

**A UTILIZAÇÃO DA METODOLOGIA AHP NA IDENTIFICAÇÃO DE
LACUNAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO: UM ESTUDO
ENVOLVENDO ALUNOS E DOCENTES DE UM CENTRO UNIVERSITÁRIO**

***THE USE OF THE AHP METHODOLOGY IN THE IDENTIFICATION OF
GAPS ON THE QUALITY OF SERVICE: A STUDY INVOLVING STUDENTS
AND TEACHERS OF A UNIVERSITY CENTER***

Débora Cristina dos Santos Sampaio¹

Rodrigo Jussi Lopes²

RESUMO

As instituições educacionais de ensino superior cada vez mais estão assumindo papel principal na formação de profissionais. Tais instituições têm sido reconhecidas como importantes prestadoras de serviços e, como tal, têm o papel de oferecer qualidade no serviço prestado. Considerando a complexidade da gestão dos serviços no que diz respeito a identificar e atender às expectativas dos clientes, a gestão da qualidade torna-se atividade de grande importância. O objetivo do trabalho é verificar, mediante método multicriterial, os principais critérios utilizados pelos alunos e docentes do curso de graduação em Ciências Contábeis para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos, verificando a existência ou não de lacunas entre ambas as partes. O estudo fez uso da metodologia quantitativa e exploratória, mediante técnica de modelagem, através de um estudo de campo, sendo a coleta de dados realizada através de questionários semiestruturados mediante utilização de um *Software*. Verificou-se que o critério de maior relevância na avaliação da qualidade, segundo os discentes e docentes, foi a “Ética dos funcionários”. Entretanto, concluiu-se que apenas o critério mais importante estava alinhado

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

para ambas as partes, sendo que houve a ocorrência de lacunas na análise da hierarquia de critérios apontados como relevantes pelos alunos e docentes.

Palavras-chave: Serviços. Critérios de qualidade. Metodologia AHP. Lacunas.

ABSTRACT

More and more the educational institutions of higher education are assuming a leading role in the training of professionals. Those institutions have been recognized as an important service provider and, as such, have the role of providing quality in the service that is offered. Considering the complexity of service management to identify and meet the customer expectations, the quality management becomes an important activity. The objective of the study was to verify, through a multicriteria method, the main criteria used by students and teachers of the undergraduate course in Accounting Sciences to evaluate the quality of the offered services, verifying the existence of gaps between both parties. The study made use of the quantitative and exploratory methodology, using a modeling technique through a field study, and the data collection was done through semi-structured questionnaires using a Software. The result was that the criterion of greatest relevance in the quality assessment, according to the students and teachers, was the "Ethics of the employees". However, it was concluded that only the most important criterion was aligned for both parties, and there were gaps in the analysis of the hierarchy of criteria pointed out as relevant by students and teachers.

Keywords: Services. Quality criterion. AHP Methodology. Gaps.

1 INTRODUÇÃO

As instituições educacionais, principalmente as relacionadas ao ensino superior, têm assumido papel principal na formação de profissionais, os quais, a cada dia, se deparam com a exigência das organizações em busca de colaboradores cada vez mais capacitados. As instituições de ensino têm sido reconhecidas a cada dia como uma prestadora de serviços e, como tal, tem o papel de oferecer qualidade no serviço prestado (TACHIZAWA, ANDRADE, 2006; MIRANDA, ARAUJO, 2015).

Cada “consumidor” possui uma visão diferente de qualidade, tendo maneiras diferentes de mensurar a mesma, seja no preço, características, marcas, entre outros (PALADINI, 2009).

Em termos de serviço, o consumidor está diretamente envolvido com o processo produtivo, podendo este mudar de postura e opinião rapidamente. Devido a isso, os serviços devem ter uma certa flexibilidade, de forma que as organizações estejam prontas para fazer alterações com o intuito de convencer (atender) o cliente (PALADINI, 2013).

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

Considerando a complexidade da gestão dos serviços no que diz respeito a identificar e atender às expectativas dos clientes, a gestão da qualidade torna-se atividade de grande importância cuja elaboração representa certo nível de dificuldade, sendo necessário que os gestores busquem métodos que contribuam com esse processo.

Em se tratando de uma metodologia que contribua para a solução de problemas complexos, o método de Processo de Análise Hierárquica - AHP (*Analityc Hierarchy Process*), criado em meados da década de 70 por Thomas L. Saaty, representa um instrumento de apoio na tomada de decisões. O mesmo 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 (SAATY, 1990).

O processo de análise hierárquica representa uma teoria de medida para lidar com critérios quantificáveis, intangíveis às experiências e conhecimentos das pessoas (VARGAS, 2010).

Através do Método AHP é possível identificar os critérios que os alunos consideram de maior relevância quando se trata de avaliar a qualidade dos serviços prestados em uma instituição de ensino (SAMPAIO; LOPES, 2016).

O método foi considerado como um dos mais fáceis de ser compreendido pelos seus fatores que dizem respeito à execução de aplicações práticas, sendo de grande utilidade pelos tomadores de decisão (BESTEIRO, 2003).

Desta forma, considerando o contexto apresentado, surge o seguinte questionamento: como o Processo de Análise Hierárquica (AHP) pode contribuir na identificação de lacunas entre os critérios relevantes para a avaliação da qualidade dos serviços de uma Instituição de Ensino Superior, segundo o ponto de vista de alunos e docentes?

Baseado nessa questão, o objetivo principal do trabalho é verificar, mediante método multicriterial, quais os principais critérios utilizados pelos alunos e docentes do curso de graduação em Ciências Contábeis para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos por um Centro Universitário verificando a existência ou não de lacunas entre ambas as partes.

De forma específica, os objetivos foram assim estabelecidos: (a) elaborar um instrumento de coleta de dados mediante metodologia AHP, direcionado para alunos e docentes do curso de Ciências Contábeis em um Centro Universitário; (b) verificar os critérios de qualidade que os discentes e docentes consideram como relevantes na avaliação da qualidade dos serviços; (c) correlacionar as respostas dos alunos e docentes do curso em questão, verificando a existência ou não de lacunas entre os critérios que estes julgam mais relevantes.

A competição acirrada entre as empresas, mesmos para com as atuantes na área de ensino e afins, faz com que as organizações tenham que mudar e evoluir constantemente, não podendo se limitar mais à sua tradicional base de clientes, uma vez que estes demandam cada vez mais a excelência nos serviços (TACHIZAWA, ANDRADE, 2006).

As instituições de ensino estão sujeitas a uma grande dificuldade em estabelecer os critérios de qualidade a serem priorizados, uma vez que estes representam certa complexidade (TACHIZAWA, ANDRADE, 2006).

Sendo assim, o presente estudo se justifica uma vez que aborda o contexto da qualidade dos serviços em instituições de ensino, contribuindo com as entidades que atuam nesta área. O trabalho representa significativa contribuição social, podendo ser utilizado como fonte de consulta para trabalhos relacionados com o tema proposto.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Instituições de Ensino

Instituição de ensino superior (IES) é o nome que se dá a uma instituição que fornece educação superior, assim como as universidades, faculdades, escolas etc. (BARREYRO, 2010).

As instituições de ensino no Brasil apresentaram crescimento gradativo nos últimos dez anos. A procura pelo conhecimento e capacitação vem se alavancando, porém os discentes ainda encontram dificuldade em qual curso se ingressar e por qual motivo (MIRANDA, ARAUJO, 2015).

O INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais) elabora anualmente os dados que apontam para o crescimento dos cursos presenciais e a distância. Percebe-se um crescimento de aproximadamente 30% de 2007 para 2012 em termos de cursos e, também, de cerca de 34% no número de alunos, conforme Tabela 1 (MIRANDA, ARAUJO, MIRANDA 2015).

TABELA 1: Crescimento do ensino superior no Brasil 2007 à 2012

ANO	IES	CURSOS	MATRICULADOS
2012	2.365	30.718	7.037.688
2011	2.365	30.420	6.739.689
2010	2.378	29.507	6.379.299
2009	2.314	28.699	5.954.021
2008	2.252	24.719	5.808.017
2007	2.281	23.488	5.250.147

Fonte: Adaptação INEP (2014)

O mercado de trabalho representa grande influência para a demanda de formação superior, uma vez que acaba por estabelecer que vagas de trabalhos, juntamente com melhor remuneração, está correlacionado à capacitação do indivíduo, dentre outros fatores. Neste contexto, as instituições de ensino favorecem a formação de novos profissionais, pois são capazes de criar um público diferenciado e especializado (ZABALZA, 2007).

2.2 Serviços

Lovelock e Wright (2004) afirmam que definir serviços é tradicionalmente difícil, pois, na maioria das vezes, não se sabe o motivo pelo qual os serviços

são criados e oferecidos aos clientes. Para os autores, a definição de serviços pode ser estabelecida através de duas formas:

- Serviço é uma ação ou atividade oferecida por um elemento a outro. O recurso pode estar vinculado a um produto físico;
- Serviço é uma prática econômica que agrega valor e supre benefícios para o consumidor em tempos e lugares distintos.

O setor de serviços no Brasil, segundo o IBGE, corresponde a 70% do PIB, gerando 75% dos empregos formais. Pode-se dizer que entre dez unidades vendidas, sete dessas unidades originam-se da prestação de serviços (PALADINI, 2013).

Segundo Giansi e Corrêa (2013), os fatores que contribuem para o aumento na demanda dos serviços são: o desejo de obter melhor qualidade de vida; ter mais tempo e entretenimento; e segurança.

Atualmente, os serviços são considerados como o centro da atividade econômica e um dos pilares da economia; é uma atividade que atende às necessidades de diversos grupos de compradores (COBRA, 2004).

Pode-se concluir que o setor de serviços está crescendo gradativamente e, devido a esse fator, grande é a importância de que o mesmo seja oferecido com qualidade e responsabilidade, buscando atender às expectativas dos consumidores.

2.2.1 Qualidade em Serviços

Nos últimos 20 anos a “era dos serviços” sofreu grandes transformações e, com isso, contribuiu na geração de novos perfis de consumidores (PALADINI, 2013). O desejo de aquisição de um serviço começa através da expectativa que o marketing passa aos clientes; devido a esse fato é importante que o mesmo seja prestado com comprometimento e qualidade (LOVELOCK, WRIGHT, 2004).

O setor de serviços precisa ter uma certa flexibilidade para que se possa conquistar o cliente, pois os consumidores estão cada vez mais envolvidos com o processo produtivo (PALADINI, 2013).

A qualidade é o diferencial atrativo mais procurado pelos clientes. Segundo Kotler (2005), o contentamento do cliente está interligado com a

qualidade oferecida pelo serviço, pois cria-se um vínculo afetivo com a empresa e a marca.

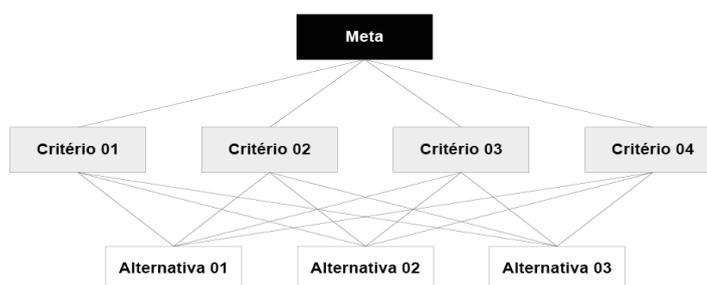
A qualidade é um fator importante na escolha do cliente pelo serviço que, com o passar dos anos, tem exigido perfeição nos produtos e serviços que adquire.

2.3 Metodologia AHP

A metodologia AHP é uma teoria que utiliza critérios quantificáveis e intangíveis como fator de análise; desfruta-se, também, das experiências e conhecimentos das pessoas (VARGAS, 2010).

O método AHP é uma das principais ferramentas matemáticas que auxilia na tomada de decisão. Seu propósito inicial começa pela ramificação do problema e o reconhecimento dos elementos (critérios) direcionado ao mesmo, de forma que o parecer será analisado por meio de comparação “par a par” dentro de cada critério (Figura 1), manuseando dados concretos ou pensamentos humanos como referência gerando valores numéricos (SAATY, 2008).

Figura 1: Estrutura Hierarquica do Método AHP



Fonte: 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).

Vargas (2010) descreve que a escala em pares recomendada por Saaty é a mais empregada aplicando valores de 1 a 9, definindo a importância de cada alternativa em comparação a outra representada através da Tabela 2.

Tabela 2: 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 outra.
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

Através da metodologia AHP pode-se desmembrar o problema geral em proporções menos importantes, preservando esses problemas menores na decisão final (SAATY, 1994).

A metodologia AHP estrutura o problema como uma hierarquia, ou seja, atribui prioridades que vão diminuindo ao longo do processo. Uma forma de estruturar uma decisão é partir da menor base, dividindo os elementos gerais em menores para que possam ser controlados com mais facilidade (SAATY, 1994).

Quando o parecer se julgar inconsistente, analisa-se a ordem a fim de descobrir qual a sentença que apresenta mais inconsistência. Se a análise não chegar à consistência, é preciso reunir mais informações e refazer o processo (SAATY, 1994). Cada matriz apresenta uma proporção de consistência (CR) que analisa a inconsistência do grupo de decisões. Em uma matriz de 3 por 3 este fator representa 5%; na de 4 por 4 representa 8%; para as matrizes maiores, representa cerca de 10% (SAATY, 1994).

O método de análise hierárquica foi avaliado pelas pessoas como o mais fácil de ser entendido pelo fato de utilizar métodos práticos, facilitando a tomada de decisões (BESTEIRO, 2003).

Conclui-se que o método AHP é uma ferramenta que transforma os problemas em variáveis mais facilmente compreensíveis para que se possa tomar uma decisão mais precisa em relação ao critério comparado.

3 METODOLOGIA

O presente estudo fez uso da metodologia quantitativa e exploratória mediante técnica de modelagem através de um estudo de campo. A pesquisa quantitativa caracteriza-se pelo uso de instrumentos estatísticos, preocupa-se

com o desempenho geral dos acontecimentos. Portanto, não requer grande conhecimento. O método garante a exatidão dos resultados e evita interferências na análise e interpretação, atribuindo certa margem de segurança (BEUREN, 2013).

Segundo Andrade (2002), a pesquisa exploratória ressalta algumas funções essenciais como: (i) fornece maiores informações sobre o tema pesquisado; (ii) simplifica a delimitação do tema; (iii) direciona a definição dos objetivos; (iv) encontra um novo sentido sobre o assunto.

A técnica de modelagem modifica as correlações constatadas em um sistema que representa matematicamente as hipóteses em ligações causais. Essa técnica propicia uma troca de análise exploratória para uma concepção confirmatória (SILVA, 2006).

O estudo de campo tem como objetivo reunir informações e/ou conhecimentos a respeito de um problema, a fim de encontrar respostas (MARCONI, LAKATOS 1999).

A coleta de dados foi realizada mediante um modelo estruturado através do *Software Super Decisions*, com os discentes e docentes do curso de Ciências Contábeis de um Centro Universitário localizado na região de Ribeirão Preto – SP. O *software* em questão permite a estruturação do problema (modelo) através de análise multicriterial, contexto base da metodologia AHP.

A amostra de alunos estabelecida representa 25% dos alunos do curso, sendo: 16 alunos do primeiro ano, 16 alunos do segundo ano, 13 alunos do terceiro ano e 12 alunos do quarto ano. A seleção dos alunos foi aleatória.

No que diz respeito à amostra dos docentes, a mesma representava, aproximadamente, 35% dos professores que atuam no referido curso, totalizando 5 docentes.

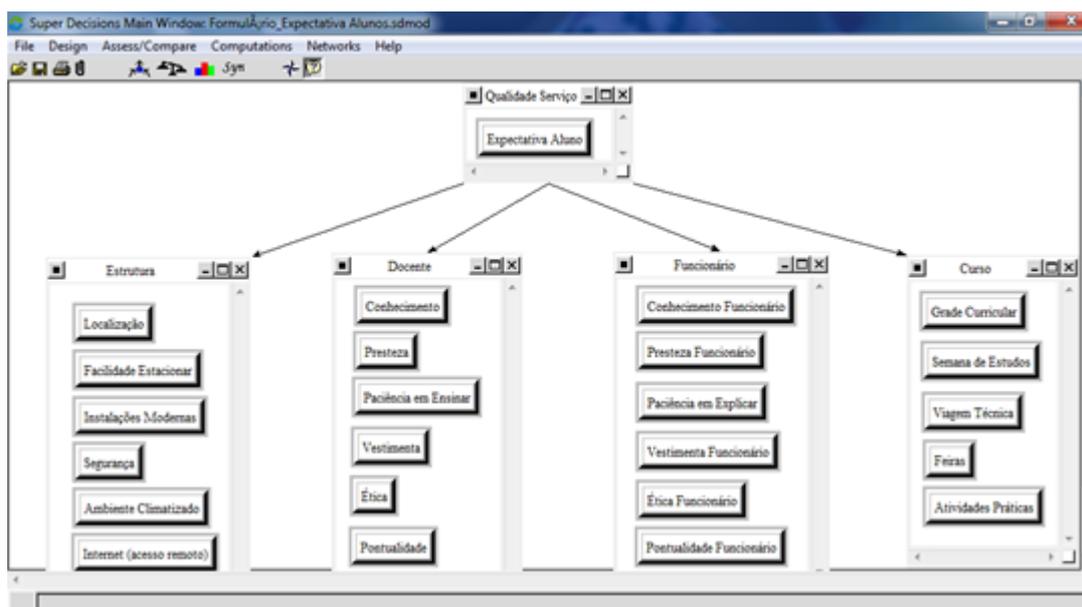
4 RESULTADOS

A pesquisa foi realizada através do *Software Super Decisions* (Figura 2), analisando as seguintes dimensões:

- Funcionário: aborda os critérios conhecimento, presteza, paciência em explicar, vestimenta, ética e pontualidade;

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

Figura 2: Estrutura hierárquica dos critérios na avaliação da qualidade



Fonte: Autoria Própria

4.1 Critérios relevantes: docentes de Ciências Contábeis

Foram abordados 5 docentes, aproximadamente 35% do corpo docente do curso de Ciências Contábeis da instituição objeto de estudo. Com relação aos critérios analisados para a mensuração da qualidade nos serviços oferecidos, destacou-se como de grande relevância para os docentes os seguintes critérios “Ética dos Funcionários”, “Grade Curricular” e “Atividades Práticas” (Tabela 3), sendo o primeiro critério relacionado à dimensão funcionário e os dois demais com a dimensão curso.

Relacionando os três critérios de menor relevância em relação à avaliação da qualidade dos serviços, foram “Ambiente Climatizado”,

“Facilidade em Estacionar” e “Vestimenta do Funcionário” (Tabela 3), dois dos critérios relacionado à dimensão estrutura e o último relacionado à funcionário.

TABELA 3: Critérios Docentes ordenados por peso de importância.

Critérios Docentes ordenados por peso de importância			
Critério	Média Ajustada	% Importância	Diferença na comparação com o critério mais importante (%)
Ética Funcionário	11,16109640	100	0
Grade Curricular	9,13817891	81,88	18,12
Atividades Práticas	6,68355382	59,88	40,12
Presteza Funcionário	5,99056732	53,67	46,33
Semana de Estudos	5,57466539	49,95	50,05
Paciência em Explicar do Docente	5,18897896	46,49	53,51
Empenho em Ensinar do Docente	4,94475552	44,30	55,70
Conhecimento Funcionário	4,93087613	44,18	55,82
Conhecimento do Docente	4,86127345	43,56	56,44
Paciência em Ensinar do Docente	4,46621076	40,02	59,98
Presteza do Docente	4,46621076	40,02	59,98
Ética do Docente	4,13576629	37,06	62,94
Pontualidade do Docente	3,93230420	35,23	64,77
Vestimenta do Docente	3,83491605	34,36	65,64
Viagem Técnica	2,73504909	24,51	75,49
Feiras	2,71088350	24,29	75,71
Internet (acesso remoto)	2,26154299	20,26	79,74
Segurança	2,23503602	20,03	79,97
Instalações Modemas	2,08342314	18,67	81,33
Pontualidade Funcionário	2,06543438	18,51	81,49
Acessibilidade	2,02260395	18,12	81,88
Localização	1,48449479	13,30	86,70
Ambiente Climatizado	1,24302125	11,14	88,86
Facilidade Estacionar	1,00527952	9,01	90,99
Vestimenta Funcionário	0,84387740	7,56	92,44

Fonte: elaboração própria

Considerando os critérios abordados na Tabela 3, percebe-se uma diferença de 18,12% do primeiro para o segundo critério. Já no caso do primeiro critério para com o último, a diferença passa a ser de 92,44%.

4.2 Critérios relevantes: discentes de Ciências Contábeis.

Foram abordados 57 alunos, aproximadamente 25%, do curso de Ciências Contábeis da instituição estudada, distribuídos entre os quatro anos de duração do curso.

Dos critérios considerados pelos discentes na avaliação da qualidade dos serviços prestados, verificou-se maior relevância dos critérios “Ética Funcionário”, “Empenho em Ensinar do Docente” e “Paciência em Explicar do

Docente” (Tabela 4), sendo o primeiro critério relacionado à Dimensão Funcionários e os dois demais relacionados à Dimensão Docente.

Relacionando os três critérios de menor relevância, destaca-se “Ambiente Climatizado”, “Vestimenta do Docente” e “Facilidade em Estacionar” (Tabela 4), sendo dois desses critérios relacionado à Dimensão Estrutura e um à Dimensão Docente.

TABELA 4: Critérios Discentes ordenados por peso de importância.

Critérios Discentes ordenados por peso de importância			
Critérios	média ajustada	% Importância	Diferença na comparação com o critério mais importante (%)
Ética Funcionário	7,835751346	100	0
Empenho em Ensinar do Docente	7,499965413	95,71	4,29
Paciência em Explicar do Docente	6,988884099	89,19	10,81
Grade Curricular	6,569866145	83,84	16,16
Paciência em Ensinar do Docente	6,565702675	83,79	16,21
Atividades Práticas	5,593034183	71,38	28,62
Presteza Funcionário	5,146228573	65,68	34,32
Semana de Estudos	5,138505158	65,58	34,42
Conhecimento do Docente	4,959087965	63,29	36,71
Viagem Técnica	4,756896641	60,71	39,29
Ética do Docente	4,638640054	59,20	40,80
Conhecimento Funcionário	4,559248141	58,19	41,81
Feiras	4,008458532	51,16	48,84
Segurança	3,954170144	50,46	49,54
Pontualidade Funcionário	3,504602603	44,73	55,27
Presteza do Docente	3,502568722	44,70	55,30
Internet (acesso remoto)	2,646198121	33,77	66,23
Pontualidade do Docente	2,57996056	32,93	67,07
Instalações Modernas	2,034480519	25,96	74,04
Vestimenta Funcionário	1,526559647	19,48	80,52
Localização	1,466028937	18,71	81,29
Acessibilidade	1,428507037	18,23	81,77
Ambiente Climatizado	1,303568126	16,64	83,36
Vestimenta do Docente	1,167570195	14,90	85,10
Facilidade Estacionar	0,625516463	7,98	92,02

Fonte: elaboração própria

Considerando os critérios abordados na Tabela 4, percebe-se uma pequena diferença percentual do primeiro para o segundo critério mais importante, sendo de 4,29%. Com relação à diferença do critério mais relevante e do último, a diferença foi de 92,02%.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo em questão possibilitou verificar os critérios de maior relevância para alunos e docentes de um Centro Universitário no que diz

respeito à avaliação da qualidade dos serviços prestados, utilizando para tanto a metodologia AHP.

No que diz respeito aos discentes, verificou-se que os critérios de maior importância foram “Ética dos Funcionários”, “Grade Curricular” e “Atividades Práticas”. Já com relação aos docentes, verificou-se que os critérios de maior importância foram os critérios “Ética Funcionário”, “Empenho em Ensinar do Docente” e “Paciência em Explicar do Docente”.

Concluiu-se que não houve discrepância entre o critério mais importante apontado por ambas as partes, conforme Tabela 5. Entretanto, o restante da hierarquia dos critérios em termos de importância apresentou variações (lacunas) entre o que alunos e professores apontaram como relevante na avaliação da qualidade dos serviços. No segundo critério de maior relevância, por exemplo, observa-se que para os discentes foi “Empenho em ensinar do docente” e, em contrapartida, para os docentes foi “Grade curricular” (Tabela 5).

TABELA 5: Lacunas entre os critérios apontados pelos discentes e docentes

Critérios ordenados por peso de Importância			
Critérios dos Discentes	Média ajustada	Critério dos Docentes	Média Ajustada
Ética Funcionário	7,835751346	Ética Funcionário	11,16109640
Empenho em Ensinar do Docente	7,499965413	Grade Curricular	9,13817891
Paciência em Explicar do Docente	6,988884099	Atividades Práticas	6,68355382
Grade Curricular	6,569866145	Presteza Funcionário	5,99056732
Paciência em Ensinar do Docente	6,565702675	Semana de Estudos	5,57466539
Atividades Práticas	5,593034183	Paciência em Explicar do Docente	5,18897896
Presteza Funcionário	5,146228573	Empenho em Ensinar do Docente	4,94475552
Semana de Estudos	5,138505158	Conhecimento Funcionário	4,93087613
Conhecimento do Docente	4,959087965	Conhecimento do Docente	4,86127345
Viagem Técnica	4,756896641	Paciência em Ensinar do Docente	4,46621076
Ética do Docente	4,638640054	Presteza do Docente	4,46621076
Conhecimento Funcionário	4,559248141	Ética do Docente	4,13576629
Feiras	4,008458532	Pontualidade do Docente	3,93230420
Segurança	3,954170144	Vestimenta do Docente	3,83491605
Pontualidade Funcionário	3,504602603	Viagem Técnica	2,73504909
Presteza do Docente	3,502568722	Feiras	2,71088350
Internet (acesso remoto)	2,646198121	Internet (acesso remoto)	2,26154299
Pontualidade do Docente	2,57996056	Segurança	2,23503602
Instalações Modernas	2,034480519	Instalações Modernas	2,08342314
Vestimenta Funcionário	1,526559647	Pontualidade Funcionário	2,06543438
Localização	1,466028937	Acessibilidade	2,02260395
Acessibilidade	1,428507037	Localização	1,48449479
Ambiente Climatizado	1,303568126	Ambiente Climatizado	1,24302125
Vestimenta do Docente	1,167570195	Facilidade Estacionar	1,00527952
Facilidade Estacionar	0,625516463	Vestimenta Funcionário	0,84387740

Fonte: elaboração própria

O estudo limitou-se à análise de um curso específico em um Centro Universitário. Outros trabalhos que envolvam mais cursos e outras instituições de ensino são de importância para contribuir com a temática em questão.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação**: noções práticas. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- BARREYRO, G. B. **Mapa do ensino superior privado**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2008. 77p. (Série Documental. Relatos de Pesquisa; 37). Disponível em: <<http://each.uspnet.usp.br/gladysb/Mapa%20do%20ensino%20superior%20privado.pdf>>. Acesso em: 07 jun. 2017.
- 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 na contabilidade**: teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- COBRA, Marcos. **Serviços**: Como construir valor para o cliente. São Paulo: Marcos Cobra, 2004.
- GIANESI, Irineu G. N., CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas da pesquisa em ciências sociais**: um tratamento conceitual. São Paulo: Atlas, 1999.
- 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.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MIRANDA, Claudio de Souza, ARAUJO, Maria Procópio, MIRANDA, Raissa Alvares de Matos. Perfil e expectativas dos Ingressantes do Curso de Ciências Contábeis: Um estudo em instituições de ensino superior do interior paulista. **Revista de Gestão Finanças e Contabilidade UNEB**. v. 5, n. 1, p. 4-20, Edição especial 2015.

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.

SAMPAIO, Débora Cristina dos Santos; LOPES, Rodrigo Jussi. A Utilização da metodologia AHP para a avaliação da qualidade dos serviços: um estudo em um centro universitário. **Revista Executive Online**. v.1, n.1, 2016. Disponível em: <<http://unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/revistaexecutiveonline/sumario/43/06012017180419.pdf>>

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.

TACHIZAWA, Takeshy; ANDRADE, Rui Otávio Bernardes. **Gestão de instituições de ensino**. 4. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

TOLEDO, José Carlos; BORRÁS, Miguel Ángel; MERGULHÃO, Ricardo Coser; MENDES, Glauco H. **Qualidade Gestão e Métodos**. Rio de Janeiro: LTC, 2013.

VARGAS, Ricardo Viana. **Utilizando a programação multicritério (AnalyticHierarchyProcess- 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: 09 abr. 2015.

ZABALZA, Miguel A. **O ensino universitário**: seu cenário e seus protagonistas. São Paulo: Artmed, 2007.

Recebido em: 17/09/2017

Aprovado em: 10/11/2017