

## **UMA ABORDAGEM MULTICRITERIAL HÍBRIDA NA PRIORIZAÇÃO DE COMPRAS EM SITE DE *E-COMMERCE***

**Luiza Cristina Jordão Braga Vilaça**

Universidade Federal de Pernambuco – UFPE  
Centro Acadêmico do Agreste – CAA, PPGEP  
Rodovia BR 104, S/N, Km 59, Nova Caruaru, Caruaru – PE  
E-mail: luizacvilaca@gmail.com

**José Victor Pereira de Souza**

Universidade Federal de Pernambuco – UFPE  
Centro Acadêmico do Agreste – CAA, PPGEP  
Rodovia BR 104, S/N, Km 59, Nova Caruaru, Caruaru – PE  
E-mail: victor.souza@ufpe.br

### **RESUMO**

A tomada de decisão está presente diariamente na vida do ser humano. Algumas decisões são simples (rotineiras); outras, complexas e singulares. Quando um problema de decisão envolve vários critérios, às vezes conflitantes entre si, para a escolha da melhor alternativa para determinado decisor, os métodos multicritérios de apoio à decisão (MCD) são essenciais. Cada método é usado num contexto específico, de acordo com as suas características. Sendo assim, propõe-se apresentar um modelo híbrido de decisão multicritério para auxiliar os consumidores a considerarem as diversas informações disponíveis nos sites de *e-commerce*, permitindo uma compra mais eficiente, segura e que atenda realmente as suas preferências. O propósito do trabalho consiste na identificação dos critérios conflitantes relacionados à compra em sites de *e-commerce* para que, por meio do uso do AHP, para analisar a estrutura do problema e estabelecer pesos dos critérios, e do PROMETHEE II, possa-se ordenar as melhores alternativas, mostrando que o modelo híbrido é útil e possível de adaptar-se à tomada de decisão nesse contexto.

**PALAVRAS CHAVE:** Decisão Multicritério, Modelo, *E-commerce*.

**Área:** ADM - Apoio à Decisão Multicritério