

Conclusão e Análise de Resultados

Ao analisar os resultados obtidos neste trabalho, sem dúvida o mais importante e inovador foi o modelo híbrido desenvolvido. Partindo de metodologia multicritério e conceitos de análise de séries temporais, foi possível agregar índices que variam no tempo, para uma distribuidora de energia elétrica e avaliá-la obtendo como resultado final um índice de qualidade.

Outra característica importante a ser destacada é a maneira como a distribuidora de energia elétrica está sendo classificada. Geralmente, as classificações realizadas em um modelo multicritério são feitas colocando as alternativas dentro de categorias (p. ex. ruim, regular, bom, muito bom e excelente). Isso é feito naturalmente em diversas metodologias multicritério. Neste trabalho a classificação foi feita através de uma nota entre 0 (zero) e 10 (dez), simplesmente. É possível que se deseje definir categorias sobre esses valores para atribuir penalidades ou benefícios para as distribuidoras. Nesse caso, fazer isso será fácil e análogo aos conceitos atribuídos nas escolas.

Um modelo como esse possui valor acadêmico, mas o seu valor prático somente ficará claro se houver regulamentação por parte de um órgão fiscalizador (p.ex. ANEEL). Para esse modelo específico a regulamentação será importante para padronizar os parâmetros α e definir regras para as funções de utilidade que geram notas entre 0 (zero) e 10 (dez) para os valores de DEC, FEC, Pesquisa de Satisfação (IASC) e Níveis de Serviço. Com isso, o mesmo modelo poderá ser utilizado para as diversas distribuidoras.

Existem algumas possibilidades de melhoria desse modelo. Elas estão associadas principalmente às informações que irão ser utilizadas para construí-lo. Representante da ABRACE (Sousa, 2010) comentou sobre a importância de levar em conta a qualidade da energia disponibilizada. Essa é claramente uma grandeza importante, mas não há uma maneira formal para extraí-la e levá-la em consideração,

7. Conclusão e Análise de Resultados

principalmente porque a ANEEL não possui uma forma padronizada para medir a qualidade da energia, assim como possui para o FEC e o DEC. Outro aspecto também associado a isso é ter as informações para a construção do índice de qualidade. De nada adiantará ter o procedimento para estabelecer o índice se não houver dados de qualidade disponível para gerar um resultado. Além disso, os critérios utilizados podem ser questionados e isso faz parte da própria natureza da utilização de metodologias de apoio à decisão. Conforme escrito no capítulo 2, a decisão é de quem toma, ou seja, cada um define os critérios que achar mais relevantes. Por essa razão, é de se esperar que outros especialistas e entidades sugiram novos critérios. Da mesma forma os pesos dos critérios podem ser restabelecidos. Entretanto, esse questionamento terminará se a agência reguladora definir os critérios e parâmetros do modelo. Com isso, eles passarão a ser a regra do jogo e todos deverão segui-los.

Por tudo isso, o papel da agência reguladora será fundamental para o sucesso na utilização desse novo índice.