

A UTILIZAÇÃO DA METODOLOGIA AHP PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS: UM ESTUDO EM UM CENTRO UNIVERSITÁRIO

THE APPLICATION OF THE METHODOLOGIE AHP TO EVALUATE THE QUALITIES OF SERVICES: ONE RESEARCH IN AN UNIVERSITY CENTRE

Débora Cristina dos Santos Sampaio¹

Rodrigo Jussi Lopes²

RESUMO

Atualmente os serviços oferecidos pelas instituições de ensino têm crescido gradativamente, contribuindo na formação de novos profissionais. Neste contexto, também é crescente a exigência pela excelência na qualidade dos serviços por parte dos clientes. O objetivo deste estudo foi verificar, mediante método multicriterial, quais os principais critérios utilizados pelos alunos dos principais cursos de graduação para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por um Centro Universitário. Para tanto, utilizou-se uma metodologia qualitativa, embasada na técnica de modelagem, mediante estudo de caso. A coleta de dados ocorreu junto aos alunos do curso de ciências contábeis, engenharia de produção e fisioterapia, sendo utilizado para tanto o *Software Super Decisions*, o qual possui desdobramento mediante metodologia AHP (Processo de Análise Hierárquica). Dentre os principais resultados, é visível a ocorrência de critérios distintos entre os cursos na avaliação da qualidade dos serviços, porém existe uma predominância destes para com a Dimensão Docente. Concluiu-se que, através do Método AHP, a Dimensão Docente tem maior importância aos alunos de forma geral. Já a Dimensão Estrutura não apresentou representação significativa em relação à qualidade do curso.

1 Discente do Curso de Ciências Contábeis no Centro Universitário UNIFAFIBE de Bebedouro–SP. E-mail: deborasantos72@gmail.com

2 Graduado em Administração, Especialista em Gestão da Produção, Mestre em Engenharia de Produção. Docente no Centro Universitário UNIFAFIBE de Bebedouro – SP. E-mail: rodrigojussi@hotmail.com

Palavras-chave: Graduandos. Centro Universitário. Qualidade dos serviços. Método AHP.

ABSTRACT

Currently the services offered by educational institutions have grown gradually, contributing to the training of new professionals. In this context, it is also increasing the demand for excellence in quality service by customers. The objective of this study was to verify, through the multi-criteria method, which the main criteria used by students of undergraduate major courses to evaluate the quality of services offered by a University Center. Therefore, we used a qualitative methodology, based on a modeling technique through case study. The data collection occurred at the students of accounting, production engineering and physiotherapy, being used for both the Super Decisions Software, which has bending using a methodology AHP (Analytical Hierarchy Process). Among the main results, it is visible the occurrence of distinct criterion's between courses in assessing the quality of services, although there is a predominance of these towards the Teaching Dimension. It was concluded that, through the AHP, the Teaching Dimension has bigger importance to the students in general. The Structural Dimension did not show no significant representation regarding the quality of the courses.

Keywords: Graduates. University center. Quality of Services. AHP.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente os serviços oferecidos pelas instituições de ensino têm crescido gradativamente, gerando informações e conhecimentos importantes na formação de novos profissionais.

Paladini (2009) defende que a visão crítica da qualidade é o consumidor, pois cada um possui um critério de avaliação da qualidade distinta entre eles: o preço; características; marca; nome entre outros.

Na avaliação de qualidade em serviços são necessários dados específicos e quantitativos. Para Paladini (2009, p. 99) “é imprescindível a utilização de

mecanismos e dispositivos numéricos para aferir o valor exato do característico (técnicas quantitativas associadas à avaliação feita)”.

Através do Método AHP (*Analytic Hierarchy Process*) pode-se mensurar as informações com maior precisão, uma vez que se trata de um método que auxilia no processo de tomada de decisão, analisando a relação de “diversos fatores” mutuamente. Mesmo quando duas variáveis são incomparáveis pode se reconhecer quais critérios é mais importante (SAATY, 1990).

Considerando o contexto apresentado, surge o seguinte questionamento: Como o Processo de Análise Hierárquica (AHP) pode contribuir na identificação dos critérios relevantes para a avaliação da qualidade dos serviços de uma Instituição de Ensino Superior, segundo o ponto de vista dos clientes?

Sendo assim, o objetivo principal do trabalho foi verificar, mediante método multicriterial, quais os principais critérios utilizados pelos alunos dos principais cursos de graduação para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por um Centro Universitário.

De forma específica, os objetivos foram assim traçados:

- Elaborar um instrumento de coleta de dados mediante metodologia AHP;
- Aplicação do instrumento junto aos alunos dos principais cursos da instituição;
- Verificar os critérios de qualidade apontados pelos alunos como relevantes na avaliação dos serviços, criando uma escala de grau de importância;
- Correlacionar a relevância dos critérios entre os cursos.

A busca por conhecimento é objeto de grande demanda nos dias de hoje. Neste cenário, as Instituições de Ensino desempenham papel fundamental para que se possa adquirir novos conhecimentos.

Percebe-se, também, que aspectos relacionados à satisfação dos clientes são de vital importância para o sucesso das organizações na atualidade. Segundo Kotler (2005), os clientes avaliam e formam uma expectativa de valor e agem com base nela. A probabilidade do consumidor ficar satisfeito e efetuar novas compras depende da oferta atender ou não as expectativas esperadas pelos consumidores.

Desta forma, o presente estudo se justifica por buscar verificar, mediante metodologia multicriterial, quais os critérios relevantes utilizados “pelos clientes” na avaliação da qualidade dos serviços de uma instituição de ensino.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade

O conceito da qualidade nos dicionários está relacionada a propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas que podem ser capazes de distinguir uma das outras e escolher o que melhor satisfaça a expectativa. É necessário compreender que a qualidade não é algo identificável e observável diretamente, ou seja, a qualidade é definida por meio de características, portanto é resultado de interpretação de uma ou mais características (TOLEDO, 2013).

Após os anos 50 o conceito tem evoluído, ficando cada vez mais exigente, pois os consumidores agregam cada vez mais valor à qualidade. Carpinetti (2012) defende que o valor do bem ou serviço tem que ser aceitável no mercado, característica de um produto de qualidade.

Pode-se concluir que o fator qualidade é primordial na tomada de decisões dos clientes, que ao passar dos anos exigem mais perfeição nos produtos e serviços.

2.1.1 Qualidade em serviços

O consumidor está diretamente envolvido com o processo produtivo, pois os consumidores mudam de postura e de opiniões rapidamente. Devido a isso, os serviços devem ter certa flexibilidade, pois o setor de serviços exige que as organizações estejam prontas para fazer alterações com o intuito de convencer o cliente (PALADINI, BRIDI, 2013).

A qualidade em serviços é aquela que satisfaz a expectativa do consumidor. Segundo Las Casas (1999, p. 16) “o produto final de um serviço é sempre um sentimento”.

Para Paladini (2013) a era dos serviços tem sofrido alterações relevantes, nos últimos 20 anos marcaram algumas transformações culturais que gerou novos tipos de consumidores.

Os serviços possuem dois aspectos de qualidade: o serviço propriamente dito, e como o cliente quer que seja. É importante sempre analisar os dois aspectos, pois os consumidores são diferenciados, podendo, assim, modificar o significado de qualidade de pessoa para pessoa (LA CASAS, 1999).

O enfoque na qualidade é o diferencial atrativo que os consumidores procuram. Segundo Kotler (2005), a satisfação do cliente esta diretamente ligada com o aspecto qualidade dos serviços, pelo qual o consumidor cria um vínculo emocional com a marca e a empresa.

O setor de serviços no Brasil corresponde a 55% do PIB (Produto Interno Bruto), devido a esse fator é importante que sejam prestados com responsabilidade e qualidade, sendo importante atender as expectativas que o marketing propõe, pois é através deste que começa o desejo de aquisição do serviço (LOVELOCK, WRIGHT, 2004).

2.2 Processo de análise hierárquica

O método Processo de Análise Hierárquica - AHP (*Analityc Hierarchy Process*) foi criado em meados a década de 70 por Thomas L. Saaty, como um instrumento de apoio a tomada de decisões. Ele auxilia a comparação entre dois ou mais critérios, utilizando uma escala numérica para identificar qual fator tem mais importância, buscando identificar a solução para o problema mediante consistência lógica.

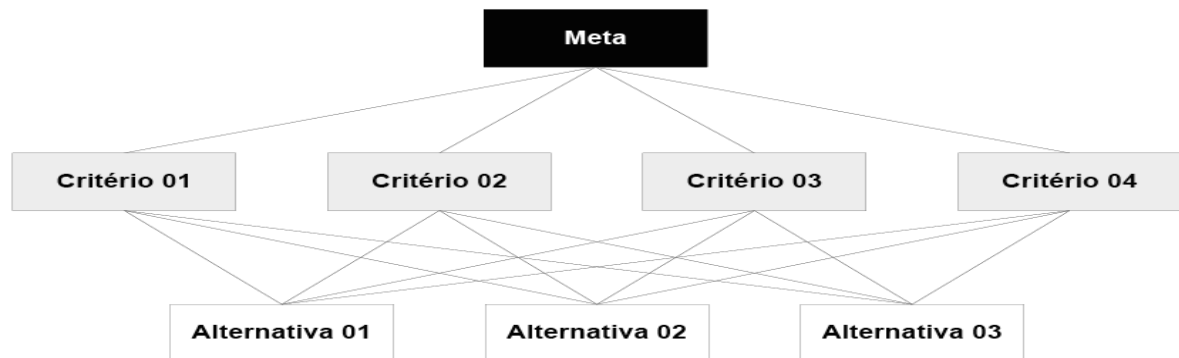
O processo de análise hierárquica é uma teoria de medida para lidar com critérios quantificáveis e intangíveis, mas as experiências e conhecimentos das pessoas também são fatores importantes tanto quanto os dados utilizados (VARGAS, 2010).

Segundo Saaty (1994) a falta de coerência em um procedimento para tomar decisões é problemático, pois não pode nos ajudar a determinar qual das opções é o mais desejável. O método multicritério dá diferentes e melhores respostas.

O método AHP é um dos principais métodos matemáticos de apoio à tomada de decisão disponível no mercado. Sua utilização se inicia pela separação do problema e a identificação dos elementos (critérios), conforme demonstra a Figura 1,

relacionados com o mesmo, de forma que a decisão a ser tomada é avaliada por meio de comparação “par a par” dentro de cada critério, utilizando dados concretos ou julgamentos humanos como informações, transformando em valores numéricos (SAATY, 2008). A comparação é realizada entre os critérios. Após efetuada a comparação, calcula-se a probabilidade numérica entre elas, quanto maior a probabilidade maior sua contribuição final (VARGAS, 2010).

Figura 1: Estrutura Hierárquica do Método AHP



Fonte: Saaty (2008)

Vargas (2010) relata que a escala em pares proposta por Saaty é a mais utilizada, atribuindo valores que variam de 1 a 9, determinando a importância de uma alternativa em relação a outra, conforme Tabela 1.

TABELA 1: Representação Numérica

NÚMERO	IMPORTÂNCIA
1	Importância igual, ou seja as duas atividades contribuem igualmente para o mesmo objetivo.
3	Importância moderada, a experiência e o julgamento favorece uma atividade em relação a ou
5	Favorece fortemente uma atividade.
7	Muito forte ou demonstram importância.
9	É de extrema importância, é o nível mais alto.
2,4,6 e 8	Por compromisso entre os valores superiores as vezes é preciso um julgamento numérico, porque não há como descrevê-los.

Fonte: Adaptação Vargas (2010)

O Método AHP facilita a tomada de decisões através de percepções, sentimentos, julgamentos e memórias, tem sido aplicado em uma variedade de decisões e planejamento de projetos em quase 20 países (SAATY, 1990).

Através do Método AHP, divide-se o problema geral em avaliações de menores importâncias, mantendo a participação desses menores problemas na decisão global.

Saaty (1994), no método AHP o problema é estruturado como uma hierarquia, ou seja, é um processo de atribuição de prioridade, que diminui depois. Uma forma útil para estruturação de uma decisão é vir para baixo da meta, desmembrando os fatores gerais e mais facilmente controláveis.

Quando os julgamentos são inconsistentes, o método pode mostrar por uma ordem sequencial qual sentença é a mais inconsistente. Se não pode chegar à consistência, deve-se reunir mais informações e reexaminar o processo (SAATY, 1994). Em cada matriz contém um rácio de consistência (CR), que compara a inconsistência do conjunto de decisões. Em uma matriz de 3 por 3 este rácio representa 5%, na de 4 por 4 representa 8%, e para as matrizes maiores, representa cerca de 10% (SAATY, 1994).

O método foi considerado pelas pessoas como o mais fácil de ser compreendido pelos seus fatores, os quais dizem respeito à execução de aplicações práticas, sendo o mais utilizado pelos tomadores de decisão (BESTEIRO, 2003).

3 METODOLOGIA

O presente estudo utilizou a metodologia quantitativa, embasada na técnica de modelagem, mediante um estudo de caso.

A pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo emprego de instrumentos estatísticos, preocupa-se com o comportamento geral dos acontecimentos, portanto não requer profundo conhecimento. Tal método garante a precisão dos resultados e evita distorções na análise e interpretação, atribuindo certa margem de segurança (BEUREN, 2013).

A pesquisa quantitativa é baseada em medidas numéricas e técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas, com poucas variáveis objetivas, com o intuito de comparar os resultados obtidos (DALDOFO, LANA, SILVEIRA, 2008).

Segundo Silva (2006), modelagem transforma as correlações observadas em um sistema que descreve matematicamente as hipóteses em relações causais. Essa técnica proporciona uma transição de análise exploratória para uma perspectiva confirmatória.

O estudo de caso representa uma modalidade de pesquisa muito utilizada no contexto das ciências sociais e biomédicas. No geral, consiste no estudo de um ou poucos objetos, de forma que permita o conhecimento amplo e detalhado (GIL, 2009).

Yin (2010, p. 39) explica, “o estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto real, principalmente quando os limites entre o fenômeno e os contextos não são evidentes”. Pode-se dizer que o método de estudo de caso é utilizado quando se deseja entender um fenômeno da vida real, permitindo que os investigadores tenham foco em um caso e retenham uma perspectiva do mundo real (YIN, 2010).

A coleta de dados foi realizada mediante entrevista semiestruturada, destinada a uma amostra de 10% dos alunos dos Cursos de Ciências Contábeis, Fisioterapia e Engenharia de Produção de um Centro Universitário. Para elaboração da mesma, utilizou-se um *Software* (*Super Decisions*), o qual possui desdobramento da metodologia AHP.

Para posterior elaboração dos critérios de qualidade do instrumento de coleta de dados junto ao *software*, utilizou-se como parâmetro as informações abordadas pela instituição objeto de estudo relacionadas à avaliação da CPA (Comissão Própria de Avaliação). Uma vez elaborada a estrutura hierárquica no *software*, as informações foram coletadas através das entrevistas.

A entrevista semiestruturada combina perguntas fechadas e abertas, proporcionando a possibilidade de conhecer sobre o tema proposto. O entrevistador deve seguir um conjunto de questões definidas. Esse tipo de entrevista é utilizada quando deseja diminuir o volume das informações (BONI, QUARESMA, 2005).

Segundo Santos (2008), a entrevista semiestruturada é focada em um determinado tema. A vantagem desta técnica é a possibilidade de adaptação, a entrevista pode ser planejada ou acontecer espontaneamente, permitindo a recolha de dados importantes, que podem gerar informações quantitativas e qualitativas.

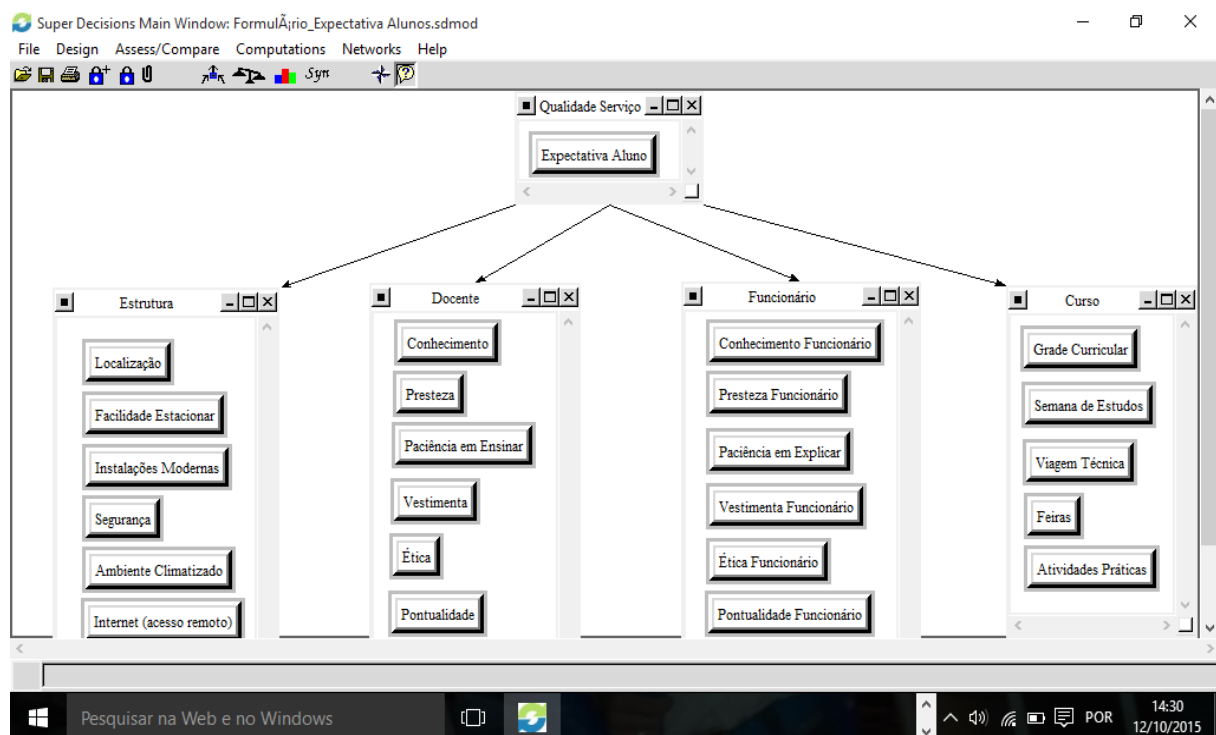
4 RESULTADOS

4.1 Estrutura hierárquica dos critérios

A pesquisa foi realizada através do *Software Super Decisions*, contendo as seguintes dimensões:

- Estrutura: aborda os critérios localização, facilidade em estacionar, instalações modernas, segurança, ambiente climatizado e internet (acesso remoto);
- Docente: aborda os critérios conhecimento, presteza, paciência em ensinar, vestimenta, ética, pontualidade;
- Funcionário: aborda os critérios conhecimento, presteza, paciência em explicar, vestimenta, ética e pontualidade;
- Curso: aborda os critérios grade curricular, semana de estudos, viagem técnica, feiras e atividades práticas, conforme Figura 2.

Figura 2: Super Decisions Tela Inicial



Fonte: Autoria Própria

4.2 Critérios relevantes alunos Ciências Contábeis.

Foram abordados 20 alunos (aproximadamente 10%) do curso de Ciências Contábeis da instituição objeto de estudo, estando estes distribuídos entre os quatro anos de duração do curso.

Com relação aos três critérios mais importantes, segundo os alunos, para avaliar a qualidade dos serviços prestados, verificou-se grande relevância para com os critérios “Empenho em Ensinar do Docente”, “Paciência em Ensinar do Docente” e “Conhecimento do Docente”, todos pertencentes à Dimensão Docente (Tabela 2).

Em contrapartida, os três critérios de menor importância para os alunos, no que diz respeito à avaliação da qualidade dos serviços, foram “Pontualidade dos Funcionários”, “Vestimenta dos Funcionários” e “Ética dos Funcionários”, todos relacionados à Dimensão Funcionários (Tabela 2).

TABELA 2: Peso de Relevância dos Critérios Priorizados Pelos Alunos do Curso de Ciências Contábeis

CRITÉRIOS	MÉDIA AJUSTADA
Empenho em Ensinar do Docente	10,8940
Paciência em Ensinar do Docente	9,7518
Conhecimento do Docente	7,1183
Atividades Práticas	6,8848
Semana de Estudos	6,4739
Presteza do Docente	5,8602
Grade Curricular	5,3521
Feiras	4,9032
Ética do Docente	4,8058
Viagem Técnica	3,7720
Vestimenta do Docente	3,7460
Facilidade Estacionar	3,7234
Paciência em Explicar do Docente	3,1413
Pontualidade do Docente	3,0720
Instalações Modernas	3,0636
Ambiente Climatizado	2,6834
Conhecimento Funcionário	2,5037
Localização	2,0452
Presteza Funcionário	1,9955
Segurança	1,4388
Internet (acesso remoto)	1,4278
Acessibilidade	1,3770
Pontualidade Funcionário	1,3220
Vestimenta Funcionário	1,3220
Ética Funcionário	1,3220

Fonte: elaboração própria

Considerando apenas aos três primeiros critérios de maior relevância, percebe-se uma diferença significativa entre os “pesos” do primeiro critério para com o do terceiro critério, sendo essa diferença na ordem de, aproximadamente, 35%.

Revista Executive On-Line, Bebedouro SP, 1 (1): 1-15, 2016.

Já os três critérios de menor relevância, não houve variação significativa entre os “pesos” dos mesmos.

4.3 Critérios relevantes alunos Engenharia Produção

Foram abordados 18 alunos (aproximadamente 10%) do curso de Engenharia de Produção da instituição objeto de estudo, distribuídos do primeiro ao terceiro ano.

Com relação aos três critérios mais importantes, segundo os alunos, para avaliar a qualidade dos serviços prestados, verificou-se grande relevância para com os critérios “Ética dos Funcionários”, “Ética dos Docentes” e “Viagem Técnica”, cada critério de uma dimensão diferente.

Contraopondo, os três critérios de menor importância em relação à qualidade dos serviços, foram “Segurança”, “Ambiente Climatizado” e “Conhecimento dos Funcionários”, cada critério de uma dimensão diferente (Tabela 3).

TABELA 3: Peso de Relevância dos Critérios Priorizados Pelos Alunos do Curso de Engenharia de Produção

CRITÉRIOS	MÉDIA AJUSTADA
Ética Funcionário	15,9513
Ética do Docente	8,3715
Viagem Técnica	8,1492
Presteza Funcionário	7,1696
Paciência em Ensinar do Docente	6,7313
Grade Curricular	5,6973
Pontualidade Funcionário	5,2692
Instalações Modernas	4,9264
Semana de Estudos	4,5705
Atividades Práticas	4,4517
Vestimenta do Docente	4,0413
Presteza do Docente	3,8644
Empenho em Ensinar do Docente	3,2793
Paciência em Explicar do Docente	3,1019
Segurança	2,8828
Ambiente Climatizado	2,3140
Conhecimento Funcionário	1,8607
Internet (acesso remoto)	1,8493
Conhecimento do Docente	1,7619
Feiras	0,9991
Localização	0,8803
Acessibilidade	0,7451
Pontualidade do Docente	0,5023
Vestimenta Funcionário	0,3648
Facilidade Estacionar	0,2646

Fonte: elaboração própria

Considerando apenas aos três primeiros critérios de maior relevância, percebe-se uma diferença significativa entre os “pesos” do primeiro critério para com o do terceiro critério, sendo essa diferença na ordem de, aproximadamente, 51%.

Já os critérios de menor relevância, não houve variação significativa entre os “pesos” dos mesmos.

4.4 Critérios relevantes alunos Fisioterapia

Foram abordados 18 alunos (aproximadamente 10%) do curso de Fisioterapia da instituição objeto de estudo, pesquisa realizada com o primeiro, segundo e quarto ano.

Com relação aos três critérios mais importantes, segundo os alunos, para avaliar a qualidade dos serviços prestados, verificou-se grande relevância para com os critérios “Atividades Práticas”, “Empenho em Ensinar do Docente” e “Paciência em Explicar do Docente”, sendo o primeiro critério relacionado à dimensão Curso e os outros dois da dimensão Docente.

Contraopondo, os três critérios de menor importância para os alunos, no que diz respeito à avaliação da qualidade dos serviços, foram “Ambiente Climatizado” e “Facilidade em Estacionar” que fazem parte da dimensão estrutura, e o critério “Vestimenta do Docente” que faz parte da dimensão docente, conforme Tabela 4.

TABELA 4: Peso de Relevância dos Critérios Priorizados Pelos Alunos do Curso de Fisioterapia

CRITÉRIOS	MÉDIA AJUSTADA
Atividades Práticas	8,1742
Empenho em Ensinar do Docente	7,7673
Paciência em Explicar do Docente	7,0467
Paciência em Ensinar do Docente	7,0345
Conhecimento Funcionário	6,3686
Ética Funcionário	5,9855
Conhecimento do Docente	5,8489
Grade Curricular	5,6810
Viagem Técnica	5,3819
Semana de Estudos	4,7434
Pontualidade Funcionário	4,3420
Ética do Docente	4,1283
Presteza Funcionário	4,0836
Segurança	3,6982
Feiras	3,3475
Pontualidade do Docente	2,8300
Presteza do Docente	2,4908
Instalações Modernas	2,2116
Internet (acesso remoto)	1,5937
Acessibilidade	1,4623
Vestimenta Funcionário	1,3564
Localização	1,2502
Ambiente Climatizado	1,1343
Facilidade Estacionar	1,0519
Vestimenta do Docente	0,9873

Fonte: elaboração própria

Revista Executive On-Line, Bebedouro SP, 1 (1): 1-15, 2016.

Considerando apenas aos três primeiros critérios de maior relevância, percebe-se uma diferença significativa entre os “pesos” do primeiro critério para com o do terceiro critério, sendo essa diferença na ordem de, aproximadamente, 13%.

Já os critérios de menor relevância, não houve variação significativa entre os “pesos” dos mesmos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No geral foram abordados 46 alunos juntando os três cursos. Os critérios de maior relevância no curso de Ciências Contábeis foram “Empenho em Ensinar”, “Paciência em Ensinar” e “Conhecimento Docente”.

No curso de Engenharia de Produção verificou-se os critérios de maior importância como sendo “Ética dos Funcionários”, “Ética dos Docentes” e “Viagem Técnica”. Por fim, no curso de Fisioterapia os critérios de maior importância foram “Atividades Práticas”, “Empenho em Ensinar do Docente” e “Paciência em Explicar do Docente”. Correlacionando os dados dos cursos abordados, estabeleceu-se, no geral, os critérios de maior importância (Tabela 5).

TABELA 5: Peso de Relevância dos Critérios Priorizados Pelos Alunos dos Três Cursos

CRITÉRIOS	MÉDIA AJUSTADA
Empenho em Ensinar do Docente	9,0275
Paciência em Ensinar do Docente	8,6027
Atividades Práticas	6,9249
Viagem Técnica	6,5026
Conhecimento do Docente	6,0500
Paciência em Explicar do Docente	5,8126
Grade Curricular	5,6920
Ética do Docente	5,1766
Semana de Estudos	5,0712
Ética Funcionário	4,4192
Conhecimento Funcionário	4,2622
Presteza do Docente	3,7220
Feiras	3,6846
Presteza Funcionário	3,3238
Segurança	3,0454
Instalações Modernas	2,7666
Pontualidade Funcionário	2,5234
Pontualidade do Docente	2,3672
Internet (acesso remoto)	1,8401
Vestimenta do Docente	1,7289
Ambiente Climatizado	1,6389
Localização	1,5164
Vestimenta Funcionário	1,4624
Facilidade Estacionar	1,4346
Acessibilidade	1,4043

Fonte: elaboração própria
Revista Executive On-Line, Bebedouro SP, 1 (1): 1-15, 2016.

Os três critérios de maior importância entre os cursos são “Empenho em Ensinar do Docente”, “Paciência em Ensinar do Docente” e “Atividades Práticas” os dois primeiros critérios estão relacionados a Dimensão Docente, e o terceiro critério na Dimensão Curso. Já com relação os critérios considerados pelos alunos dos cursos como menos importantes foram “Vestimenta Funcionário”, “Facilidade Estacionar” e “Acessibilidade”, o primeiro critério está relacionado a Dimensão Funcionários e os dois últimos relacionados a Dimensão Estrutura.

Concluiu-se que, através do Método AHP, foram identificados os critérios que os alunos consideram de maior importância quando se trata de avaliar a qualidade dos serviços na instituição de ensino. A Dimensão Docente tem maior importância aos alunos, já a Dimensão Estrutura não apresentou representação significativa em relação à avaliação da qualidade do curso.

REFERÊNCIAS

BESTEIRO, Andreia Mingone; et al. **A utilização do método AHP para traçar, como ferramenta para o auxílio a decisão de um candidato, a escolha de um curso de engenharia.** 2003. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos09/226_Artigo_-_AHP_Engenharia.pdf> Acesso em: 02 abr. 2015.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

BONI, Valdete; QUARESMA, Silvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. **Revista eletrônica dos pós-graduandos em sociologia política UFSC.** Vol. 2 n. 1 (3), p. 68-80. Jan./jul. 2005.

CARPINETTI, Luiz Cezar Ribeiro. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

DALFOVO, Michael Samir; LANA, Rogério Adilson; SILVEIRA, Amélia. Métodos quantitativos e qualitativos: um resgate teórico. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada,** Blumenau, v.2, n. 4, p.1- 13, jul./dez. 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

KOTLER, Philip. **Marketing essencial: conceitos estratégias e casos.** 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão e avaliação da qualidade em serviços para organizações competitivas**: estratégias básicas e o cliente misterioso. São Paulo: Atlas, 2013.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão estratégica da qualidade**: princípios, métodos e processos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SAATY, Thomas L. How to make a decision: the analytic hierarchy process. **European journal of operational research**, n.48, p.9-26, 1990. Disponível em <<https://www.ida.liu.se/~TDDD06/literature/saaty.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2015.

SAATY, Thomas L. Decision making with the analytic hierarchy process. **J. Services sciences**, vol. 1, n. 1, 2008. Disponível em <http://www.colorado.edu/geograp.hy/leyk/geog_5113/readings/saaty_2008.pdf>. Acesso em: 22 set. 2016.

SANTOS, Mario. **Características da entrevista semiestruturada**. 2008. Disponível em: <<http://mariosantos700904.blogspot.com.br/2008/05/caractersticas-da-entrevista-semi.html>> Acesso em: 25 mai. 2015.

SILVA, Juliane Silveira Freire. **Modelagem de equações estruturais**. 2006. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/8628/000583213.pdf?sequence=1>> Acesso em: 25 mai. 2015.

TOLEDO, Jose Carlos; BORRÁS, Miguel Ángel et al. **Qualidade gestão e métodos**. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

VARGAS, Ricardo Viana. **Utilizando a programação multicritério (Analytic Hierarchy Process- AHP) para selecionar e priorizar projetos na gestão de portfólio**. 2010. Disponível em: <http://www.ricardo-vargas.com/wp-content/uploads/downloads/articles/ricardo_vargas_ahp_project_selection_pt.pdf>. Acesso em: 9 abr. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

Recebido em: 30/09/2016

Aprovado em: 10/11/2016