

SELEÇÃO DE PROVEDORES DE SERVIÇO UTILIZANDO O MÉTODO AHP

Ramon Michels Ruppenthal^(*), Omir Correia Alves Junior^(*), Adriano Fiorese^(*)
{ramon.michels, omalves, adriano.fiorese}@gmail.com

^(*)UDESC-Universidade do Estado de Santa Catarina,
Departamento de Ciência da Computação

Palavras chaves: AHP, seleção, provedores de serviço

1. Introdução

Dentre os vários tipos de redes e alianças estratégicas, este trabalho ressalta as chamadas Organizações Virtuais (OV). As OVs, de acordo com a literatura, correspondem a um tipo de colaboração dinâmica e temporariamente formada, onde os parceiros que a compõem são organizações legalmente independentes, autônomas, geograficamente distribuídas. Este trabalho tem como objetivo especificar um método de seleção de provedores de serviço que se baseia em uma análise multicritério utilizando a técnica denominada *Analytic Hierarchy Process* (AHP), utilizando indicadores de desempenho dos provedores, para a formação de OVs.

2. Método Proposto

Em virtude do processo de seleção ser destinado especificamente para seleção de provedores de serviços de rede de computadores, os indicadores de desempenho identificados e utilizados neste trabalho foram: tarifação, distância (euclidiana), *jitter* e atraso (*delay*). A hierarquia de decisão para a seleção de provedores é mostrada na figura 1.

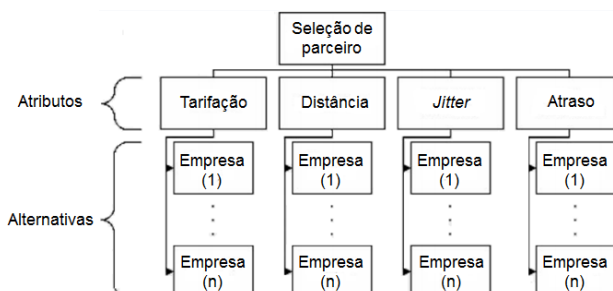


Figura 1. Estrutura hierárquica do método AHP. (Adaptado da literatura técnica)

3. Análise dos resultados e conclusões

A análise dos resultados da seleção de provedores de serviço foi realizada através da comparação entre os resultados obtidos com a utilização do método AHP versus os resultados obtidos utilizando a métrica de avaliação do indicador de tarifação, abordada em outro trabalho.

Através de simulação, os experimentos foram realizados com 100 operações de busca e seleção para cada cenário, fazendo com que fossem selecionados 100 provedores de serviço. Analisando-se e comparando-se os resultados identificou-se alta correlação entre os resultados que apresentam as quantidades de provedores de serviço selecionados utilizando apenas a tarifação como indicador de seleção.

Com esta pesquisa exploratória concluiu-se que:

- A aplicação do método AHP permite que a seleção de um provedor de serviço para compor uma OV seja realizada de forma mais criteriosa e transparente, já que o método AHP permite fazer uma abordagem tanto qualitativa quanto quantitativa simultaneamente, a partir de um conjunto de indicadores de desempenho;
- O processo de busca e seleção tornou-se mais flexível e dinâmico devido à facilidade de inclusão e/ou exclusão de quaisquer indicadores de desempenho, propiciando a manipulação de seus respectivos pesos e prioridades, de acordo com os interesses do usuário contratante do serviço.