

7 Referências bibliográficas

AGÊNCIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO (2012) *Balanço Energético do Estado do Espírito Santo - Ano Base 2011*. ASPE: Espírito Santo, 2012.

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA (2008) *Relatório ANEEL 10 anos / Agência Nacional de Energia Elétrica*. ANEEL: Brasília, 2008.

BALLOU, R. H.(2006). *Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos / Logística Empresarial*. Bookman: Rio Grande do Sul, 2006.

BALLOU, R. H.(1993). *Logística empresarial: transporte, administração de materiais e distribuição física*. Atlas: São Paulo, 1993.

BARROS, D. B.; (2009) *Governança de Processos: Proposição de um modelo teórico de Governança para a Gestão de Processos*. Rio de Janeiro: UFRJ. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia (COPPE), Universidade Federal do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2009.

BAUMGARDT, E.; (2002) *Proposta de método orientativo para implementação do operador logístico em empresas brasileiras*. São Leopoldo: UNISINOS. Dissertação (Mestrado em Administração), Centro de Ciências Econômicas, Universidade do Vale do Rio dos Sinos: Rio Grande do Sul, 2002.

BAÑOLAS, R. G.; (2000) *A reposição contínua inserida no contexto da resposta eficiente ao consumidor: o caso de uma rede de lojas varejista*. Porto Alegre: UFRGS. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Departamento de Engenharia da Produção, Universidade Federal do Rio Grande do Sul: Rio Grande do Sul, 2002.

BELFIORE, P. P.; FÁVERO, L. P. L. (2006) *Problema de roteirização de veículos com entregas fracionadas: revisão da literatura*. XIII Simpósio de Engenharia de Produção – SIMPEP 2006. UNESP: Bauru, 2006.

BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J. (2004) *Logística empresarial – O processo de integração da cadeia de suprimento*. Atlas : São Paulo.

CAMELO, G. R.; COELHO, A. S.; BORGES, R. M.; SOUZA, R. M.; (2010) *Logística enxuta: a abordagem lean na cadeia de suprimentos*. XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP 2010. ABEPRO: São Carlos, 2010.

CARDOSO, V. C.; (2004) *Gestão de competências por processos: um método para a gestão do conhecimento tácito da organização*. Rio de Janeiro: UFRJ. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção), Coordenação dos Programas de Pós-graduação de Engenharia (COPPE), Universidade Federal do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2004.

CHING, H.; (2010). *Gestão de estoques na cadeia logística integrada: Supply chain*. Atlas: São Paulo, 2010.

CHOPRA, S.; MEINDL, P.; (2003). *Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos - Estratégia, Planejamento e Operação*. Prentice Hall: São Paulo, 2003.

CHRISTOPHER, M.; (1997). *Logística e gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Estratégia para a redução de custos e melhoria dos serviços*. Pioneira: São Paulo, 1997.

CORREIA K. S. A.; LEAL, F.; ALMEIDA, D. A.; (2002) *Mapeamento de processo: uma abordagem para análise de processo de negócio*. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP 2002. ABEPRO: Curitiba, 2002.

COUGHLIN, A.T.; ANDERSON E.; STEM L.W.; EL-ANSARY, A.I.; (2001). *Marketing Channels*, 6th ed., Prentice Hall: 2001.

DORNIER, P.; ERNST, R.; FENDER, M. & KOUVELIS, P. (2000) *Logística e Operações Globais*. Atlas: São Paulo, 2000.

DUBKE, A. F.; PIZZOLATO, N. D. (2003) *Considerações sobre a formação de operadores logísticos no Brasil*. XXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP 2003. ABEPRO: Ouro Preto, 2003.

EMPRESA DE PESQUISA ENERGÉTICA (2013) *Anuário estatístico de energia elétrica 2013*. EPE: Rio de Janeiro, 2013.

ENOKI, C.; (2006) *Gestão de Processos de Negócios: uma contribuição para avaliação de soluções de Business Process Management (BPM) sob a ótica da Estratégia de Operações*. São Paulo: USP. Dissertação (Mestrado em Engenharia), Escola Politécnica da Universidade de São Paulo: São Paulo, 2006.

FLEURY, P.; (1999) *Vantagens competitivas e estratégicas no uso de operadores logísticos*. Instituto de Logística e Supply Chain, Universidade Federal do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 1999.

FIGUEIREDO, K.; (2006) *A logística enxuta*. Centro de Estudos em Logística, Instituto Coppead de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2006.

GOLDRATT, E. M; COX, J.; (1984) *A meta: um processo de melhoria contínua*. Nobel: São Paulo, 2002.

HUNT, D. V; (1996) *Process Mapping: how to reengineer your business processes*. John Wiley & Sons, Inc.: New York, 1996.

JANNUZZI, G. M.; DOS SANTOS, H. T. M.; (2006) *Análise dos Investimentos no Programa de Eficiência Energética das Concessionárias de Distribuição de Eletricidade*. Unicamp. Campinas, 2006.

JANNUZZI, G.M.; SAIDEL, M. A.; HADDAD, J.; POOLE, A.D.; (2007). *Avaliação dos Programas de Eficiência Energética das Concessionárias de Distribuição de Eletricidade e Sugestões para a Revisão da sua Regulamentação*. Relatório preparado pelo Energy Sector Management Program (ESMAP) do Banco Mundial para a ANEEL, Campinas, 2007.

JOHANSSON, H. J. et al (1995) *Processos de negócios*. Pioneira: São Paulo, 1995.

LAMBERT, D. M.; COOPER, M. C., PAGH, J.D. (1998) *Supply Chain Management: Implementation Issues and Research Opportunities*. International Journal of Logistics Management, v. 9, p. 1-20.

LAMBERT, D. M.; COOPER, M. C. (2000) *Issues in supply chain management*. Industrial Marketing Management, v. 29, n. 2, p. 65-83.

LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE (2011) *Manual do Trabalho Educativo*. Gerência de Atendimento às Comunidades: Rio de Janeiro, 2011.

LIMA, A. D.; (2012) *Avaliação do nível de utilização de conceitos básicos e de iniciativas e práticas de gerenciamento da cadeia de suprimentos: um survey no setor de prestação de serviços logísticos no estado do Pará*. Rio de Janeiro: PUC. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica: Rio de Janeiro, 2012.

LOSADA, J. C. H.; (2004) *O desenvolvimento de um modelo de gestão de materiais para o setor de autopeças metal-mecânico brasileiro baseado na aplicação da matriz de posicionamento estratégico de materiais*. São Leopoldo: UNISINOS. Dissertação (Mestrado em Administração), Centro de Ciências Econômicas, Universidade do Vale do Rio dos Sinos: Rio Grande do Sul, 2004.

LUMMUS, R. R.; VOKURKA, R. J. (1999) *Defining supply chain management: a historical perspective and practical guidelines*. Industrial Management & Data Systems, Vol. 99 Iss: 1, pp.11 – 17.

OLIVEIRA, R.; SCAVARDA, L.F.; *Logística*, in LUSTOSA, L.; MESQUITA, M. A.; QUELHAS, O.; OLIVEIRA, R. (2008) *Planejamento e Controle da Produção*. Elsevier: Rio de Janeiro, 2008.

MANSILHA, R. B.; (2005) *Desenvolvimento de uma abordagem de processos para a operacionalização do plano mestre otimizado de produção para a indústria frigorífica*. São Leopoldo: UNISINOS. Dissertação (Mestrado em Administração), Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade do Vale do Rio dos Sinos: Rio Grande do Sul, 2005.

NEVES, L. W. A.; (2003) *Integração do processo de compra estratégica com as ferramentas de compra eletrônica*. Rio de Janeiro: PUC. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica: Rio de Janeiro, 2003.

PAIM, R.; (2002) *Engenharia de Processos: análise do referencial teórico-conceitual, instrumentos, aplicações e casos*. Rio de Janeiro: UFRJ. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Instituto Alberto Luiz Coimbra de Pós-Graduação e Pesquisa de Engenharia (COPPE), Universidade Federal do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro, 2002.

PAIM, R.; SANTOS, D.; CAULLIRAUX, H. (2007) *A importância das tarefas para gestão de processos*. XXVII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP 2007. ABEPRO: Foz do Iguaçu, 2007.

PAIM, R.; CARDOSO, V.; CAULLIRAUX, H.; CLEMENTE, R.; (2009) *Gestão de processos: pensar, agir e aprender*. Bookman: Porto Alegre, 2009.

PIDD, M.; (1998) *Modelagem Empresarial: ferramentas para tomada de decisão*. Bookman: Porto Alegre: 1998.

PIRES, S. R. I.; (2009) *Gestão da Cadeia de Suprimentos – Conceitos, estratégias, práticas e casos*. Atlas: São Paulo, 2009.

PIZZOLATO, N. D.; MICCUCI, V. C. G. S.; (2008) *Evolução do conceito logístico: Estado da arte e tendências, para o gerenciamento futuro da cadeia de suprimentos*. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro – Memorando Técnico No. 04/08, Departamento de Engenharia Industrial.

POIRIER, C. C.; BAUER, M. J. (2001) *E-supply chain: using the Internet to revolutionize your business*. Berrett-Koehler Publishers Inc., San Francisco, CA. pp.03.

SILVA, A. C. P.; (2011) *Exportação Bovinos Vivos no Estado do Pará: Mapeamento de uma cadeia de suprimentos e de seus processos logísticos*. Rio de Janeiro: PUC. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Departamento de Engenharia Industrial, Pontifícia Universidade Católica: Rio de Janeiro, 2011.

SIMCHI-LEVI, D.; SIMCHI-LEVI, E.; KAMINSKY, P. (2003). *Cadeia de Suprimentos - Projeto e Gestão*. Bookman: Rio Grande do Sul, 2003.

VERNADAT, F. B. (1996) *Enterprise Modeling and Integration: principles and applications*. 1ª Ed. London: Chapman & Hall, 1996.

<http://www.logisticadescomplicada.com/logistica-empresarial-conceitos-e-definicoes/> - Acesso em 15/09/2013 às 01:52h.

<http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=635&idPerfil=3> - Acesso em 25/02/2013 às 18:33h.

<http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=27> - Acesso em 25/02/2013 às 18:52h.

<http://cscmp.org/about-us/supply-chain-management-definitions> - Acesso em 09/06/2013 às 17:30h.

<http://www.brasil.gov.br/governo/2009/11/agencias-reguladoras> - Acesso em 20/10/2013 às 03:11h.

<http://www.aneel.gov.br/area.cfm?idArea=27> - Acesso em 20/05/2013 às 22:43h.

<http://www.elogroup.com.br/> - Acesso em 16/07/2013 às 12:46h.

<http://bpmbrazil.com.br/> - Acesso em 28/08/2013 às 18:22h.

<http://www.bptrends.com/index.cfm> - Acesso em 14/09/2013 às 16:34h.

<http://www.slideshare.net/Ridlo/mapeamento-e-modelagem-de-processos-de-negocio-com-bpmn> - Acesso em 20/10/2013 às 02:38h.

http://portalgeo.rio.rj.gov.br/_pcontrole/content/out/content.asp?gcod=283 - Acesso em 11/11/2013 às 19:19h.

<http://www.abml.org.br/BANNER/CONCEITO%20DO%20OPERADOR%20LOG%20CDSTICO.pdf> - Acesso em 21/01/2014 às 18:23h.

8 Anexo I: Questionário de Prospecção

1	O BENEFICIÁRIO ESTÁ EM CASA E ACEITA PARTICIPAR DA PESQUISA DA LIGHT ?
2	PEÇA UMA CONTA DE LUZ, CPF E RG PARA CONFERIR OS DADOS DO BENEFICIARIO.
3	CONFIRA OS DADOS DO BENEFICIARIO
4	PERGUNTE AO BENEFICIÁRIO SE JÁ PARTICIPOU DOS PROJETOS ABAIXO
5	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: VOCE ACEITA PARTICIPAR DA PESQUISA DA LIGHT?
6	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: VOCE TEM GELADEIRA?
7	VERIFIQUE QUAL ESTADO DE CONSERVAÇÃO DO EQUIPAMENTO
8	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: QUAL O TEMPO DO EQUIPAMENTO?
9	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: CASO VOCE SEJA SELECIONADO PELO PROJETO, GOSTARIA DE TROCAR SEU EQUIPAMENTO POR OUTRO MAIS EFICIENTE?
10	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: CASO VOCE SEJA SELECIONADO PELO PROJETO, GOSTARIA DE TROCAR AS BORRACHAS E O MOTOR DA SUA GELADEIRA POR UM MAIS EFICIENTE?
11	JUSTIFIQUE
12	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: QUANTAS GELADEIRAS VOCE POSSUI?
13	VERIFIQUE QUANTAS PORTAS TEM A GELADEIRA
14	VERIFIQUE QUANTOS LITROS TEM A GELADEIRA
15	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: CASO VOCE SEJA SELECIONADO PELO PROJETO, GOSTARIA DE TROCAR SUAS LAMPADAS POR OUTRAS MAIS EFICIENTES? INFORMAR AO BENEFICIÁRIO QUE, SENDO CADASTRADO NA TARIFA SOCIAL, SE CONTEMPLADO, ELE TEM DIREITO DE RECEBER ATÉ 6 (SEIS) LÂMPADAS. O CLIENTE RESIDENCIAL COMUM, SE CONTEMPLADO, TEM DIREITO DE RECEBER ATÉ 3 (TRÊS) LÂMPADAS.
16	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: VOCÊ TEM CHUVEIRO ELETRICO?
17	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: VOCÊ TEM INSTALAÇÃO ELETRICA PARA O CHUVEIRO?
18	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: QUANTOS CHUVEIROS VOCÊ POSSUI?
19	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: O CHUVEIRO ESTA FUNCIONANDO?
20	MARQUE ABAIXO A POTENCIA DO CHUVEIRO
21	MARQUE ABAIXO A TENSÃO DO CHUVEIRO
22	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: O CIRCUITO ELETRICO DO CHUVEIRO É SEPARADO DO CIRCUITO DA RESIDENCIA?
23	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: CASO VOCE SEJA SELECIONADO PELO PROJETO, GOSTARIA DE TROCAR OU ALTERAR O SEU CHUVEIRO PARA QUE ELE SEJA MAIS EFICIENTE?
24	JUSTIFIQUE
25	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: HÁ OUTRA RESIDENCIA EM CIMA DA SUA CASA?
26	VERIFIQUE QUAL É O TIPO DE COBERTURA DA RESIDENCIA DO BENEFICIARIO
27	QUAL É O MODELO DA COBERTURA?

28	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: A RESIDENCIA EM QUE VOCE MORA É PRÓPRIA OU ALUGADA?
29	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: CASO VOCE SEJA SELECIONADO PELO PROJETO, GOSTARIA DE TROCAR OU ALTERAR A SUA COBERTURA PARA QUE ELA AJUDE A ECONOMIZAR ENERGIA?
30	PERGUNTE AO BENEFICIARIO: CASO VOCE SEJA SELECIONADO PELO PROJETO, GOSTARIA DE INSTALAR UM PAINEL SOLAR EM SUA RESIDENCIA?
31	QUAL É O TIPO DE TELHA?
32	A GELADEIRA É A CONTINENTAL RC28 CONFORME A FOTO ?
33	QUAL A MARCA DA GELADEIRA ?
34	QUAL O TIPO DO ESTABELECIMENTO ?
35	O BENEFICIÁRIO PERMITIU A ENTRADA PARA A VERIFICAÇÃO DOS DADOS DO CHUVEIRO ?

9

Anexo II: Geladeiras substituídas na cidade do Rio de Janeiro – distribuição por bairros

RIO DE JANEIRO		TOTAL: 15.832	
ABOLIÇÃO	9	COSMOS	848
ALTO BOA VISTA	14	CURICICA	178
ANCHIETA	84	DEL CASTILHO	32
ANDARAÍ	161	DEODORO	50
ANIL	30	ENCANTADO	10
BENTO RIBEIRO	143	ENG. DENTRO	74
B.GUARATIBA	24	ENG. RAINHA	28
BANCARIOS	25	ENGENHO NOVO	53
BANGU	971	ESTÁCIO	14
BARRA DA TIJUCA	3	FLAMENGO	9
BARROS FILHO	28	FREGUESIA	24
BENFICA	36	FREGUESIA ILHA	16
BONSUCESSO	258	GALEÃO	20
BOTAFOGO	102	GAMBOA	21
BRAZ DE PINA	133	GARD AZUL	61
CACHAMBI	29	GÁVEA	1
CACUIA	18	GLÓRIA	14
CAMPINHO	11	GRAJAU	5
CAMPO GRANDE	1.731	GUADALUPE	138
CASCADURA	29	GUARATIBA	464
CATETE	18	INHAÚMA	83
CATUMBI	21	INHOAÍBA	420
CAVALCANTI	25	IPANEMA	35
CENTRO(RJ)	75	IRAJÁ	113
CIDADE DEUS	387	ITANHANGÁ	83
CIDADE NOVA	6	JACARÉ	23
COELHO NETO	68	JACAREPAGUA	72
COLÉGIO	43	JACAREZINHO	4
COPACABANA	40	JD AMÉRICA	70
CORDOVIL	89	JD BOTÂNICO	4
COSME VELHO	3	JD CARIOCA	7

JD SULACAP	5	RECREIO BAND.	25
LARANJEIRAS	3	REALENGO	861
LEBLON	8	RIACHUELO	7
LEME	51	RIO COMPRIDO	8
LINS VASCON.	8	ROCINHA	109
MADUREIRA	61	S CRISTOVÃO	55
MAG BASTOS	121	S FCO XAVIER	23
MAL HERMES	73	S VASCONCELO	270
MANGUEIRA	132	SAMPAIO	9
MANGUINHOS	52	SANTA CRUZ	1.811
MARACANÃ	1	SANTA TERESA	71
MARIA DA GRAÇA	3	SANTÍSSIMO	171
MÉIER	22	SANTO CRISTO	43
OLARIA	42	SAO CONRADO	21
OSWALDO CRUZ	100	SAÚDE	2
P.GUARATIBA	67	SEN CAMARÁ	685
PACIÊNCIA	576	SEPETIBA	451
PADRE MIGUEL	266	TANQUE	82
PARADA LUCAS	41	TAQUARA	233
PAVUNA	120	TAUA	8
PÇA BANDEIRA	3	TIJUCA	173
PÇA SECA	102	TOMÁS COELHO	2
PECHINCHA	28	VARG.GRANDE	26
PENHA.CIRCULAR	92	VARG.PEQUENA	175
PENHA	207	VASCO GAMA	13
PIEIDADE	111	VIDIGAL	10
PILARES	31	VIGÁRIO GERAL	232
PORTUGUESA	6	VILA ISABEL	33
PQ ANCHIETA	1	VILA KOSMOS	13
PQ COLÚMBIA	8	VILA MILITAR	5
QUINTINO BOC.	43	VISTA ALEGRE	3
R ALBUQUERQUE	15	VILA DA PENHA	12
RAMOS	186	VILA VALQUEIRE	17