

Monitorização e avaliação

O objetivo da logística nas organizações humanitárias é fazer com que as pessoas, processos e sistemas trabalhem em conjunto para apoiar a entrega eficiente e eficaz de bens e serviços.

A monitorização e avaliação (M&E) são partes integrantes do processo de gestão logística e fornecem uma ligação entre o planeamento e a implementação. Enquanto a monitorização se concentra nas atividades de logística organizacional e nos seus resultados, a avaliação concentra-se nos resultados e no cumprimento dos objetivos.

Definição

A **monitorização** é o processo contínuo de recolha de informação logística e do programa para medir em relação a indicadores de base anteriores que estão alinhados com as metas e objetivos de um programa. Uma revisão contínua do grau de conclusão de uma atividade logística e se os seus objetivos estão a ser cumpridos permite que sejam tomadas medidas corretivas.

A **avaliação** é o processo contínuo de medição da qualidade da produção que uma função ou serviço logístico fornece para analisar o progresso no sentido do cumprimento dos objetivos e metas estabelecidos. A avaliação deve ser realizada de modo a que as deficiências possam ser identificadas e corrigidas. É feito numa base ad hoc, mensal, trimestral ou anual.

A avaliação deve também alimentar continuamente o processo de planeamento de modo a que o método de intervenção planeado possa ser modificado para se adaptar às realidades e condições no terreno. A avaliação fornece feedback sobre se os planos foram cumpridos e as razões de sucesso ou fracasso, fornecendo um instrumento de gestão para assegurar que o foco é mantido.

Objetivos

A M&A tem vários objetivos:

- Fornecer informações aos gestores de logística sobre as capacidades que possuem.
- Identificar problemas na cadeia de abastecimento e em sistemas logísticos completos.
- Determinar que medidas são necessárias para melhorar o desempenho logístico.
- Compreender a necessidade de aumentar ou diminuir os recursos.
- Fazer uma avaliação objetiva das capacidades logísticas mínimas e máximas num contexto.
- Medir objetivamente as realizações e os fracassos.
- Definir parâmetros para a revisão periódica dos cálculos de medição.
- Identificar lacunas internas, estrangulamentos e mal-entendidos.
- Avaliar o desempenho de membros individuais do pessoal, locais ou funções.
- Motivar os especialistas de logística.
- Servir como base para a formulação de uma estratégia logística interna.

Utilizadores de serviços logísticos

Para efeitos do presente documento, um utilizador é o destinatário final ou o beneficiário final identificado das atividades e serviços logísticos. Existem dois conjuntos de utilizadores:

- Os **utilizadores internos** são um departamento ou indivíduo dentro da mesma organização que o prestador de serviços logísticos.
- Os **utilizadores externos** são os beneficiários nas comunidades que a organização serve.