

LEVANTAMENTO NA LITERATURA SOBRE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA LOGÍSTICA HUMANITÁRIA E SUA APLICAÇÃO AO CBMSC

Maykow Christian Almeida¹

RESUMO

Devido aos recorrentes desastres naturais, que causam grandes prejuízos às comunidades atingidas, e a crescente falta de recursos financeiros, são necessárias operações mais transparentes, eficazes e eficientes, dessa forma é necessário encontrar medidas e indicadores de desempenho em logística humanitária e entender sua aplicação no Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. A logística humanitária está relacionada com a necessidade de providenciar, no menor tempo possível, itens de subsistência e necessidades primárias para abastecer um local atingido por desastre, usando os meios disponíveis de forma eficiente e eficaz. A eficiência da cadeia de suprimentos é um fator chave para entregar os bens necessários para atender as necessidades mais prioritárias da população e mitigar o impacto. Os principais objetivos das medidas de desempenho na logística são a identificação de oportunidades com o intuito de aumentar a eficiência, a eficácia organizacional e o monitoramento dos planos operacionais. Na pesquisa foram encontradas indicadores mais amplos como medidas de desempenho interna, medidas de desempenho externas e medidas de flexibilidade, e indicadores mais específicos como solicitações atendidas, tempo de entrega das doações, eficiência financeira e precisão da avaliação. Analisando as informações apresentadas foi verificado que é fundamental a implementação de medidas de desempenhos para tornar a instituição mais eficiente e eficaz, e melhorar sua imagem perante a sociedade. Além disso, é fundamental para o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina aplicar essas medidas de desempenho quando desejar atuar em logística humanitária, aumentando o profissionalismo da instituição.

Palavras-chave: Defesa Civil. Desastres. Logística Humanitária. Indicadores de Desempenho. Corpo de Bombeiros Militar.

1 INTRODUÇÃO

O estado de Santa Catarina é atingido por diversos desastres naturais, que de acordo com o CEPED (2014) são eventos adversos, naturais ou provocados, em um cenário vulnerável, que causa grave desordem a uma comunidade, ocasionando danos materiais, humanos, ambientais e econômicos, excedendo a capacidade daquela comunidade de resolver esse problema utilizando apenas meios próprios.

¹ Maykow Christian Almeida - Bacharel em Engenharia Mecânica pelo Centro Universitário do Leste de Minas Gerais (Unileste-MG). Cadete do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. email: maykow@cbm.sc.gov.br

Localizado na região sul do Brasil, possuindo uma área de 95.985km², o estado de Santa Catarina tem uma população estimada de quase 7 milhões de habitantes. Constantemente é alvo de adversidades atmosféricas como escorregamentos, quedas de blocos, inundações, estiagens, vendavais, granizos, tornados e até furacões, como aconteceu em março de 2004 (HERRMANN et al., 2011).

Segundo Herrmann (2014), os impactos causados pelas adversidades atmosféricas são geralmente negativos, nos relatórios de Avaliação de Danos da Defesa Civil de Santa Catarina os prejuízos são avaliados em danos humanos, danos materiais, danos ambientais, danos econômicos e danos sociais. Só no ano de 2008 o prejuízo foi de R\$ 7.634.901.746,00, sendo o maior de 2000 a 2010. Os prejuízos são um estímulo para o estado se planejar financeiramente e desenvolver suas políticas públicas da melhor forma.

Segundo Nogueira (2008 apud FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DA CRUZ VERMELHA, 2007) a logística humanitária é composta de sistemas e processos que envolvem a mobilização de recursos, pessoas e conhecimento para socorrer comunidades vulneráveis que foram acometidas por desastres naturais. Para isso, a logística humanitária procura à pronta resposta, assistir o maior número de pessoas, evitar o desperdício, organizar doações recebidas e atuar dentro de um limitado orçamento.

De acordo com Nogueira (2008) a falta de recursos concomitante com o crescimento da frequência e intensidade dos desastres necessitam de operações mais transparentes, eficazes e eficientes. Dessa maneira, é de fundamental importância para as organizações que se envolvem na gerência da cadeia de assistência humanitária o desenvolvimento de medidas de desempenho.

Diante desse cenário, é necessário desenvolver políticas públicas da melhor forma, evitando o desperdício e melhorando a organização das operações. Com a atual falta de recursos são necessárias operações mais eficazes e eficientes. Dessa forma, será mostrada a importância das medidas de desempenho em logística humanitária e indicadores de desempenho encontrados na literatura, além disso será analisado como o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina pode aplicar essas medidas de desempenho.

A pesquisa é exploratória pois busca proporcionar mais informações sobre o assunto, possibilitando sua definição e seu delineamento. A pesquisa tem natureza básica e a abordagem do problema será qualitativa pois não emprega instrumento estatístico, sendo o ambiente natural a fonte direta para coleta de dados, interpretação e atribuição de significados. O método é indutivo pois partirá de algo particular para uma questão mais ampla, mais geral (PRODANOV; FREITAS, 2013).

O procedimento técnico utilizado é pesquisa bibliográfica e documental, baseando suas referências a partir de materiais já publicados, constituído principalmente de: livros, publicações em periódicos e artigos científicos, monografias, dissertações e teses, esse tipo de pesquisa tem o objetivo de colocar o aluno em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa (PRODANOV; FREITAS, 2013). A revisão da literatura é uma das etapas mais importantes da pesquisa. Por meio dessa revisão será possível traçar um esquema teórico e uma estruturação conceitual que embasará o trabalho (SILVA E MENEZES, 2005).

2 CICLO DE DEFESA CIVIL

De acordo com o CEPED (2014), o conceito de Defesa Civil é um conjunto de ações como socorro, assistenciais, recuperativas e preventivas que visam evitar desastres e também diminuir ao máximo os impactos para a sociedade e reestabelecer a normalidade. Com o objetivo de redução de riscos de desastres, a atuação da Defesa Civil compreende as seguintes ações inter-relacionadas: prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação, ocorrendo de forma multissetorial e com grande participação comunitária.

Segundo o CEPED (2014), as ações de socorro são de resposta imediata aos desastres objetivando socorrer a população atingida, realizando as operações de busca e salvamento, atendimento pré-hospitalar, entre outras. Já as ações de assistências às vítimas devem garantir a integridade e os direitos das pessoas atingidas, essas ações incluem o fornecimento de água potável, fornecimento de alimentos, material de abrigo, roupas, material de higiene pessoal e limpeza, lavanderias, banheiros, além do apoio logísticos às essas operações. As ações de reestabelecimento tem a função de restabelecer condições de segurança e habitabilidade na área atingida pelo desastre.

Segundo o Manual de Resposta do Ministério da Integração Nacional, para que o município possa assistir a população de forma eficaz, é necessário que cada cidade tenha recursos mínimos de assistência humanitária para o primeiro atendimento, até a chegada de recursos complementares estaduais e federais, os municípios mais preparados possuem kits de assistência aos afetados (BRASIL, 2017). Conforme diz a lei 12.608 de 10 de abril de 2012, é competência do município organizar e administrar abrigos provisórios em condições adequadas de higiene e segurança para assistir à população em condição de desastre.

Como as atividades de Defesa Civil devem ser feita de forma multissetorial, é de fundamental importância a participação do Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina

(CBMSC), já que é uma instituição com grande experiência em eventos críticos e com recursos humanos capacitados para desenvolver essas atividades. Como a corporação está presente em grande parte do território de Santa Catarina, sua rápida ação é fundamental para um primeiro atendimento caso o município já possua recursos de assistência humanitária ou já o tenha disponibilizados para a OBM, é nesse contexto que os indicadores de desempenho e as melhorias de performance também podem ser utilizados pelo CBMSC.

2.1 LOGÍSTICA HUMANITÁRIA

De acordo com Beamon (2004 apud NOGUEIRA, 2007) a logística humanitária visa o fluxo de materiais e pessoas, necessitando ser de forma adequada e em tempo oportuno dentro da cadeia de assistência, objetivando o atendimento do maior número de vítimas. E segundo Laureano Junior e Souza (2012 apud SANTA CATARINA, 2013) a logística humanitária trabalha com conceitos de logística empresarial, substituindo o objetivo de lucro pela causa humana, visando a minimização do sofrimento das pessoas provocado pelos desastres.

A logística humanitária está relacionada com a necessidade de providenciar, no menor tempo possível, itens de subsistência e necessidades primárias para abastecer um local atingido por desastre, usando os meios disponíveis de forma eficiente e eficaz. Essas ações diminuem a improvisação e melhoram o tempo resposta à emergência (SANTA CATARINA, 2013).

Logística humanitária são processos e sistemas envolvidos na mobilização de pessoas, recursos e conhecimento para ajudar comunidades vulneráveis, afetadas por desastres naturais ou emergências complexas. Ela busca à pronta resposta, visando atender o maior número de pessoas, evitar falta e desperdício, organizar as diversas doações que são recebidas nestes casos e, principalmente, atuar dentro de um orçamento limitado. (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DA CRUZ VERMELHA, 2007 apud NOGUEIRA, 2008, p. 2).

Analisando os conceitos anteriores, é possível perceber que dentro da própria definição de logística humanitária ela possui elementos como, menor tempo possível, melhor tempo resposta, diminuição do desperdício, orçamento limitado, atendimento do maior número de pessoas. Todos esses aspectos levam à necessidade de mensurar a efetiva qualidade do trabalho empregado, gerindo melhor os recursos disponíveis e maximizando os objetivos desejados, mostrando a necessidade do emprego de medidas de desempenho.

Thomas (2003 apud NOGUEIRA, 2007) traz uma estrutura básica de missão de assistência humanitária (Figura 1), mostrando 4 fases distintas:

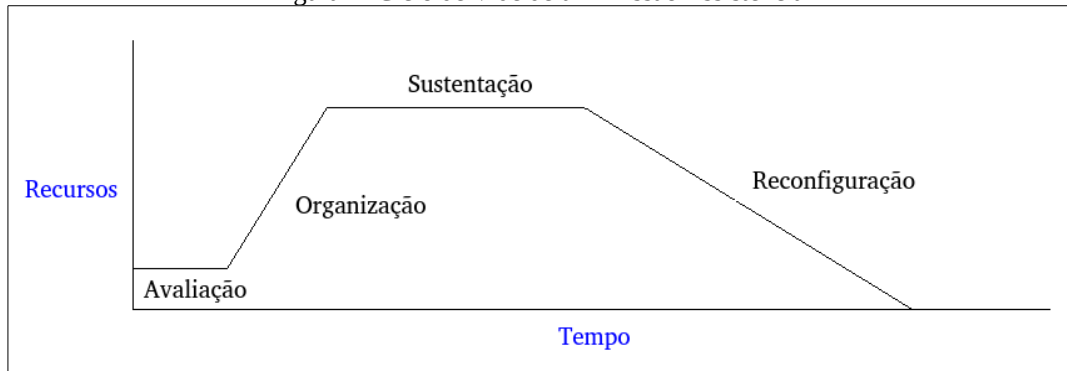
1. Avaliação: Identificação das necessidades baseada nas características específicas da ocorrência. Nesta fase são necessários poucos recursos.
2. Organização: Necessidade crescente de recursos, de encontro às

características levantadas na fase 1.

3. Sustentação: Período de tempo no qual as operações são sustentadas e os recursos mantidos.

4. Reconfiguração: As operações e recursos são reduzidos até finalizarem por completo (THOMAS, 2003 apud NOGUEIRA, 2007, p. 4).

Figura 1- Ciclo de Vida de um Missão Assistencial



Fonte: Adaptado de Thomas (2003 apud NOGUEIRA, 2007, p. 4)

Segundo Nogueira (2007) os processos logísticos eficientes e eficazes são de fundamental importância para a logística humanitária, sendo que muitos que atuaram em eventos emergenciais asseguram que usar conceitos logísticos nessas circunstâncias contribui sobremaneira para o sucesso da operação. Assim, as medidas de desempenho se tornam significativas na avaliação, na realização de uma operação e na transparência à comunidade.

3 INDICADORES DE DESEMPENHO

De acordo com Thomas (2004 apud NOGUEIRA 2008) em logística humanitária, não é suficiente ser apenas eficiente, é necessário ser eficaz, ou seja, o suprimento tem que chegar no destino de maneira correta e no tempo oportuno. Nogueira (2008) diz que tradicionalmente, a assistência humanitária não aborda as medidas de desempenho, contudo, as organizações deste setor estão começando a conhecer a importância e urgência das medidas de desempenho, essencialmente devido à enorme competição na obtenção de recursos e doações, e também para melhorar a visibilidade e a prestação de contas à comunidade.

Segundo Larrea (2013), a eficiência da cadeia de suprimentos é um fator chave para entregar os bens necessários para atender as necessidades mais prioritárias da população e mitigar o impacto. A capacidade de entregar os bens adequados para atender as pessoas certas no lugar certo, na hora certa e nas quantidades certas, é uma função central da organização (RUSSELL, 2005). As organizações humanitárias precisam fornecer a assistência certa para o lugar certo na hora certa e com o custo certo.

De acordo com Poister (2003) os gestores de organizações de assistência humanitária que utilizam algum sistema de medida de desempenho são beneficiados na tomada de decisão e na melhoria do desempenho logístico. Ademais, quando sistemas de medidas de desempenho são planejados e colocados em prática, eles proporcionam um retorno que motiva os gestores, funcionários, voluntários e doadores a melhorar cada vez mais a sua performance. Esses sistemas ajudam o levantamento de recursos, proporcionando um maior controle das operações.

Bowersox e Closs (1996 apud NOGUEIRA, 2008) estabelece que os principais objetivos das medidas de desempenho na logística são a identificação de oportunidades com o intuito de aumentar a eficiência, a eficácia organizacional e o monitoramento dos planos operacionais.

Segundo Gustavsson (2003), o desempenho real das operações após um desastre e a percepção do desempenho transmitido pela mídia são questões fundamentais para a logística humanitária. O cumprimento das metas da organização torna-se o foco do interesse do governo, pois também reflete o desempenho deste. Além disso, os doadores também gostariam de saber o quão bem a organização para a qual ele doou realmente atua. Dessa maneira, há um estímulo à doação, pois os potenciais doadores veriam que realmente a sua ajuda chegaria às pessoas necessitadas, fidelizando os atuais doadores e recrutando novos.

Existem autores que definem desafios para a logística humanitária a partir do momento que se propõe a medir o desempenho logístico, como a variedade das missões, os distintos níveis de interesse, a intangibilidade dos serviços oferecidos (NOGUEIRA, 2008). Sawhill e Williamson (2001 apud NOGUEIRA, 2008) exemplifica com a seguinte situação, um organização que tem a missão de diminuir o sofrimento, como será medido essa noção tão abstrata?, como será obtida de maneira significativa a sua contribuição em uma missão?, quais os critérios para se avaliar o sucesso da missão?.

De acordo com Larrea (2013), medir o desempenho de uma organização que atua em um desastre é muito mais difícil devido à falta de métricas no setor humanitário. As causas são muitas e variadas, desde a cultura organizacional até a falta de infraestrutura e tecnologia apropriada. No entanto, esforços foram feitos para obter padrões, indicadores e parâmetros que possam ser implementados para medir e melhorar o desempenho de organizações em operações de resposta a desastres.

De acordo com Nogueira (2007) tanto em relação à logística empresarial quanto a logística humanitária, o principal desafio para se definir medidas de desempenho é o grau de

complexidade da cadeia e as dificuldades de medir e como medir. Muitas medidas são adaptadas do meio empresarial para serem utilizadas em logística humanitária.

Um sistema de medidas de desempenho deve responder a questões do tipo: As medidas estão alinhadas com o objetivo da organização? Qual o foco das medidas (financeiro, clientes, empregados, fornecedores)? (NEELY et al., 1995 apud NOGUEIRA, 2008, p. 6)

Larrea (2013) salienta que apesar de sua importância, as medidas de desempenho e sistemas de medição não foram amplamente desenvolvidos e aplicados sistematicamente nas operações humanitárias. Existem vários fatores que tornam a medição do desempenho uma tarefa difícil para as organizações humanitárias. Algumas das dificuldades estão associadas às complicações comuns observadas em organizações que atuam no setor sem fins lucrativos. Além disso, as características únicas inerentes ao ambiente de desastre tornam a medição do desempenho das operações ainda mais difícil para as organizações humanitárias.

Além de todas as coletadas de dados e preenchimentos de tabelas é necessário uma mudança na cultura organizacional voltada para a medição de processos. Como as organizações humanitárias não estão acostumadas com a avaliação de desempenho, é possível encontrar resistência da equipe. É necessário enfatizar a necessidade de mensuração para alcançar eficácia e eficiência em termos de dinheiro, tempo e esforço para obter melhor desempenho da organização. As equipes das organizações humanitárias devem ser treinada em aspectos de medição antes que qualquer sistema de medição seja implementado (LARREA, 2013).

3.1 INDICADORES DE DESEMPENHO EM LOGÍSTICA HUMANITÁRIA

A seguir serão mostrados dois modelos de indicadores de desempenhos, um sugerido por Nogueira e outro sugerido por Larrea.

De acordo com Nogueira (2007) na logística humanitária o maior objetivo é a vida das pessoas, levando em consideração que as condições enfrentadas pelas organizações são específicas e diferentes. Entretanto, os conceitos de logística empresarial e humanitária caminham ligados. Dessa maneira, são definidas três medidas de desempenho:

1. Medidas de desempenho internas: possibilitam que as organizações estimem, com uma precisão maior, as necessidades das missões. Incluem tecnologia, materiais, informações, treinamento de emergência, processo coordenado de pessoas e sistemas de simulação. Existem três tipos de custos que predominam: o custo de distribuição, o custo de abastecimento e o custo de manutenção (NOGUEIRA, 2008).

Custo de abastecimento: Padrões de demanda imprevisíveis aumentam a complexidade dos relacionamentos entre fornecedores e as organizações de assistência humanitária. As incertezas na demanda também dificultam a avaliação do abastecimento, pois geralmente não pode ser feita antes do desastre ocorrer. Neste sentido, é difícil ter um controle sobre o custo de abastecimento. Assim, a medida de desempenho interna de custo de abastecimento deve avaliar os efeitos dos custos de estratégias de abastecimento (como controle de estoque pré-desastre) contra aquisição pós-desastre (NOGUEIRA, 2008, p. 9-10).

Custo de distribuição: as instituições que trabalham com ajuda humanitária precisam transportar vários materiais em grande quantidade, em um período reduzido de tempo. Como a demanda é imprevisível, isso dificulta o relacionamento e a confiança com transportadoras. Como os locais atendidos são variados, é necessário uma variedade de transportes. Dessa forma, a medida de desempenho interna de custo de distribuição deve verificar áreas potenciais e escolher tipos de transporte específico para cada tipo de ocorrência, buscando a redução de custo (NOGUEIRA, 2008).

Custo de manutenção de estoque: não são todas as organizações que terão custo com estoque. A medida de desempenho interna de estoque tem que verificar vários tipos de custos de manutenção de estoque. Quando se armazena itens perecíveis, é fundamental incluir nos custos a ocasional perda desses itens (NOGUEIRA, 2008).

2. Medidas de flexibilidade: Na gestão da logística empresarial a medida de desempenho de flexibilidade analisa a capacidade de um sistema em suportar variações de volume e horário de fornecedores, clientes e fabricantes. Na logística humanitária essa medida de desempenho se torna especial, pois o foco se torna salvar vidas e diminuir o sofrimento, e existe a incerteza da demanda em relação a local e tamanho. Quanto maior o grau de incerteza de um desastres maior nível de flexibilidade será exigido. As medidas de flexibilidade podem ser divididas em três (NOGUEIRA, 2008):

Flexibilidade de volume: é a versatilidade para responder às diversas grandezas de desastres. Essa medida de desempenho pode avaliar a quantidade de itens de primeira necessidade que uma instituição de assistência humanitária tem capacidade de enviar durante os primeiros estágios da operação (NOGUEIRA, 2008).

Flexibilidade de expedição: relaciona-se com o tempo de resposta a um sinistro e a flexibilidade de envio para locais diferentes, esta questão pode significar o fracasso e o sucesso de uma operação. Esta medida de desempenho pode avaliar o tempo entre o começo do desastre e a chegada dos suprimentos no local designado (NOGUEIRA, 2008).

Flexibilidade de mix: é referente aos diferentes tipos de desastre a à peculiaridade de cada caso. Essa medida de desempenho avalia os diferentes itens que são solicitados e levados até o local afetado. A flexibilidade de mix consegue verificar a quantidade de itens diversos e

a quantidade que a instituição de assistência humanitária pode fornecer dentro de um tempo específico (NOGUEIRA, 2008).

3. Medidas de desempenho externas: é relacionada à diminuição do sofrimento da população e o número de vida a ser preservado. São divididas em dois quesitos: tempo resposta e fornecimento de produtos (NOGUEIRA, 2008).

Tempo de resposta: na logística humanitária este item é crucial e vários fatores, como estimativa da organização de assistência humanitária, definição do fornecedor, transporte, entre outros, podem contribuir neste sentido. Alguns itens são essenciais nos primeiros estágio do desastre, como medicamentos, barracas, alimentos básico, agasalhos, kits de higiene (NOGUEIRA, 2008).

Fornecimento de Produtos: na logística humanitária, essa medida de fornecimento externo deve avaliar a quantidade fornecida de cada item, em cada região. Um ponto importante a ser considerado é a imparcialidade, quer dizer, a distribuição de suprimentos deve ser justa e igualitária (NOGUEIRA, 2008).

Nogueira (2008) diz que devido às especificidades das organizações de assistência humanitária, esse sistema de medida de desempenho abrange critérios gerais, e deve ainda ser inserido nele medidas de desempenho específicas de cada organização. Nogueira não apresenta medidas quantitativas para mensurar a performance relativa às suas medidas de desempenhos, porém com as informações acima já é possível para a organização entender os parâmetros e estabelecer como mensurar esses itens, tornando seu processo mais eficiente e eficaz.

Davidson (2006) desenvolve uma estrutura para medir o desempenho da logística em operações humanitárias reais atendidas pela Federação Internacional das Sociedades da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. A estrutura proposta baseia-se em quatro métricas de desempenho, que são as solicitações atendidas, tempo da doação até a entrega, eficiência financeira e precisão da avaliação. Larrea utiliza as métricas de Davidson para aplicar em seu trabalho, são elas:

1. Solicitações Atendidas. Este indicador usa duas métricas específicas (LARREA, 2013).

1.1 A porcentagem das solicitações atendidas: definida como a porcentagem da quantidade de itens prometidos pelos doadores em relação ao número total de itens solicitados em um determinado momento. O objetivo desta métrica é indicar à organização quão bem e com que rapidez estão encontrando fornecedores para os itens solicitados. É expresso com a seguinte fórmula.

$$\frac{\text{Quantidade de itens prometidos}}{\text{Total de itens solicitados}} \quad (1)$$

1.2 Porcentagem de itens entregues: definida como a porcentagem de itens que foram realmente entregues no local dividido pelo número total de itens solicitados para a operação em um determinado momento. Essa métrica é expressa da seguinte forma:

$$\frac{\text{Quantidade de itens entregues}}{\text{Total de itens solicitados}} \quad (2)$$

Essas duas métricas juntas indicam quão bem uma organização é em encontrar doadores e quão bem é em entregar mercadorias ao local do desastre de destino em um determinado momento.

2. Tempo de entrega das doações. Esse indicador de desempenho mede quanto tempo leva para que um item seja entregue depois que um doador se comprometeu a doá-lo (LARREA, 2013).

3. Eficiência Financeira. Esse indicador usa três métricas específicas, as três métricas são incluídas como parte do indicador de eficiência financeira (LARREA, 2013). A primeira métrica é definida como:

$$\frac{(\text{Custo do doador} - \text{Custo do orçamento})}{\text{Custo do orçamento}} \quad (3)$$

Essa métrica expressa o valor abaixo ou acima do orçamento como uma porcentagem do custo do orçamento. A segunda métrica de eficiência financeira expressa diferenças no orçamento em termos mais absolutos. A segunda métrica de eficiência financeira é definida como:

$$\text{Gasto Real} - \text{Orçamento} \quad (4)$$

A terceira métrica de eficiência financeira incorpora os custos de transporte da entrega das mercadorias aos beneficiários. É expresso em um determinado tempo como:

$$\frac{\text{Custo de Transporte}}{\text{Custo Total do Produto}} \quad (5)$$

4. Precisão da Avaliação. O objetivo de uma métrica relacionada à precisão da avaliação é medir quanto do orçamento final da operação foi alterado ao longo do tempo do orçamento original da operação (LARREA, 2013). Essa métrica é expressa na forma de uma porcentagem de:

$$\frac{\text{Orçamento revisado}}{\text{Orçamento original}} \quad (6)$$

Diferentemente de Nogueira, Larrea estabelece parâmetros quantitativos que podem ser usados para acompanhar um desempenho de uma operação em números, o que em termos práticos torna mais fácil a visualização dos problemas e onde devem ser concentrados esforços para melhorar o desempenho da instituição em relação a cada quesito e como um todo.

Nota-se algumas semelhanças entre as duas pesquisas, como as medidas de desempenho internas do Nogueira e a eficiência financeira do Larrea, ambos falam sobre alguns custos da operação, demonstrando que a questão financeira é um ponto crucial para um bom desempenho. Além disso, Nogueira traz as medidas de desempenho externas (tempo resposta e fornecimento de produtos) e Larrea traz as solicitações atendidas e o tempo de entrega das doações, dessa forma, fica claro que os itens têm que ser entregues para quem precisa dentro de um tempo suficiente para atender às suas necessidades, necessitando mensurar esse tempo para aprimorá-lo durante as operações.

3.2 APLICAÇÃO AO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DE SANTA CATARINA

O Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina estabelece em seu plano estratégico, dentre outras coisas, que o CBMSC busca atuar com eficiência, eficácia e efetividade em todos os processos, inclusive no aprimoramento técnico-profissional dos recursos humanos, afim de preservar a vida o patrimônio e o meio ambiente catarinense. E que também foram construídas em torno da missão, ações que buscam uma maior eficiência e eficácia para atender as necessidades da sociedade, reduzindo custos e aumentando a rapidez e qualidade dos atendimentos (SANTA CATARINA, 2018).

A constituição Estadual de Santa Catarina define as competências do Corpo de Bombeiros Militar, estabelecendo, entre outras coisas, que o CBMSC deve realizar os serviços de prevenção de sinistros ou catástrofes e colaborar com os órgãos da defesa civil. A

Constituição Estadual também direciona o Copo de Bombeiros Militar a atuar de forma colaborativa com a defesa civil, dando respaldo para que o Bombeiro Militar possa atuar na atividades de Ajuda Humanitária.

Diante desse cenário, é possível identificar que o Corpo de Bombeiros deve atuar em logística humanitária, e de forma eficiente e eficaz e para que isso seja necessário deve-se utilizar medidas de desempenho para medir e controlar a atuação da instituição, tornando-a mais profissional, transparente e importante para a sociedade catarinense.

4 CONCLUSÃO

Fica evidente a importância das medidas de desempenhos para as organizações que trabalham com logística humanitária. A instituição que procura diminuir a improvisação, aumentar a eficiência e melhorar o tempo resposta à emergência deve estabelecer critérios para avaliação e melhoria do seu desempenho durante uma operação.

Uma gestão eficiente aumenta o número de doadores, pois eles ficarão satisfeitos com o trabalho que a organização, para qual ele está doando, está fazendo. Além de ser um chamariz para os doadores, a boa performance das organizações desperta o interesse e investimento do governo, pois está refletindo o próprio desempenho deste.

Além da pura e simples coleta de dados, é necessário uma mudança na cultura da instituição, deve-se treinar as organizações para trabalhar com medição de desempenho mesmo antes da implantação dessas medidas, para que se evite a resistência da equipes e até de doadores. Dessa forma, a implementação de medidas de desempenho torna-se mais fácil e eficiente, tornando uma organização que trabalha com logística humanitária cada vez mais presente e atuante na sociedade.

Na literatura existem medidas de desempenhos que podem ser usadas nas instituições, porém devem ser adaptadas à realidade de cada organização de forma a gerenciar da melhor maneira, adaptando-se às peculiaridade encontradas no local de atuação. Além disso, é perceptível que o Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina deve usar medidas de desempenhos para se tornar mais profissional e aumentar a sua eficiência e eficacia como almeja em seu planejamento estratégico.

Devido à escassez de recursos e a grande competição para se obter doações é necessário ter um processo muito bem gerenciado e sem desperdícios, além disso, nos dias atuais é necessário ter transparência e prestar contas à sociedade. Portanto, com a utilização de medidas de desempenhos é fundamental para a sobrevivência das instituições em um

ambiente altamente competitivo, dando aos gestores informações que irão auxiliá-los nas tomadas de decisão e na melhor gestão da logística humanitária.

REFERÊNCIAS

BRASIL. MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO NACIONAL. . **Resposta: Gestão de Desastres, Decretação e Reconhecimento Federal e Gestão de Recursos Federais em Proteção e Defesa Civil**. Brasília: Ministério da Integração Nacional, 2017. 106 p. Disponível em: <<http://www.integracao.gov.br/documents/3958478/0/II+-+Resposta+-+Livro+Base.pdf/12a3020d-7142-4fd4-a536-7415bc324722>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

Centro Universitário de Estudos e Pesquisas sobre Desastres (CEPED). **Capacitação Básica em Defesa Civil**. 5. ed. Florianópolis: Ceped Ufsc, 2014. 157 p. Textos: Janaína Furtado; Marcos de Oliveira; Maria Cristina Dantas; Pedro Paulo Souza; Regina Panceri. Disponível em: <<http://www.mi.gov.br/documents/10157/2195155/%20Capacita%C3%A7%C3%A3o+B%C3%A1sica+em+Defesa+Civil+-+Livro+do+curso+em+Ambiente+Virtual+de+%20Ensino-Aprendizagem+-+5%C2%AA+Edi%C3%A7%C3%A3o.pdf/7414b05c-790e-455c-9ae6-029e1a2173c7?version=1.0>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

DAVIDSON, Anne Leslie. **Key Performance Indicators in Humanitarian Logistics**. Massachusetts Institute of Technology. 2006. Disponível em: <<https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/35540>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

GUSTAVSSON, Lars. **Humanitarian logistics: context and challenges**. Forced Migration Review, 2003. Disponível em: <<http://www.fmreview.org/sites/fmr/files/FMRdownloads/en/logistics/gustavsson.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

HERRMANN, Maria Lúcia de Paula (Org.). **ATLAS DE DESASTRES NATURAIS DO ESTADO DE SANTA CATARINA: PERÍODO DE 1980 A 2010**. 2. ed. Florianópolis: Ihgsc, 2014. 219 p. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/gpden/wordpress/wp-content/uploads/2014/10/Atlas-Novo1.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

HERRMANN, Maria Lúcia de Paula et al. **FREQÜÊNCIA DOS DESASTRES NATURAIS NO ESTADO DE SANTA CATARINA NO PERÍODO DE 1980 A 2007**. [florianópolis], 2011. Disponível em: <<http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal12/Procesosambientales/Proteccioncivil/06.pdf>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

LARREA, O. **Key performance indicators in humanitarian logistics in Colombia**. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Bello, Colombia. 2013. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1474667016321905>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

NOGUEIRA, Christiane Wenck; GONÇALVES, Mirian Buss; NOVAES, Antônio Galvão. **A LOGÍSTICA HUMANITÁRIA E MEDIDAS DE DESEMPENHO: A PERSPECTIVA DA CADEIA DE ASSISTÊNCIA HUMANITÁRIA**. 2008. 12 f. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008. Disponível em:

<https://www.researchgate.net/profile/Mirian_Goncalves/publication/265976620_A_LOGISTICA_HUMANITARIA_E_MEDIDAS_DE_DESEMPENHO_A_PERSPECTIVA_DA_CADEIA_DE_ASSISTENCIA_HUMANITARIA/links/551ab2630cf2fdce8436972d.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2018.

_____. **LOGÍSTICA HUMANITÁRIA E LOGÍSTICA EMPRESARIAL: RELAÇÕES, CONCEITOS E DESAFIOS**. 2007. 12 f. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008. Disponível em:

<https://www.researchgate.net/profile/Mirian_Goncalves/publication/264879930_LOGISTICA_HUMANITARIA_E_LOGISTICA_EMPRESARIAL_RELACOES_CONCEITOS_E_DESAFIOS/links/546372160cf2c0c6aec4bca8.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2018.

POISTER, THEODORE H. **Measuring Performance in Public and Nonprofit Organizations**. Jossey-Bass, San Francisco, CA, 2003. Disponível em:

<<https://epdf.tips/measuring-performance-in-public-and-nonprofit-organizations-the-jossey-bass-nonp.html>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. 277 p. Disponível em:

<<http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a-14d0-4d5b-b1ad-1538f3aef538/E-book Metodologia do Trabalho Cientifico.pdf>>. Acesso em: 29 jan. 2017.

RUSSELL, Timothy Edward. **The Humanitarian Relief Supply Chain: Analysis of the 2004 South East Asia Earthquake and Tsunami**. Massachusetts Institute of Technology. 2005.

Disponível em: <<https://dspace.mit.edu/handle/1721.1/33352#files-area>>. Acesso em: 18 fev. 2018.

SANTA CATARINA. Constituição Estadual (1989). **Constituição do Estado de Santa Catarina**. Florianópolis, SC, Disponível em:

<[http://www.alesc.sc.gov.br/portal_alesc/sites/default/files/CESC 2017 - 72 a 74 emds.pdf](http://www.alesc.sc.gov.br/portal_alesc/sites/default/files/CESC%2017%20-%2072%20a%2074%20emds.pdf)>. Acesso em: 18 fev. 2018.

_____. Corpo de Bombeiros Militar de Santa Catarina. Secretaria de Estado da Segurança Pública de Santa Catarina. **Plano Estratégico CBMSC 2018-2030**. 2018. Disponível em:

<https://issuu.com/cbmscoficial/docs/plano_estrat_gico_final2>. Acesso em: 16 abr. 2018.

_____. SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL. **Gestão de Desastres**. Florianópolis, 2013.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. 4. ed. Florianópolis: Ufsc, 2005. 139 p. Disponível em:

<https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia_de_pesquisa_e_elaboracao_de_teses_e_dissertacoes_4ed.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2017.