

6

Referências bibliográficas

ACKOFF, R. L. Resurrecting the Future of Operational Research. **Journal of Operational Research Society**, vol. 30, 3, p. 189-199, 1979.

ANCOT, J. P. *Microqualiflex*. Dordrecht: Kluwer, 1988.

ANDERSON, D. R.; SWEENEY, D. J.; WILLIAMS, T. A. Multicriteria Decision Problems. **Quantitative Methods for Business**. Minneapolis/St. Paul, WEST Publishing Company, 1995.

ANEEL. Resolução Aneel nº 024, de 27 de janeiro de 2000 (*). Estabelece as disposições relativas à Continuidade da Distribuição de energia elétrica às unidades consumidoras. **Republicado no D.O. de 25.01.2006, seção 1, p. 54, v. 143, n. 18.**

ANEEL. Resolução nº 520, de 17 de setembro de 2002. Estabelece os procedimentos de registro e apuração dos indicadores relativos às ocorrências emergenciais. **Publicado no D.O. de 19.09.2002, Seção 1, p. 76, v. 139, n. 182.**

ANEEL. Resolução Normativa nº 55, de 5 de abril de 2004. Estabelece a metodologia de cálculo do Fator X na revisão tarifária periódica da concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica. **Publicado no D.O de 06.04.2004, seção 1, p. 69, v. 141, n. 66.**

ANEEL. Resolução Normativa nº 57, de 12 de abril de 2004. Estabelece as condições de atendimento por meio de Central de Teleatendimento (CTA) das concessionárias ou permissionárias, critérios de classificação de serviços e metas de atendimento. **Publicado no D.O de 13.04.2004, seção 1, p. 48, v. 141, n. 70.**

ANEEL. Resolução Normativa nº 61, de 29 de abril de 2004. Estabelece as disposições relativas ao ressarcimento de danos elétricos em equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras, causados por perturbação ocorrida no sistema elétrico. **Publicado no D.O de 30.04.2004, seção 1, p. 111, v. 141, n. 82.**

ANEEL. Resolução Normativa nº 83, de 20 de setembro de 2004. Estabelece os procedimentos e as condições de fornecimento por intermédio de Sistemas Individuais de Geração de Energia Elétrica com Fontes. **Publicado no D.O de 24.09.2004, seção 1, p. 126, v. 141, n. 185.**

ANEEL. Relatório do Processo: 48500.004413/05-91. Reavaliação dos procedimentos adotados na apuração do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor para o ano de 2004 e de sua aplicabilidade no cálculo do Fator X, por meio de sua componente Xc (qualidade). **Brasília, 22 de agosto de 2005.**

ANEEL. Despacho nº 1.298, de 22 de setembro de 2005. Resolve não utilizar o Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC 2004 no cálculo da componente Xc, integrante do Fator X, devendo utilizar-se para tal fim os resultados obtidos na pesquisa imediatamente anterior – IASC 2003. **Publicado no D.O de 26.09.2005, seção 1, p. 58, v. 142, n. 185.**

ANEEL. Resolução Normativa nº 270 de 26 de junho de 2007. Estabelece as disposições relativas à qualidade do serviço público de transmissão de energia elétrica, associada à disponibilidade das instalações integrantes da Rede Básica, e dá outras providências. **Publicado no D.O. de 09.07.2007, seção 1, p. 34, v. 144, n. 130.**

ANEEL. Nota Técnica no 352/2008-SRE/SRD/ANEEL, de 21 de novembro de 2008. Aperfeiçoamento da Metodologia de Cálculo do Fator X a ser Aplicado no Segundo Ciclo de Revisões Tarifárias das Concessionárias de Distribuição de Energia Elétrica.

Aplicações em transportes da abordagem multicritério MACBETH (Secretaria de Estado dos Transportes, Governo do Estado de São Paulo, Brasil, 29/05/07).

ANUNCIACÃO, Wellington Ramos da. **Avaliação de desempenho da gestão de estoque utilizando uma metodologia multicritério em apoio à decisão:** um estudo de caso no sistema de estoque centralizado da petrobrás. Florianópolis, 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) - UFSC, Florianópolis, 2003.

BANA e COSTA C.A.; CHAGAS M.P. A career choice problem: an example of how to use MACBETH to build a quantitative value model based on qualitative value judgments **European Journal of Operational Research**, v. 153, n. 2, p. 323-331, 2004.

BANA e COSTA C.A.; CORRÊA E.C.; DE CORTE J.-M.; VANSNICK J.-C. Facilitating bid evaluation in public call for tenders: a socio-technical approach. **OMEGA – The International Journal of Management Science**, v. 30, n. 3, p. 227-242, 2002.

BANA e COSTA, C. A. Três Convicções Fundamentais na Prática do Apoio à Decisão. **Pesquisa Operacional**, v. 13 , n.1, p. 9-20, 1993.

BANA e COSTA, C. A.; AMORA SILVA, M.B.F. Modelo Multicritério de Avaliação de Capacidade Empreendedora em Empresas de Base Tecnológica. **Engevista**, v. 10, n. 1, p. 4-14, junho 2008.

BANA e COSTA, C. A.; STEWART, T.J.; VASNICK, J.C. Multicriteria decision analysis: some thoughts based on the tutorial and discussion sessions of the ESIGMA meetings. **Euro XIV Conference**, Jerusalém, pp. 261-272, 1995.

BANA e COSTA, C. A.; VANSNICK, J.-C. Applications of the MACBETH Approach in the Framework of an Additive Aggregation Model, **Journal of Multi-Criteria Decision Analysis** 6(2): 107-114, 1997.

BANA e COSTA, C. A.; VANSNICK, J.-C. The MACBETH Approach: Basic Ideas, Software, And an Application. **Advances in Decision Analysis**. N. M. e. M. Roubens, Kluwer Academic Publishers: 131-157, 1999b.

BANA e COSTA, C.A e VANSNICK, J.C. MACBETH - an interactive path towards the construction of cardinal value functions. **Int. Trans. in Oper. Res.**, v.1, pp. 489-500, 1994a.

BANA e COSTA, C.A e VANSNICK, J.C. MACBETH: Applications of the MACBETH approach in the framework of an additive aggregation model. **Journal of Multi-Criteria Analysis**. Jan, 1995c.

BANA e COSTA, C.A, FERREIRA, J.A.A. e VANSNICK, J.C. Avaliação Multicritério de Propostas: O Caso de uma Nova Linha do Metropolitano de Lisboa. **Apostila do Curso Metodologias Multicritério de Apoio à Decisão**. ENE/UFSC. Agosto, 1995.

BANA e COSTA, C.A. (Ed.). O que entender por tomada de decisão multicritério ou multiobjetivo. **Apostila do curso metodologias multicritérios de apoio à decisão - ENE/UFSC**. Florianópolis, agosto, 1995b.

BANA e COSTA, C.A. Processo de apoio à decisão: problemáticas, actores e acções. **Apostila do curso metodologias multicritérios de apoio à decisão - ENE/UFSC**. Florianópolis, agosto, 1995a.

BANA e COSTA, C.A.; ANTÃO da SILVA, P.; CORREIA, F.N. Multicriteria evaluation of flood control measures: the case of Ribeira do Livramento. **Water Resources Management**, vol. 18, 2004. no. 3, pp. 263-283.

BANA e COSTA, C.A.; CORRÊA, E.C. Construction of a total quality index using a multicriteria approach: the case of Lisbon Gas Company. **CEG-IST Research Paper** 10/2000, Lisbon, 2000.

BANA e COSTA, C.A.; FERREIRA, J.A.A.; CORRÊA, E.C. Metodologia Multicritério de Apoio à Avaliação de Propostas em Concursos Públicos, In: Casos de Aplicação da Investigação Operacional, C.H. Antunes, L.V. Tavares, McGraw-Hill, pp. 337-363, 2000.

BANA e COSTA, C.A.; LOURENÇO, J.C.; CHAGAS, M.P.; BANA e COSTA, J.C.. Development of reusable bid evaluation models for the Portuguese Electric Transmission Company. **Decision Analysis**, v. 5, n. 1, p. 22-42, 2008. (Pre-print: Working Paper LSEOR 07-98, London School of Economics, London.)

BANA e COSTA, C.A.; OLIVEIRA, C.S.; VIEIRA, V. Prioritization of bridges and tunnels in earthquake risk mitigation using multicriteria decision analysis: Application to Lisbon. **OMEGA: The International Journal of Management Science**, v. 36, n. 3, p. 442-450,2008.

BANA e COSTA, C.A.; VANSNICK, J.C. Thoughts a theoretical framework for measuring attractiveness by categorical based evaluation technique (MACBETH). In: Clímaco, J. (ed), **Multicriteria Analysis**, Springer-Verlag, Berlin, 1997.

BANA e COSTA, C.A.; VANSNICK, J.C. Uma nova abordagem ao problema da construção de uma função de valor cardinal: MACBETH. **Investigação Operacional**, v. 15, p. 15-35, 1995.

BANA e COSTA, C.A.; VANSNICK, J.C.; DE CORTE, J.M. "MACBETH", Working Paper **LSEOR 03.56**, London School of Economics, UK, 2003.

BANA e COSTA. C.A. (Ed.). O Que Entender por Tomada de Decisão Multicritério ou Multiobjetivo?. **Apostila do curso Metodologias Multicritério de Apoio à Decisão**. ENE/UFSC, 1995b.

BANA e COSTA. C.A. (Ed.). Processo de Apoio à Decisão: Problemáticas, Actores e Acções. **Apostila do curso Metodologias Multicritério de Apoio à Decisão**. ENE/UFSC, 1995a.

BANA e COSTA. C.A. (Ed.). **Structuration, Construction et Exploitation d'un Modèle Multicritère d'Aide à la Décision**. Tese de Doutorado. Universidade Técnica de Lisboa, 1992.

BANA e COSTA, C. A. (ed.) *Readings in multiple criteria decision aid*. Berlim: Springer, 1990.

BANA e COSTA, C. A.; VANSNICK, J. C. *Cardinal value measurement with Macbeth*. Decision making: recent developments and worldwide applications. Dordrecht: Kluwer, 2000.

BANA e COSTA, C. A. The use of multi-criteria decision analysis to support the search for less conflicting policy options in a multi-actor context: case study. **Journal of Multi-Criteria Decision Analysis**, v. 10, p. 111-124, abr. 2001.

BANA e COSTA, C. A.; VANSNICK, J. C. **A fundamental criticism to Saaty's use of the eigenvalue procedure to derive priorities**. Working Paper Series, LSEOR 01.42, The London School of Economics and Political Science, jul. 2001.

BELACEL, N. Multicriteria assignment method PROAFTN: Methodology and medical application, **European Journal of Operational Research** **125**: 175-183, 2000.

BRANS, J. P., MARESCHAL, B.; VINCKE, P. Promethee: A new family of outranking methods in multicriteria analysis, **Operational Research**'**84**: 477-490, 1984.

BRANS, J.-P. The PROMCALC & GAIA decision support system for multicriteria decision aid, **Decision Support Systems** **12**: 297-310, 1994.

BRANS, J.-P.; MARESCHAL, B. *Prométhée-Gaia*. Une méthodologie d'aide à la décision en présence de critères multiples. Bruxelas: Université de Bruxelas, Ellipses, 2002.

CLÍMACO, J. N. (ed.) **Multicriteria analysis**. Berlim: Springer, 1997.

CORRÊA, E.C. **Construção de um Modelo Multicritério de Apoio ao Processo Decisório**. Florianópolis - Brasil, 1996. Dissertação de Mestrado - Depto. de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, 1996.

COSTA, A. P. C. S.; ALMEIDA, A.T. de; GOMES, L. F. A. M. Priorização do *portifólio* de projetos de sistemas de informação baseado no método TODIM de apoio multicritério á decisão. **Investigación Operativa**, v. XI, n.23, p. 106-119, 2003.

DELFT, A. van; NIJKAMP, P. **Multicriteria analysis and regional decision making**. Leiden: Martinus Nijhoff, 1977.

ELLERY FILHO, E. H. Qualidade dos Serviços de Energia Elétrica. Relatório Plano Plurianual (2000-2003) - Ministério de Minas e Energia. 2001.

FERNANDES, C. H. **Priorização de Projetos Hidrelétricos sob a ótica social: um estudo de caso utilizando análise custo/benefício e uma metodologia multicritério de apoio à decisão "MACBETH"**. Dissertação (Mestrado do Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, 1996.

FISHBURN, P. C. **Utility theory for decision making**. Nova York: Wiley, 1970.

FIGUEIRA, J.; ROY, B. Determining the weights of criteria in the ELECTRE type methods with a revised Simos'procedure, **European Journal of Operational Research**(139): 317-326, 2002.

FITTIPALDI, E. H. D.; SAMPAIO, L. M. B.; ALMEIDA, A. T. **Comercialização de energia elétrica em um mercado competitivo: um problema de decisão multicritério**. Pernambuco: Companhia Hidro Elétrica do São Francisco/Universidade Federal de Pernambuco, Setembro de 2000.

GOMES, E. G.; MELLO, J. C. C. B. S. de; MANGABEIRA, J. A. de C. Índice multicritério de bem estar social rural em um município da Região Amazônica. **Pesquisa Operacional**, Rio de Janeiro, v.28, n.1, Apr. 2008.

GOMES, E.G.; ALENCAR, M.C.F. Proposição de um índice de produção para bibliotecas com uso do método MACBETH. **Engevista**, v.7, n.1, p. 21-31, 2005.

GOMES, L. F. A. M. **A multicriteria decisionmaking framework for the evaluation of forest road investment projects**. Berkeley, 1976. Thesis (Doctor of Philosophy in Engineering) - University of California.

GOMES, L. F. A. M.; FREITAS JR, A. A. A importância do apoio multicritério à decisão na formação do administrador. **Revista ANGRAD**, v.1, n.1. Rio de Janeiro, jul./set,2000.

GOMES, L. F. A. M.; LIMA, M. M. P. P. From Modelling Individual Preferences to Multicriteria Ranking of Discrete Alternatives: A Look at Prospect Theory and the Additive Difference Model, **Foundations of Computing and Decision Sciences**, v. 17, n. 3, p. 171-184, 1992.

GOMES, L. F. A. M.; OLIVEIRA, J. R. *Análise de Estratégias para Aumento de Qualidade e Produtividade em Informática Aplicação do Auxílio Multicritério à Decisão*, Rio de Janeiro, Qualitymark, 1993.

GOMES, L. F. A. M.; DUARTE, V. C. de A. *Análise multicritério de risco: o método TODIM*. Trabalho agraciado com o prêmio de primeiro lugar na categoria de *poster* no XVII ENEGEP e IV Congresso Internacional de Engenharia Industrial. Niterói: Universidade Federal Fluminense, 1998.

GOMES, L. F. A. M.; DUARTE, V. C. de A.; MORAES, L. F. R. *Análise multicritério de projetos de produção de petróleo: os métodos PROMETHÉE e TODIM*. *Pesquisa Naval*, n.12, p.251-262, 1999.

GOMES, L. F. A. M.; GOMES, C. F. S.; ALMEIDA, A. T. de. **Tomada de decisão gerencial enfoque multicritério**. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, L. F. A. M.; ARAYA, M. C. G.; CARIGNANO, C. **Tomada de decisões em cenários complexos**. Rio de Janeiro: Pioneira Thomson Learning, 2004.

GOMES, L. F. A. M. **Teoria da decisão**. São Paulo: Thomson Learning, 2007. - (Coleção debates em administração)

GOODWIN, P.; WRIGHT, G. **Decision analysis for management judgment**. 2. ed. Chichester: Wiley, 2000.

GUIGOU, J. L. **Analyse des donnés et choix à critères multiples**. Paris: Dunod, 1974.

JACQUET-LAGRÈZE, E.; SISKOS, J. Assessing a set of additive utility functions for multicriteria decision-making, the UTA method, **European Journal of Operational Research** 10(2): 151-164, 1982.

JANSSEN, R. **Multiobjective decision support for environmental management**. Dordrecht: Kluwer, 1994.

KAHNEMAN, D.; TVERSKY, A. Prospect theory: an analysis of decision under risk. **Econometrica**, v. 47, p. 263-292, 1979.

KEENEY, R. L.; RAIFFA, H. **Decision with Multiple Objectives: Preferences and Value Trade-Offs**, John Willey & Sons, 1976.

KEENEY, R.L. **Value-Focused Thinking: a Path to Creative Decisionmaking**. Cambridge: Harvard Univ. Press, 1992.

LAI, Y. J.; LIU, T. Y.; HWANG, C. L. TOPSIS for MODM, **European Journal of Operational Research** 76: 486-500, 1994.

LE TÉNO, J. F.; MARESCHAL, B. An interval version of PROMETHEE for the comparison of building products design with ill-defined data on environmental quality, **European Journal of Operational Research** 109: 522-529, 1998.

LECLERCQ, J. P. Propositions d'extension de la notion de dominance en présence de relations d'ordre sur les pseudo-critères: MELCHIOR, **Revue Belge de Recherche Opérationnelle, de Statistique et d'Information**. 24(1): 32-46, 1984.

LINDNER, G. H. **Avaliação de uma cooperativa agropecuária orientada para o seu aperfeiçoamento utilizando a metodologia multicritério em apoio à decisão**. Dissertação de Mestrado não-publicada. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.

LOOTSMA, F. The French and American school in multi-criteria decision analysis. **Recherche opérationnelle/operations research**, v. 24, n. 3, p. 263-285, 1990b.

LOOTSMA, F. Scale sensitivity in the multiplicative AHP and Smart. **Journal of Multi-Criteria Decision Analysis**, v.2, p. 87-110, 1993.

LOOTSMA, F. **The relative importance of the criteria in the multiplicative AHP and Smart**. Report of the Faculty of Technical Mathematics and Informatics, n. 94-07, Delt University of Technology, 1994a.

LOOTSMA, F. **Power relations and group aggregation in the multiplicative AHP and Smart**. Report of the Faculty of Technical Mathematics and Informatics, Delt University of Technology, 1994b.

LOPES, C. L.; GOMES, L. F. A. M. **A escolha de um custodiante para administradora financeira: análise multiatributo por mediações conjuntas e trocas justas**. 2008. Dissertação de Mestrado Profissionalizante - Programa de Pós-Graduação em Administração, Faculdades Ibmecc, Rio de Janeiro, 2008.

MELLO, J. C. C. B. Soares de et al. Conceitos básicos do apoio multicritério à decisão e sua aplicação no projeto aerodesign. **Engevista**, v. 5, n. 8, p. 22-35, 2003.

MOUSSEAU, V.; SLOWINSKI, R. Inferring an ELECTRE TRI Model from Assignment Examples, **LAMSADE - Laboratoire d'Analyse et Modélisation de Systemes pour l'Aide à la Decision-Université de Paris-Dauphine**(140): 19, 1996.

NIJKAMP, P. **Theory and applications of environmental economics**. Amsterdã: North Holland, 1977.

NIJKAMP, P. **Multidimensional spatial data and decision analysis**. Chichester: Wiley, 1979.

NIJKAMP, P. **Environmental policy analysis**. Chichester: Wiley, 1980.

PAELINCK, J. Qualiflex, a flexible multicriteria method, **Economic letters** 3: 193-197, 1978.

PASSOS, A; GOMES, L. F. A. M. Avaliação multicritério de material de emprego militar. **Revista Militar de Ciência e Tecnologia**, v. XXII, p. 20-29, 2005.

PERRON, O. Zur Theorie der Matrizen. **Mathematische Annalen**, Berlin: Springer, v. 64. 1907.

PESSANHA, J. F. M.; SOUZA, R. C.; LAURENCEL, L. da C.. Um modelo de análise envoltória de dados para o estabelecimento de metas de continuidade do fornecimento de energia elétrica. **Pesqui. Oper.**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 1, Apr. 2007.

RAJU, K. S.; PILLAI, C. R. S. Multicriterion decision making in river basin planning and development, **European Journal of Operational Research** 112: 249-257, 1999.

RENARD, F. Utilisation d'ELECTRE dans l'analyse des réponses à un appel d'offres: Le cas de la machine de tri paquets à la Direction Générale des Postes, **LAMSADE - Laboratoire d'Analyse et Modélisation de Systemes pour l'Aide à la Decision- Université de Paris-Dauphine**(73):36, 1986.

RIETVELD, P. Multiple objective decision methods and regional planning. Amsterdã: North Holland, 1980.

ROUBENS, M. Preference relations on actions and critères in multiple criteria decision making, **European Journal of Operational Research** 10: 51-55, 1981.

ROUX, D. **Nobel en économie**. 2 ed. Paris: Economica, 2002.

ROY, B. (1989), The outranking approach and the foundations of ELECTRE methods, **LAMSADE - Laboratoire d'Analyse et Modélisation de Systemes pour l'Aide à la Decision-Université de Paris-Dauphine**(53): 40, 1989.

ROY, B. Decision Science or Decision-aid Science? **European Journal of Operational Research**. v. 66, p. 184-203, 1993.

ROY, B. **Méthodologie Multicritère D'Aide à la Décision**, Economica, 1985.

ROY, B. **Multicriteria Methodology for Decision Aiding**. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 1996.

ROY, B.; BOUYSSOU, D. **Aide Multicritèreà la Décision: Méthodes et Cas**. Paris, 1993.

ROY, B.; MOUSSEAU, V. A Theoretical Framework For Analysing the Notion of Relative Importance of Critéria, **LAMSADE - Laboratoire d'Analyse et Modélisation de Systemes pour l'Aide à la Decision-Université de Paris-Dauphine**(131): 24, 1995.

ROY, B.; SKALKA, J. M. ELECTRE IS - Aspects méthodologiques et guide d'utilisation, **LAMSADE - Laboratoire d'Analyse et Modélisation de Systemes**

pour l'Aide à la Decision-Université de Paris-Dauphine(Document n° 30), 1984.

ROY, B.; VANDERPOOTEN, D. The European School of MCDA: Emergence, Basic Features and Current Works. **Journal of Multicriteria Decision Analysis**, 5, 22-38, 1996.

ROY, B. Classement et choix en presence de points de vue multiples: la methode ELECTRE. **Revue d'Informatique et de Recherche Operationelle**, v.2, n. 8, p. 57-75, 1968.

ROY, B.; SKALKA, J. M. ELECTRE IS - Aspects méthodologiques et guide d'utilisation. **Document du LAMSADE**, Université Paris-Dauphine, n.30, 1984.

ROY, B.; BERTIER, P. La méthode ELECTRE II - Une Application au media-planning. In: ROSS, M. (ed). *OR '72*, Amsterdã: North-Holland, 1973. p. 291-302.

ROY, B. ELECTRE III - Un Algorithme de classement fonde sur une representation floue des preferences en presence de criteres multiples. *Cahiers du Centre d'Études de Recherche Opérationnelle*, v. 20, p. 3-24, 1978.

ROY, B.; HUGONNARD, J.-C. Ranking of suburban line extension projects on the Paris Metro System by a multicriteria method. **Transportation Research**, v. 16A, p. 301-312, 1982.

SAATY, T. L. **The Analytic Hierarchy Process**. New York, McGraw-Hill, 1980.

SAATY, T. L. **Método de análise hierárquica**. Rio de Janeiro: McGraw-Hill, Makron, 1991.

SCHÄRLIG, A. **Décider sur plusieurs critères panorama de l'aide a la decision multicritere**. Lausanne: Presses Polytechniques et Universitaires Romandes, 1990.

SISKOS, J.; DESPOTIS, D. K. A multiobjective linear programming algorithm based on satisfactory goals and interactive utility assessment, **LAMSADE – Laboratoire d'Analyse et Modélisation de Systemes pour l'Aide à la Decision-Université de Paris- Dauphine**(81):30, 1987.

SISKOS, J.; YANNAKOPOULOS, D. Amélioration de la méthode UTA par introduction d'une double fonction d'erreurs, **LAMSADE - Laboratoire d'Analyse et Modélisation de Systemes pour l'Aide à la Decision-Université de Paris-Dauphine** (49):19, 1983.

SOARES de MELLO, J.C.C.B., GOMES, E.G., LINS, M.P.E. Análise Multicritério da presença da Universidade Federal Fluminense com o uso do Método MACBETH. **Revista Produção** 11 (2) p. 53-67, 2002.

TANURE, J.E.P.S. Análise comparativa de empresas de distribuição para o estabelecimento de metas de desempenho para os indicadores de continuidade de serviços de distribuição. Dissertação de Mestrado, Escola Federal de Engenharia

de Itajubá. 2000.

TRIANANTAPHYLLOU, E. Multi-criteria decision making methods: a comparative study. Dordrecht: Kluwer, 2000.

TROTTA, L. T. F.; NOBRE, F. F.; GOMES, L. F. A. M. Multi-criteria decision making - An approach to setting priorities in health care. **Statistics in Medicine**, v. 18, p. 3345-3354, 1999.

VALLÉE, D.; ZIELNIEWICZ, P. ELECTRE III-IV, version 3.x – Aspects méthodologiques, **LAMSADE - Laboratoire d'Analyse et Modélisation de Systemes pour l'Aide à la Decision-Université de Paris-Dauphine** 1(85): 67, 1994.

VARIAN, H. R.; **Microeconomic Analysis**, Norton International Student Edition, 1992.

VINCKE, P. **Multicriteria Decision-Aid**. Ed. John Wiley & Sons, 1992.

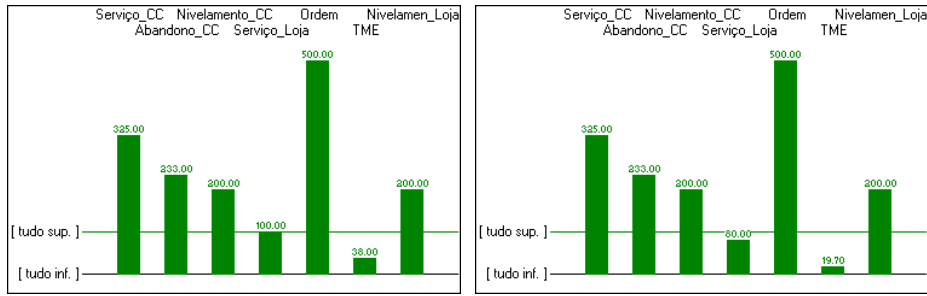
VOOGD, H. **Multicriteria evaluation for urban and regional planning**. Londres: Pion, 1989.

YU, W. ELECTRE TRI - Aspects méthodologiques et manuel d'utilisation, **LAMSADE - Laboratoire d'Analyse et Modélisation de Systemes pour l'Aide à la Decision-Université de Paris-Dauphine**(74): 100, 1992.

WEI, Y. **ELECTRE TRI: aspects méthodologiques et manuel d'utilisation**. Document du LAMSADE, Université Paris-Dauphine, n. 74, 1992.

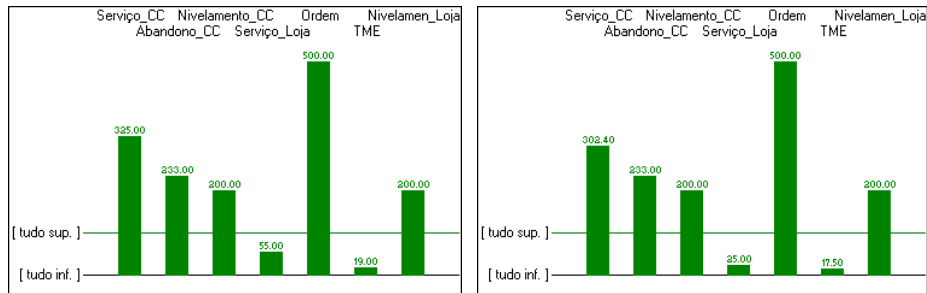
ZELENY, M. **Multiple Criteria Decision Making**, McGraw-Hill, 1982.

Anexo



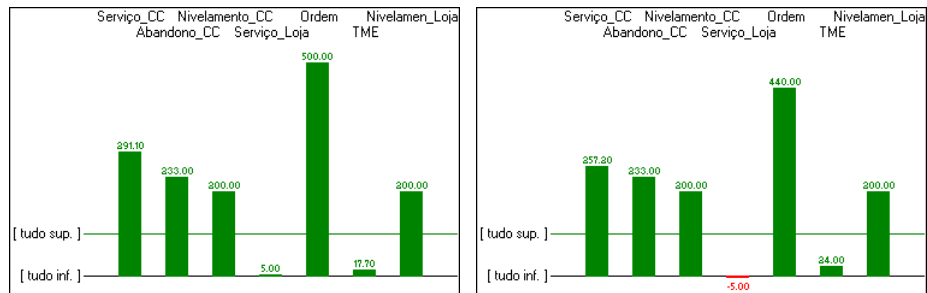
Jan: perfil

Fev: perfil



Mar: perfil

Abr: perfil

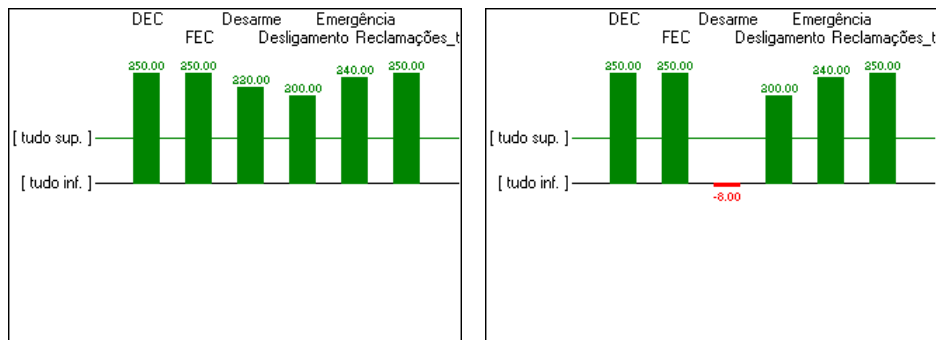


Mai: perfil

Jun: perfil

Figura I: Avaliação local – Qualidade no atendimento, jan a jun/09.

REGIONAL I



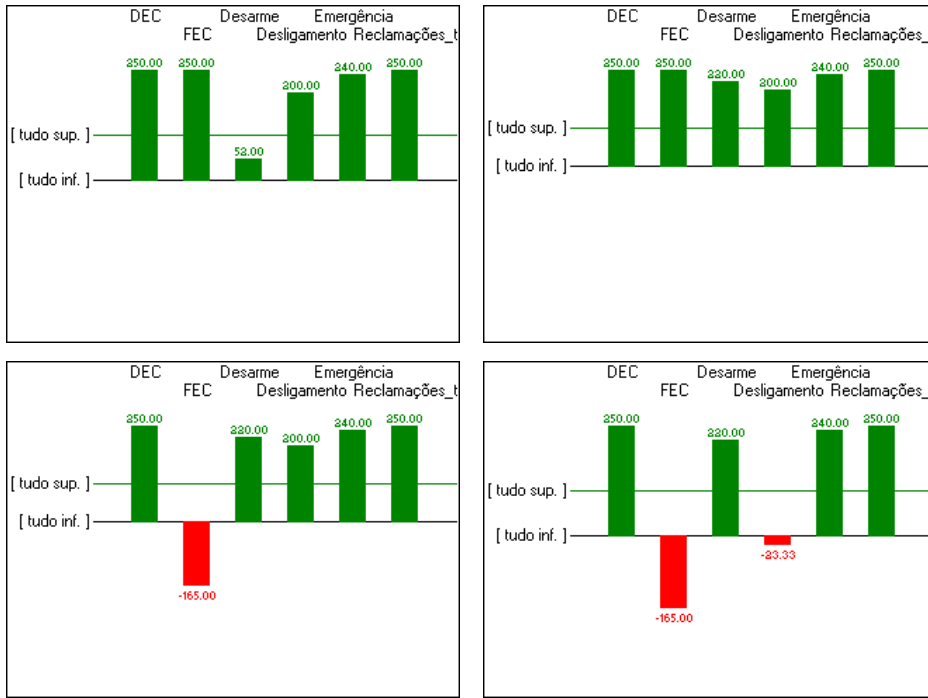
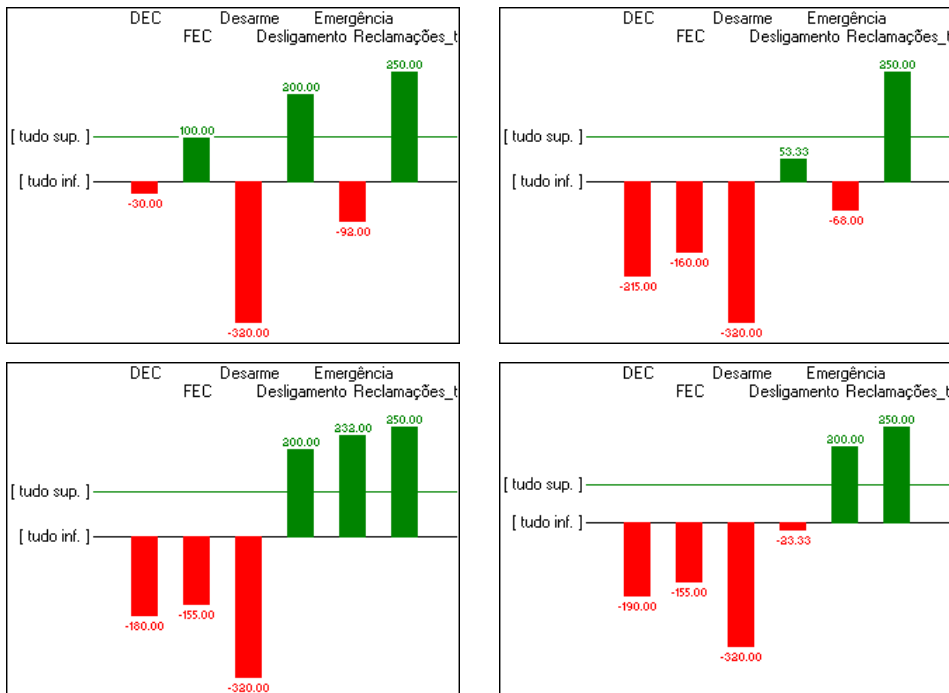


Figura II: Avaliação local da Qualidade técnica - Regional I, jan a jun/09.

REGIONAL II



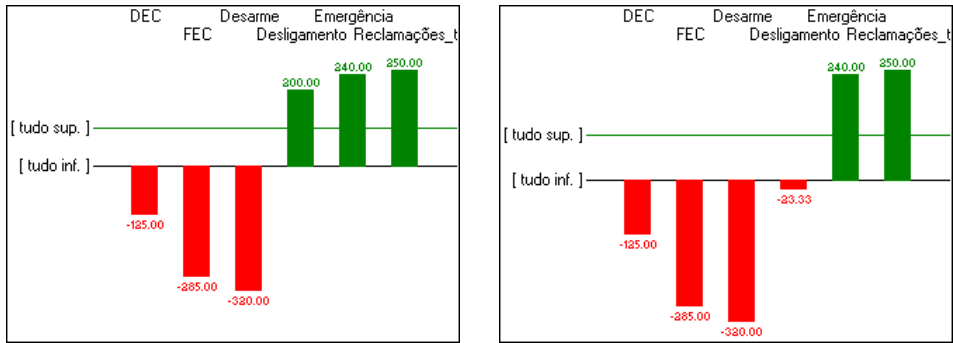


Figura III: Avaliação local da Qualidade técnica - Regional II, jan a jun/09.

REGIONAL III

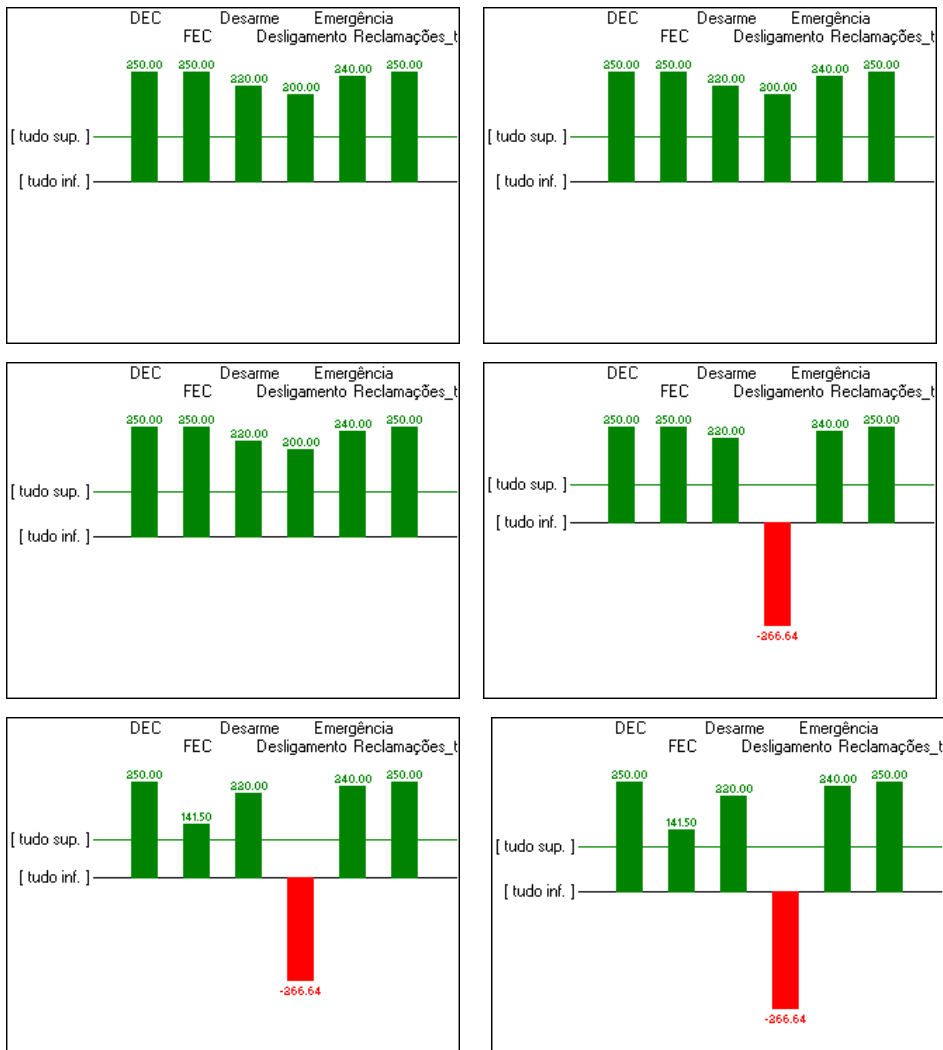


Figura IV: Avaliação local da Qualidade técnica - Regional III, jan a jun/09.

REGIONAL IV

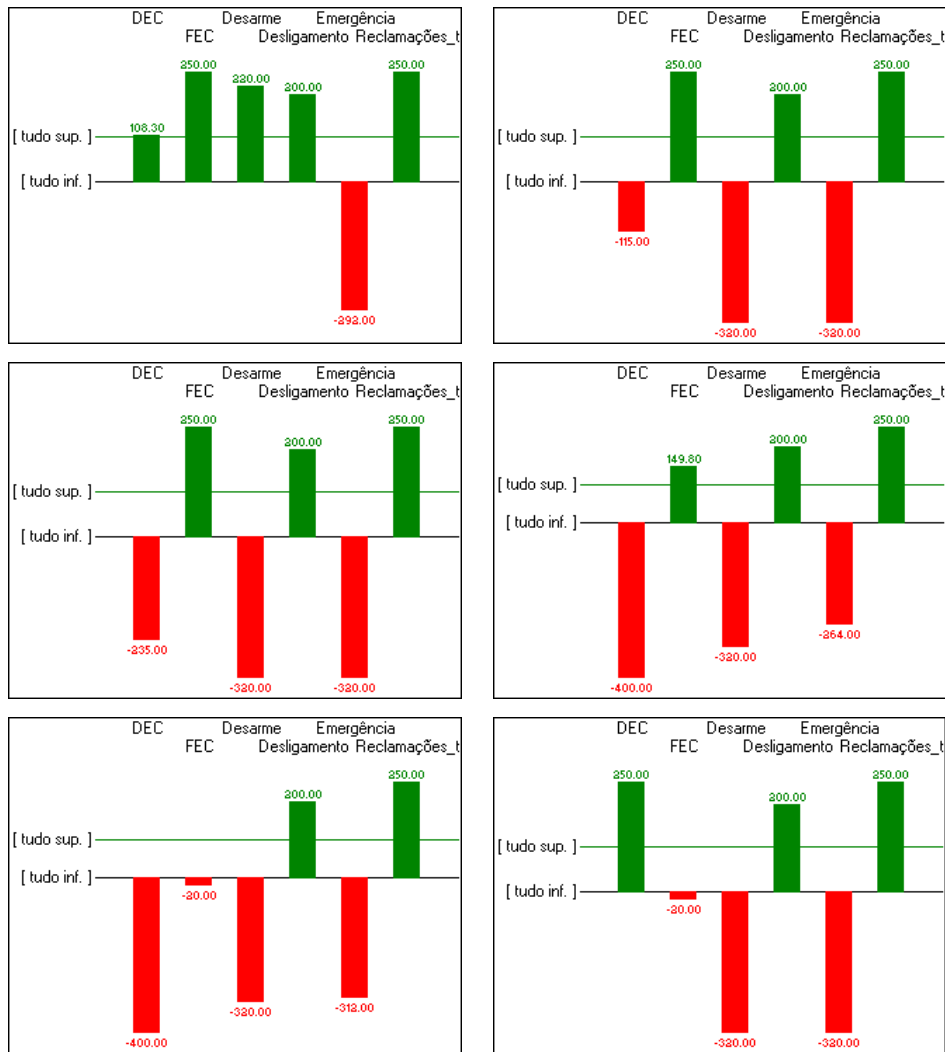
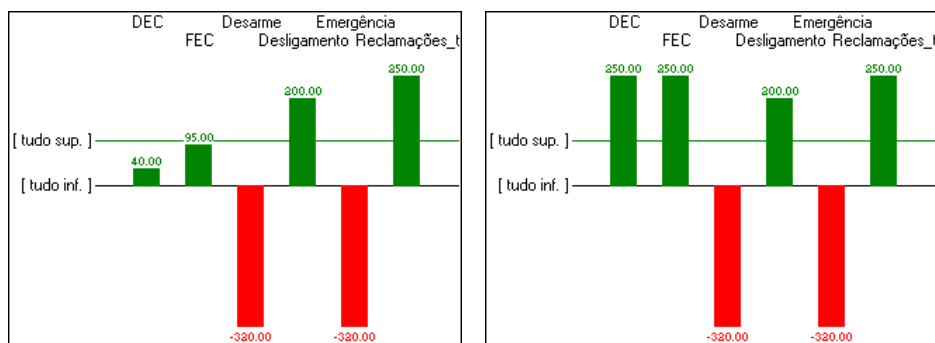


Figura V: Avaliação local da Qualidade técnica - Regional IV, jan a jun/09.

REGIONAL V



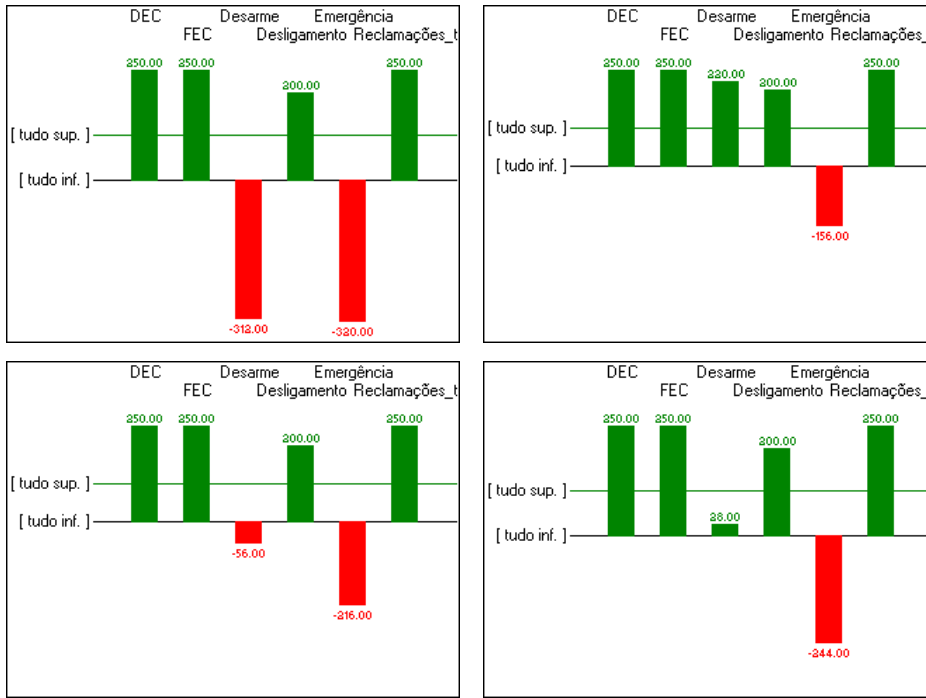
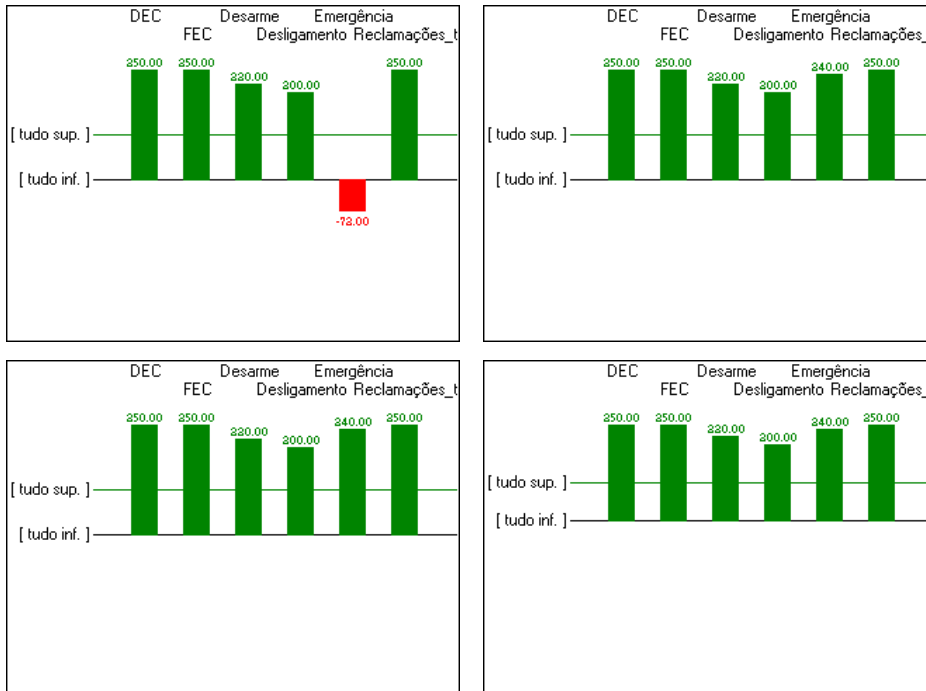


Figura VI: Avaliação local da Qualidade técnica - Regional V, jan a jun/09.

REGIONAL IV



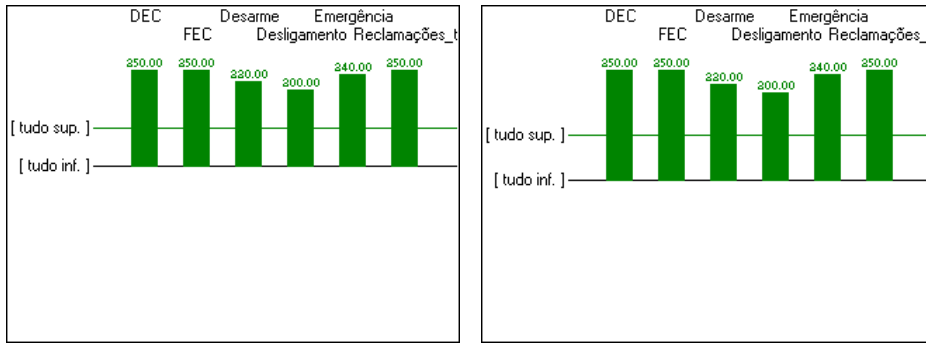


Figura VII: Avaliação local da Qualidade técnica - Regional VI, jan a jun/09.

REGIONAL VII

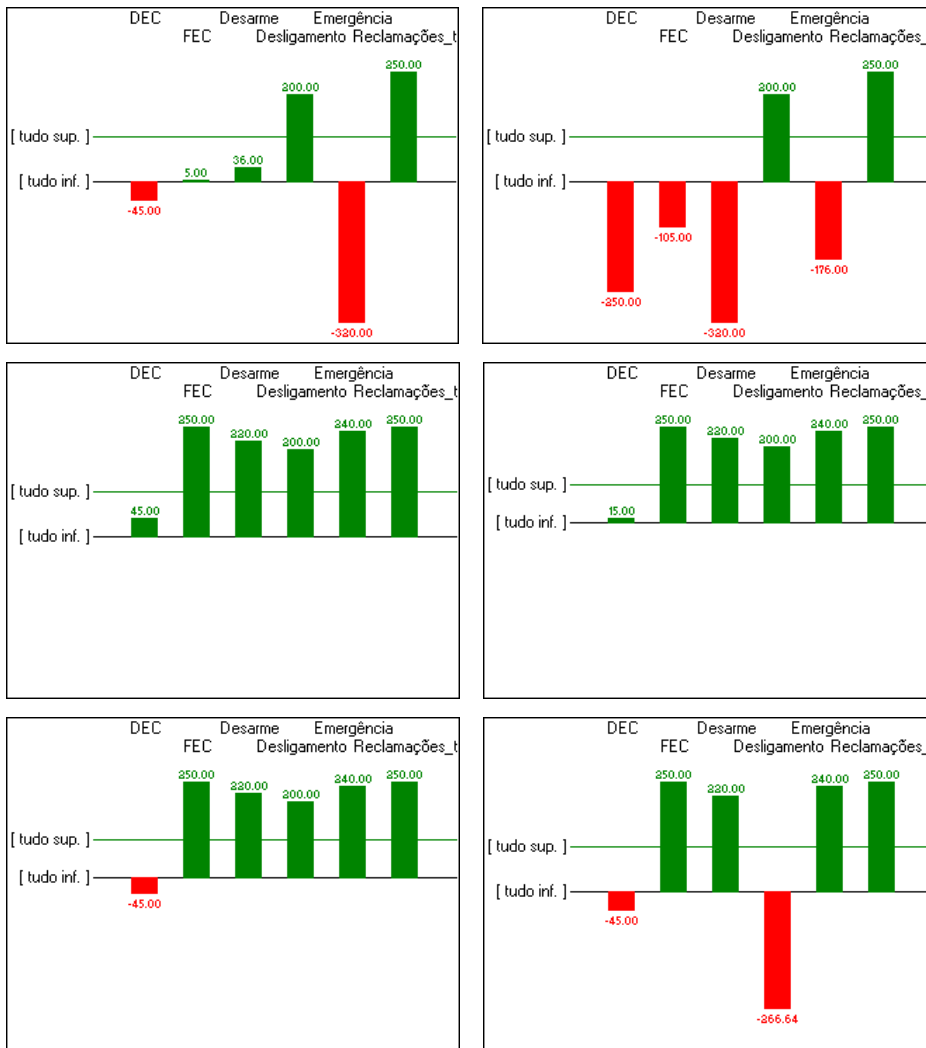


Figura VIII: Avaliação local da Qualidade técnica - Regional VII, jan a jun/09.

REGIONAL VIII

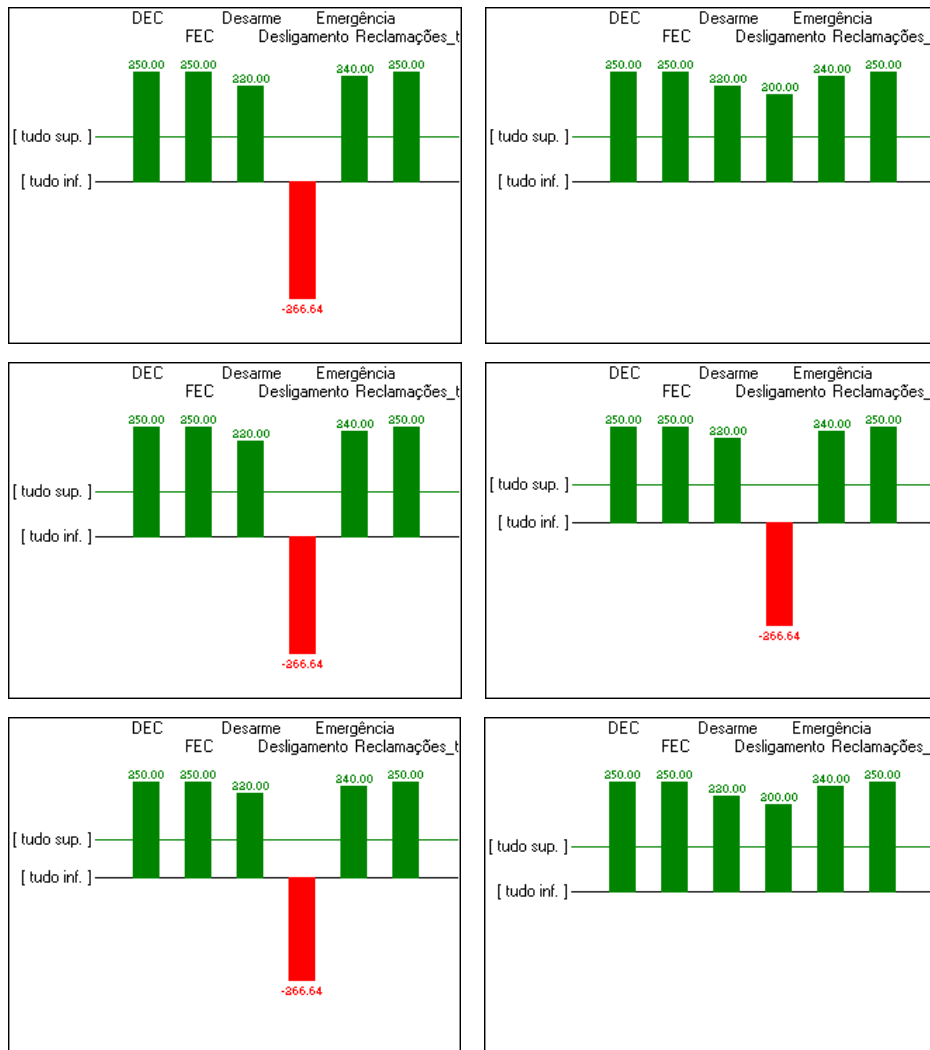
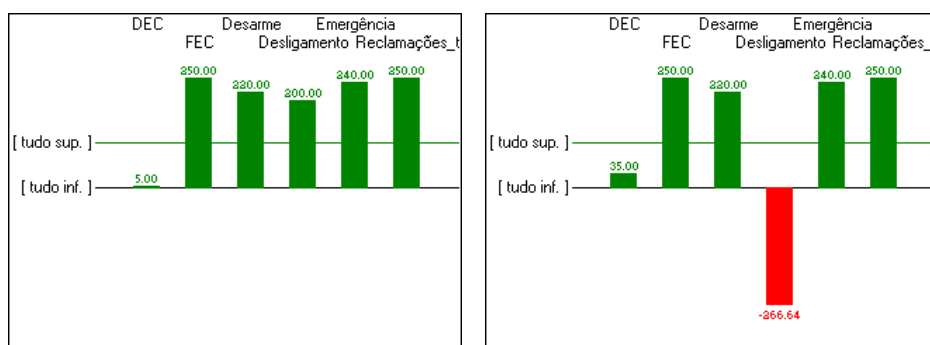


Figura IX: Avaliação local da Qualidade técnica - Regional VIII, jan a jun/09.

REGIONAL IX



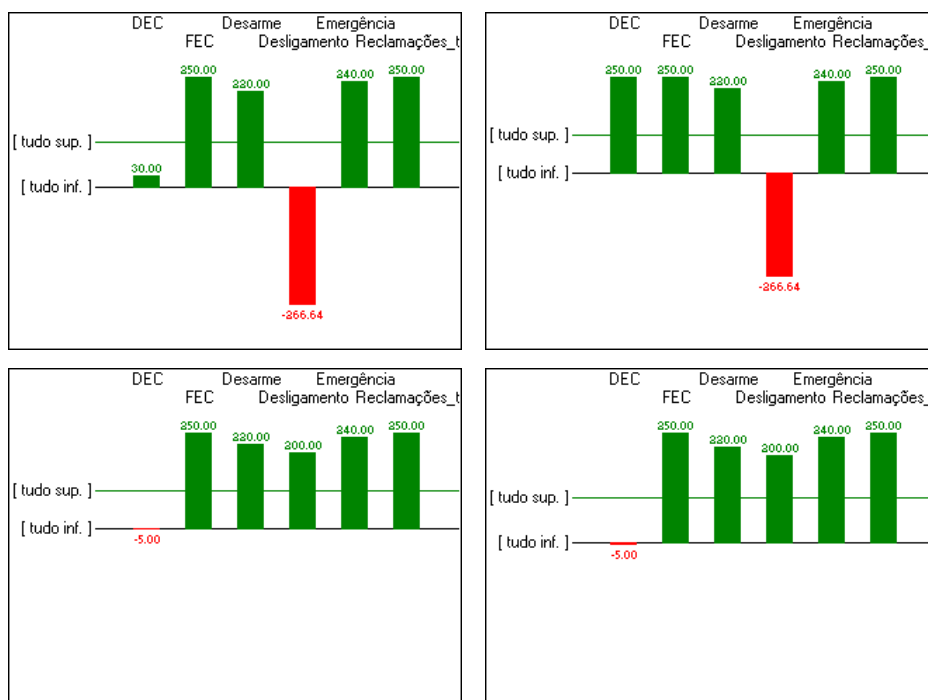


Figura X: Avaliação local da Qualidade técnica - Regional IX, jan a jun/09.

Tabela I: Tabela de desempenho da área Qualidade na satisfação

	Pesquisas	Reclamações_s
Janeiro	66.79	120
Fevereiro	66.79	120
Março	66.79	120
Abril	66.79	120
Mai	66.79	120
Junho	66.79	120

Tabela II: Tabela de desempenho da área Qualidade técnica

	DEC	FEC	Desarme	Reclamações_t	Emergência	Desligamento
Jan	120	120	120	120	120	120
Fev	120	120	120	120	120	120
Mar	120	120	120	120	120	120
Abr	120	120	120	120	120	120
Mai	120	120	120	120	120	120
Jun	120	120	120	120	120	120

Tabela III: Tabela de desempenho da área Qualidade no atendimento

	Serviço_CC	Abandono_CC	Nivelamento_CC	Serviço_Loja	Ordem	TME	Nivelamen_Loja
Jan	120	120	120	100	120	11.55	120
Fev	120	120	120	96	120	12.03	120
Mar	120	120	120	91	120	12.1	120
Abr	118	120	120	85	120	12.25	120
Mai	117	120	120	81	120	12.23	120
Jun	114	120	120	79	114	11.9	120