

7. Referências Bibliográficas

ALBERTIN, A. L. **Comércio Eletrônico, Modelos, Aspectos e Contribuições de sua Aplicação**, São Paulo: Editora Atlas, 1999.

ANGULO-MEZA, L. **Data Envelopment Analysis na determinação da Eficiência dos Programas de Pós-Graduação da COPPE-UFRJ**. Tese de Mestrado. Sc; COPPE-UFRJ, Rio de Janeiro, 1998.

ALVES, R. S. **Logística: Solução para o Mercado Virtual Brasileiro – Um estudo de caso**. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2001.

BALLOU, R. H. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. Editora Atlas, São Paulo, 1993.

BANKER, R. D., CHARNES, A., COOPER W. W., **Some Models for Estimating Technical and Scale inefficiencies in Data Envelopment Analysis**. Management Science. vol. 30, nº 9, p. 1078-1092.

BELLONI, J. A. **Uma Metodologia de Avaliação da Eficiência Produtiva de Universidade Federais Brasileiras**. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção e Sistemas) – programa de Pós- Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2000.

BOWERSOX, D.J.; CLOSS,D.J.; **Logística Empresarial: O Processo de Integração da Cadeia de Suprimentos**. Editora Atlas, São Paulo, 2001

BOWERSOX, D.J.; COOPER, M.B. **Strategic Marketing Channel Management**. New York, NY: McGraw-Hill, 1992.

CHRISTOPHER, M. **Logistics and Supply Chain Management**. London: Pitman, 1992.

BLOCH, M., PIGNEUR, Y., SEGEV A., **On the Road of Electronic Commerce: a business value framework, gaining competitive advantage and some research issues**. Paris: Université de Lausanne, Ecole des Hautes Etudes Commerciales / Institut L'Informatique et Organisation, 1996.

CABRAL, F. B. **Logística para o comércio eletrônico: Estudo de caso com duas empresas de ponta no Brasil**. 2001. 132 pág. Dissertação (Mestrado em Engenharia Industrial) Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. 2001.

CHARNES, A., COOPER, W. W., RHODES, E. **Data Envelopment Analysis: Theory, Methodology and Application**. 2 ed. Boston: Kluwer Academic Publishers.

CHARNES, A., COOPER, W. W., RHODES, E. **Measuring the Efficiency of Decision Making Units**. European Journal of Operational Research, 1978, vol. 2, p. 429-444

COELLI, Tim, RAO, D. S. Prasada, BATTESE, George E.. **An Introduction to Efficiency and Productivity Analysis**. 1998. Boston/Dordrecht/London: Kluwer Academic Publishers, 1998.

CRISTIANO, A. C. **Comércio Eletrônico: análise de indicadores de capital de giro – um estudo de caso Lojas Americanas S/A e Americanas.com S/A**. 2002. 124 pág. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002

DAVIS, S. M.; DAVIDSON, W.H. Management 2000. **Administrando a sua empresa hoje para vencer amanhã**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

FIGUEREDO, D.S. **Índice híbrido de eficácia e eficiência para as lojas de varejo**. 2005. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2005.

FLEURY, P.F.; MONTEIRO, F. J. R.C. **O Desafio Logístico do E-Commerce**, CEL - Centro de Estudos em Logística. Rio de Janeiro, 2000.

FLEURY, P.F. **O Sistema de Processamento de Pedidos e a Gestão do Ciclo do Pedido**, CEL - Centro de Estudos em Logística. Rio de Janeiro, 2003.

GUEDES, L. E. M. **Uma análise de eficiência na formação de alunos dos cursos de engenharia civil das instituições de ensino superior brasileiras**. 2002. 130pág. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. 2002.

HOLSAPLE, C. W; KALAKOTA, R.; RADERMACHER, F.J.; WHINSTON, A.B. **Electronic commerce: building blocks of new business opportunity**. Journal of Organization Computing and Electronic Commerce, v.6, nº 1, p.1-10, 1996

KALAKOTA, R.; WHINSTON, A. **Frontiers of Electronic commerce**. New York: Addison-Wesley Publishing, Reading, MA, 1996.

KASSAI, S. **Utilização da Análise Envolvente de Dados (DEA) na Análise de Demonstrações Contábeis**. 2002. Dissertação (Doutorado em Contabilidade e Controladoria) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo. 2002.

KOTLER, P., ARMSTRONG, G. **Princípios do marketing**. 9 ed. SÃO PAULO: PRENTICE HALL, 2003.

LA LONDE, B.J.; COOPER, M.C.; NOORDEWIER, T.G. **Customer service: a management perspective**. Oak Brook, IL.:Council of Logistics Management.1988.

LINS, M.P.E., ANGULO-MEZA, L., **Análise envoltória de dados e perspectiva de integração no ambiente do Apoio à Decisão**. Rio de Janeiro: COPPE/UFRJ, 2000.

MACEDO, M.A.S.; SOUZA, M.A.F. **Avaliação de eficiência organizacional no setor de alimentos. Uma contribuição à gestão empresarial**.

MAÇADA, A. C. G. **Impacto dos investimentos em tecnologia da informação nas variáveis estratégicas e na eficiência dos bancos brasileiros**. 2001. Dissertação (Doutorado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2001.

MELLO, J.C.C.B.S.; MEZA, L.A.; GOMES, E.G.; SERAPIÃO, B. P.; LINS, M. P. E. **Análise de envoltória de dados no estudo da eficiência e dos benchmarks para companhias aéreas brasileiras**. Pesquisa Operacional, v23, n.2, p325-345, Maio a Agosto de 2003.

MERLO, E. **O desafio da logística no e-commerce. – artigo produzido para a disciplina de economia da tecnologia**. 2002. Dissertação (Mestrado em Economia), Universidade Federal do Espírito Santo. Vitória.2002.

NOVAES, A. G. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição**, Ed. Campos, 2001.

SAYÃO, J.F.A. **A automação dos processos como forma de integração da pequena e média empresa ao comércio eletrônico e a cadeia de suprimentos**. 2004. 110 pág. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

SCHAFFNIT, C. ; ROSEN, D. & PARADI, J. C. **Best pratice analysis of bank branches, an aplication of dea in large canadian bank european journal of operation research**. nº 98. P269-289. 1997,

SELLA, F. E. R. **Análise de fatores de planejamento de B2C a partir da ótica do cliente-estudo de caso**. 2003. 139 pág. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

SIEMS, T. F. & BARR, R. S. **Benchmarking the productive efficiency of u.s. banks**. Federal Reserve Bank of Dallas, Financial Industry Studies, 1998. . P. 11 -24.

SORJ, B.; GUEDES, L.E. **Internet na F@vela (Quantos, Quem, Onde e Para quê)**, ed Gramma 2005.

UEHARA, L.; **Evolução do Desempenho Logístico no Varejo Virtual do Brasil** - Centro de Estudos em Logística. Rio de Janeiro, 2002.

WEIZEN, E.; ERDMANN, R. H. **Estudo sobre características virtuais:afinal o que é uma organização virtual?** In: Semead – Seminários de Administração. São Paulo. nº 5; 2001,

WILLIAM, W. C.; LAWRENCE, M. S.; KAORU T. **Data envelopment analysis: a comprehensive text with models, applications, references, and dea-solver software**. Boston: Kluwer Academic Publishers, 2000.

ZILBER, M. A.; FISCHMANN, A. A. **Mudanças na distribuição: o papel da estratégia**. in semead. 1999. p. 1-12. Seminários de Administração. São Paulo, FEA/USP. 1999.

Sites Consultados

Revista Tecnológica
www.tecnologista.com.br

Nielsen/ NetRatings
www.nielsen-netratings.com

www.e-commerce.org.br

Internet World Stats
www.internetworldstats.com

Revista Exame
www.exame.com.br

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)
www.ibge.org.br

www.abc-commerce.org.br