, data de criação da consignação, Peso Total (kg) e Volume Total (m^3).
- Detalhes operacionais como Anexos, Descrição do sub-projeto, Cadeia de frio, Mercadorias perigosas, Frágil, Regulamentado, Código de rastreio, Criado por, Datas de expiração, Primeira data de expiração, Valor total (USD), Números de lote, Observações, Quantidade de unidades de transporte e Data de chegada prevista.
- As colunas específicas disponíveis variam de página para página e baseiam-se no contexto.

Ao marcar ou desmarcar as caixas junto a cada campo, os utilizadores podem controlar o que é apresentado no seu ecrã. Uma vez selecionados os campos pretendidos, clicar em "Guardar" aplicará a nova vista.



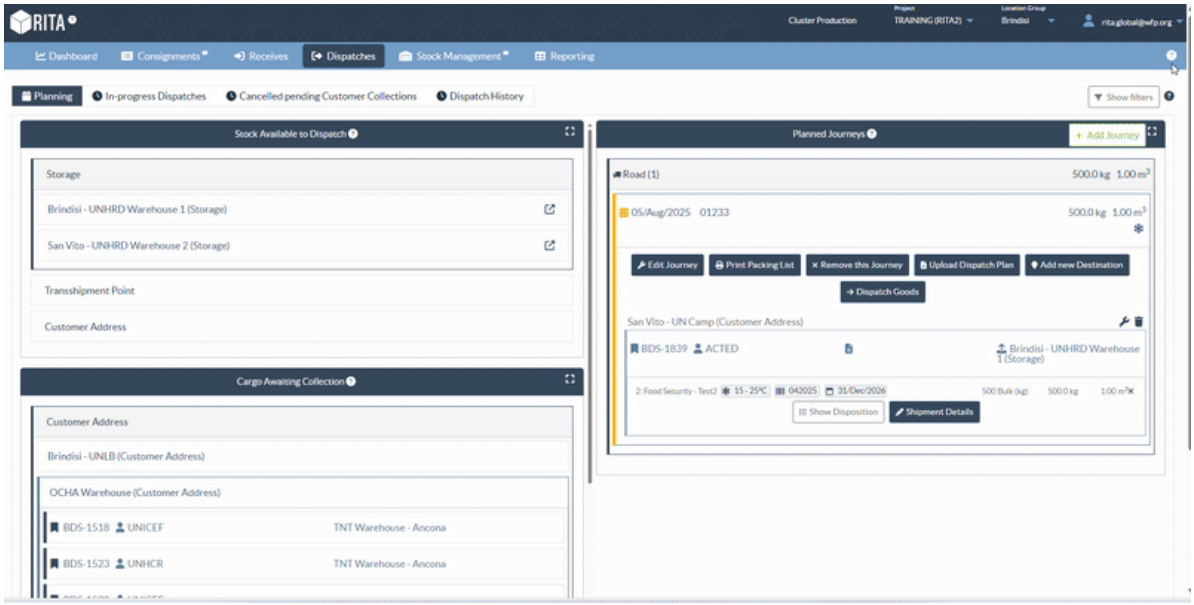
Ícones de ajuda

Em vários separadores do RITA (como **Despachos**, **Consignações** e **Gestão de Stocks**), os utilizadores notarão um **pequeno ícone de ponto de interrogação** junto aos títulos das secções (por exemplo, "Despachos", como mostra a imagem abaixo).



Este **ícone de ajuda** é uma funcionalidade de apoio interactiva. Quando clicado, redirecciona os utilizadores para a secção relevante do **Guia do Utilizador do RITA Online**, fornecendo instruções passo-a-passo e contexto útil específico para essa funcionalidade.

Por exemplo: No separador **Planeamento de Expedição**, ao clicar no ícone de ajuda ao lado de "Stock Disponível para Expedição", abre-se o guia sobre como planear uma viagem utilizando o stock disponível.



Nota: O ícone de ajuda também está disponível para os utilizadores do RITA que submetem pedidos de serviço ao Logistics Cluster através do Service Request Form (SRF) e do Release Order Form (ROF).

Ao clicar no ícone, os utilizadores serão reencaminhados para as páginas de instruções em linha correspondentes, tais como as Instruções SRF em linha ou as Instruções ROF em linha, onde poderão encontrar orientações pormenorizadas sobre a forma de preencher e apresentar corretamente os formulários.

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:

A interface de fácil utilização do RITA permite que as pessoas apresentem pedidos de serviço online em seis línguas diferentes. Além disso, pode enviar automaticamente notificações em inglês, espanhol, francês, português, russo e chinês, assegurando uma comunicação eficaz com uma base de utilizadores diversificada.

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

Redefinição de senha e e-mail de confirmação:	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.
Envio de formulário de pedido de serviço:	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.
Lembrete de pedido de serviço online:	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.
Pedido de serviço rejeitado:	Quando os pedidos de serviço submetidos pelos utilizadores são rejeitados, o proprietário da carga será notificado, incluindo notas para a rejeição.
Pedido de serviço aceite:	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.
Carga recebida:	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).
Ordem de libertação submetida:	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.
Notificação de rejeição de ordem de liberação:	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.
Expedição de carga:	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.
Cancelamento de expedição:	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.