

Resumo da Dissertação apresentada à COPPE/UFRJ como parte dos requisitos necessários para a obtenção do grau de Mestre em Ciências (M.Sc.)

MODELO DE APOIO À AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DE IES COM BASE EM
MÉTODO DELPHI E LÓGICA FUZZY PARA TOMADA DE DECISÃO
MULTICRITÉRIO: ESTUDO DE CASO DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DA
DESUP

Vinícius Marques da Silva Ferreira

Outubro/2015

Orientador: Francisco Antônio de Moraes Accioli Doria

Programa: Engenharia de Produção

O presente trabalho propõe um modelo de apoio à avaliação institucional para tomada de decisão multicritério, baseado no estudo de caso da Diretoria de Ensino Superior (DESUP) da FAETEC, especificamente a aplicação do modelo se dá em duas instituições; FAETERJ Duque de Caxias e FAETERJ Rio, abordando as características de avaliação do método Delphi e fundamentado em método *fuzzy* e algoritmo desenvolvido para auxílio à tomada de decisão. O interesse pelo setor de serviço, com ênfase no serviço educacional, e a pró-atividade em estudar a aplicabilidade de Lógica *Fuzzy* e modelos de avaliação da qualidade de serviços, são fatores que favorecem a elaboração da presente dissertação de mestrado. O presente trabalho poderá servir como apoio a outros estudantes e pesquisadores que se interessam pelo assunto, auxiliando na elaboração de projetos e trabalhos na área de Serviços Educacionais e áreas correlatas a presente dissertação (Método Delphi, Lógica *Fuzzy* e algoritmos).

Abstract of Dissertation presented to COPPE/UFRJ as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science (M.Sc.)

MODEL SUPPORT THE OF INSTITUTIONAL EVALUATION OF INSTITUTION
OF HIGHER EDUCATION BASED ON METHOD DELPHI AND FUZZY LOGIC
FOR MULTICRITERIA MAKING DECISION: CASE STUDY OF EVALUATION
INSTITUTIONAL OF DESUP

Vinícius Marques da Silva Ferreira

October/2015

Advisor: Francisco Antonio de Moraes Accioli Doria

Department: Industrial Engineering

This work propose an institutional evaluation to support a model for multi-criteria decision making, based on the case study of the Higher Education Directorship (DESUP) of the FAETEC, specifically the application of the model occurs in both institutions; FAETERJ Duque de Caxias and FAETERJ Rio, addressing the evaluation of characteristics of the Delphi method and based on fuzzy method and algorithm developed to aid decision-making. Interest in the service sector, with an emphasis on educational service and proactivity in studying the applicability of Fuzzy Logic and models for assessing the quality of services, are factors that favor the development of this master's thesis. This work could serve as a support to other students and researchers interested in the subject, assisting in the preparation of projects and work in the area of Educational Services and related areas to this thesis (Delphi Method, Fuzzy Logic and algorithms).