



UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA
PRISCILLA INFÂNCIO ANTUNES

A QUALIDADE DOS CURSOS DAS ÁREAS DE TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER EM UM INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO: UM ESTUDO COM A ESCALA SERVQUAL

Florianópolis
2020

PRISCILLA INFÂNCIO ANTUNES

A QUALIDADE DOS CURSOS DAS ÁREAS DE TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER EM UM INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO: UM ESTUDO COM A ESCALA SERVQUAL

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Prof. Sandro Vieira Soares, Dr.

Florianópolis
2020

- A96 Antunes, Priscilla Infância, 1991-
A qualidade dos cursos das áreas de turismo, hospitalidade e lazer em um instituto federal de educação : um estudo com a Escala Servqual / Priscilla Infância Antunes. – 2020.
154 f. : il. ; 30 cm.
- Dissertação (Mestrado) – Universidade do Sul de Santa Catarina, Pós-graduação em Administração.
Orientação: Prof. Dr. Sandro Vieira Soares
1. Turismo - Formação - Controle de qualidade. 2. Hospitalidade - Formação - Controle de qualidade. 3. Lazer - Formação - Controle de qualidade. I. Soares, Sandro Vieira. II. Universidade do Sul de Santa Catarina. III. Título.
- CDD (21. ed.) 658.4013

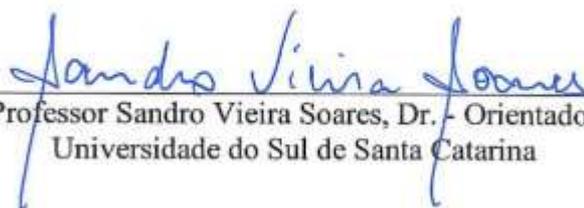
Ficha catalográfica elaborada por Carolini da Rocha CRB 14/1215

PRISCILLA INFÂNCIO ANTUNES

A QUALIDADE DOS CURSOS DAS ÁREAS DE TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER EM UM INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO: UM ESTUDO COM A ESCALA SERVQUAL

Esta dissertação foi julgada adequada à obtenção do título de Mestre em Administração e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade do Sul de Santa Catarina.

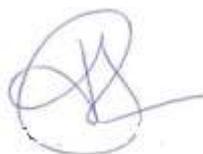
Florianópolis, 02 de outubro de 2020


Professor Sandro Vieira Soares, Dr. - Orientador
Universidade do Sul de Santa Catarina

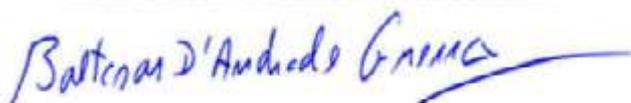


Documento assinado digitalmente
Fernando Richartz
Data: 30/11/2020 09:28:14-0300
CPF: 055.736.559-73

Prof. Dr. Fernando Richartz
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof. Dr. Fernando Maciel Ramos
Universidade do Contestado



Prof. Dr. José Baltazar Salgueirinho Osório de Andrade Guerra
Universidade do Sul de Santa Catarina

“Uma criança, um professor, um livro e uma caneta podem mudar o mundo. Educação é a solução”

Malala Yousafzai

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, aos meus heróis. Pai e mãe, palavra alguma conseguirá definir toda a minha gratidão. Sei das incontáveis noites frias de plantão em torres de telecomunicações, e dos dias inteiros, vendendo roupas, de porta em porta, para pagar pela minha formação. Sei o quanto cada lápis, caneta, caderno e livro custou a vocês. Sei quanto deixaram de investir em seus projetos pessoais para pagar a apostila que a escola solicitava ou o lanche do intervalo. Tudo isso sempre com um olhar de carinho, com incentivos, com a presença constante, desde a primeira apresentação de dança, até a banca de qualificação, do ingresso no mestrado. Vocês são meus exemplos não só pela dedicação a nós, seus filhos, mas pelo carisma, pela humanidade e empatia com o próximo. Vocês são o respiro e a inspiração de que a sociedade precisa em tempos tão conturbados.

Aos meus irmãos Bruno e Marco. Por toda ajuda e dedicação nos momentos de estresse; pelos beijos, abraços e sábias palavras nos momentos de frustração. Meus meninos, meus exemplos, meus melhores amigos.

Às amigas Bruna, Manuella, Natália, Rhuana e, em especial, Cristine, Mariana e Paula, minhas irmãs de alma. Vocês secaram inúmeras lágrimas minhas e ouviram, por diversas, vezes minhas reclamações. Obrigada pela sólida e linda amizade de 10 anos.

Aos meus queridos colegas de mestrado. Vocês tornaram todo o processo mais leve e fluido. Particularmente, às queridas Isabella e Paula, que, de colegas de mestrado, passaram a ser incondicionais amigas. Suas risadas contagiantes, conversas e cafés, muitas vezes, iluminaram meu dia.

A todos os mestres que já passaram em minha vida. À “Tia” Érica e “Tia” Nadir, mulheres empoderadas e sábias, meu muito obrigada. Deivis, Lucia Helena, Rodrigo e tantos outros docentes que me ensinaram não apenas sobre disciplinas regulares, que fazem parte da formação intelectual de um aluno, mas também sobre respeito, empatia e amor, que formam seres humanos.

Ao meu orientador Sandro. Sem você, nada disso seria possível. Você me ensinou a sempre manter o foco, a determinação e a persistência, desde o primeiro dia de aula, ao relatar a sua trajetória acadêmica e profissional e, mais tarde, quando aceitou o desafio de me orientar, demonstrando sempre organização e prestatividade nos momentos mais conturbados. E, mais ainda, quando, com paciência e calma, me motivou nos momentos em que subestimei minha capacidade, não me permitindo desistir, sequer desanimar. Que fiquem aqui registradas minha admiração e eterna gratidão.

Sem considerar menos importante, por fim, agradeço a Deus, que, como ninguém, entendeu e me acolheu em minhas ansiedades e frustrações. Não foram poucas as vezes que pedi força e sabedoria para lidar com as dificuldades, mas Ele nunca deixou de me amparar e me fortalecer ante meus sentimentos de insegurança e medo. Por todos e por tudo, eis aqui o resultado.

RESUMO

O setor de turismo, que engloba variadas atividades como as de Turismo, Hospitalidade e Lazer, se destacou, nos últimos anos, pela representatividade demonstrada na economia mundial. A partir da destacada importância deste setor econômico, observa-se a necessidade de qualificação profissional, visando atender ao mercado de Turismo, Hospitalidade e Lazer. A presente pesquisa buscou analisar a percepção de alunos sobre a qualidade do serviço, nos cursos das áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer. Quanto à forma de abordagem, esta pesquisa classifica-se como quantitativa, utilizando, como instrumento de pesquisa, a escala Servqual, aplicada a 209 alunos de nove cursos das áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer do Instituto Federal de Santa Catarina. Para a análise dos dados, utilizou-se estatística descritiva e análise de regressão. Além disso, realizou-se o cálculo de *gaps*, identificando as lacunas encontradas na qualidade do serviço. Como resultado, a pesquisa revelou que a maior expectativa dos estudantes está relacionada às dimensões Segurança e Presteza. Constatou-se também que, em todos os cursos pesquisados, a dimensão Tangibilidade apresentou lacunas. Os dados apontaram que as características dos respondentes estão mais relacionadas à qualidade percebida do que com a expectativa dos discentes. Assim, evidências indicaram a existência de relação estatisticamente significativa entre percepção de qualidade e características, como idade, não saber/não ter intenção de fazer outro curso e intenção de abrir empresa.

Palavras-chave: Servqual. Turismo. Hospitalidade. Lazer.

ABSTRACT

The tourism sector, which encompasses various activities such as those of Tourism, Hospitality and Leisure, has become notorious in recent years demonstrating representativeness in the world economy. Based on the importance of this economic sector, the need for professional qualification to understand the Tourism, Hospitality and Leisure market is understood. This research sought to analyze the students' perception of the quality of service in courses in the areas of Tourism, Hospitality and Leisure. As for the approach, this research is classified as quantitative, using the Servqual scale as a research instrument, applied to 209 students from nine courses in the areas of Tourism, Hospitality and Leisure at the Federal Institute of Santa Catarina. For data analysis, descriptive statistics and regression analysis were used. In addition, the gap calculation was performed, identifying gaps found in the quality of the service. As a result, the survey revealed that the greatest expectation of students is related to the dimensions of Safety and Promptness. It was also found that in all courses surveyed, the tangibility dimension had gaps. The data indicate that the characteristics of the respondents are more related to the perceived quality than to the students' expectations. Thus, evidence indicates the existence of a statistically significant relationship between perception of quality and characteristics such as age, not knowing / not having intention and taking another course and intention to start a company.

Keywords: Servqual. Tourism. Hospitality. Recreation

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Avaliação da qualidade do serviço pelo cliente	28
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Resumo dos modelos de qualidade em serviços	33
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Quantitativo de discentes por curso.....	42
Tabela 2 - Frequência absoluta e relativa do tipo de curso dos respondentes	42
Tabela 3 – Resumo dummies utilizadas na regressão linear múltipla.....	45
Tabela 4 - Frequência absoluta e relativa do sexo dos respondentes	50
Tabela 5 - Frequência absoluta e relativa da idade dos respondentes	50
Tabela 6 - Frequência absoluta e relativa da escolaridade	51
Tabela 7 – Frequência absoluta e relativa da motivação para escolha do curso	52
Tabela 8 - Frequência absoluta e relativa de alunos egressos do IFSC.....	52
Tabela 9 - Frequência absoluta e relativa de intenção de fazer mais cursos no IFSC.....	53
Tabela 10 - Frequência absoluta e relativa de discentes que exercem atividade remunerada..	54
Tabela 11– Frequência absoluta e relativa de atividade laboral na área, atualmente.....	54
Tabela 12 – Frequência absoluta e relativa de intenção de exercício laboral na área de formação	55
Tabela 13 - Alunos contemplados com auxílios.....	55
Tabela 14 – <i>Gaps</i> por item e curso	56
Tabela 15 - <i>Gaps</i> por dimensão.....	62
Tabela 16 - Ranking de maiores <i>gaps</i> por curso	64
Tabela 17 - Análise de regressão das expectativas.....	66
Tabela 18 - Análise de regressão das percepções.....	69
Tabela 19 - Quadro resumo dos modelos significativos (expectativas)	74
Tabela 20 - Quadro resumo dos modelos significativos (percepções).....	74

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	17
1.1	OBJETIVO GERAL	22
1.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
1.3	JUSTIFICATIVA	23
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	24
2.1	SERVQUAL	24
2.2	ESTUDOS ANTERIORES – SERVQUAL APLICADO A INSTITUIÇÕES DE ENSINO	34
3	METODOLOGIA	40
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	40
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	41
3.3	COLETA DE DADOS.....	43
3.4	ANÁLISE DE DADOS	44
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	47
4.1	O CASO ESTUDADO	47
4.2	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	49
4.3	ANÁLISE DOS <i>GAPS</i>	56
4.4	ANÁLISE DA REGRESSÃO	64
4.5	DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	75
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	80
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
	APÊNDICE A – PESQUISA SOBRE A QUALIDADES DOS CURSOS TÉCNICOS E TECNÓLOGOS NA ÁREA DE TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER DO IFSC.	93
	APÊNDICE B – SAÍDAS DA REGRESSÃO	98
	APÊNDICE C – TESTE DE NORMALIDADE KOLMOGOROV-SMIRNOV	148
	ANEXO A – ESTUDOS ANTERIOS DE 1993 A 2019.....	150

1 INTRODUÇÃO

O setor de turismo engloba várias atividades como as de Lazer, Hospedagem, Eventos e Gastronomia, e vem se destacando nos últimos anos pela representatividade que hoje demonstra na economia mundial, conforme apontam as pesquisas emitidas pelo Conselho Mundial de Viagens e Turismo (*WORLD TRAVEL AND TOURISM COUNCIL*, 2019).

Dentre outras competências, este Conselho é responsável por quantificar o impacto econômico e de emprego global de Viagens e Turismo em 185 países e 25 regiões, tendo apontado que o setor, no ano de 2018, correspondeu a 10,4% do PIB global (cerca de 8,8 trilhões de dólares), gerando 319 milhões de empregos, simbolizando, aproximadamente, 10% dos empregos totais do mundo. Ou seja, a cada dez empregos, pelo menos um acontece na área de turismo. Esse percentual, contudo, foi acrescido nos últimos cinco anos, ao ser responsável por um em cada cinco empregos criados. Pelo sétimo ano consecutivo, as exportações de turismo cresceram mais rapidamente que as exportações de mercadorias, reduzindo *déficit* comerciais em muitos países. Dados recentes, divulgados pela *World Tourism Organization (2019)* demonstram a contínua alta progressão do segmento, que alcançou o patamar de 1,4 bilhão de chegadas internacionais de turistas em 2018, ante os 1,235 bilhão em 2016, e 1,189 bilhão em 2015. Ressalta-se que este índice, foi obtido dois anos antes da previsão estimada pela instituição (*WORLD TOURISM ORGANIZATION*, 2019).

Estes números estão relacionados a fatores múltiplos, a começar pelo crescimento da classe média nas economias emergentes, atrelado a viagens que se tornaram mais acessíveis. Segundo a *World Tourism Organization (2019)*, nas últimas duas décadas, o número de cidades conectadas por transporte aéreo mais que dobrou, acarretando, por conseguinte, na baixa de custos para viagens por esse meio. Além desses fatores referidos, os avanços tecnológicos (como acessos virtuais cada vez mais eficientes) e os novos modelos de negócios, capazes de oferecer experiências personalizadas, possibilitam que o setor seja considerado um motor dinâmico de oportunidades. Constata-se, atualmente, que os dez principais destinos de viagens internacionais são França, Espanha, Estados Unidos, China, Itália, Turquia, México, Alemanha, Tailândia e Reino Unido, os quais recebem 40% das chegadas de todo o mundo. O lazer é o principal objetivo das visitas em todas as regiões do mundo, exceto no Oriente Médio, onde predominam visitas a amigos/parentes, fins religiosos ou tratamento de saúde (*WORLD TOURISM ORGANIZATION*, 2019).

No Brasil, a relevância de tal setor é destacada na própria Constituição Federal de 1988 ao mencionar, no art. 180, que “A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico”

(BRASIL, 1988). Segundo relatórios da *World Tourism Organization* (2015), o país tem notório destaque no segmento, seja por suas belezas naturais (apontado em 1º lugar mundialmente), ou pelos recursos culturais e viagens de negócios (8º lugar do mundo).

Outrossim, o turismo, no cenário brasileiro, não difere muito do panorama mundial, ainda que em ritmo menos acelerado. Apesar da recessão enfrentada pela economia nacional diante das instabilidades e oscilações sofridas nos últimos anos, acarretando um crescimento ainda fraco, o setor de turismo tem demonstrado força e resistência. Os gastos realizados por estrangeiros em viagem ao Brasil (denominado receita cambial turística) alcançaram o marco de US\$ 485 milhões, em 2018, recebendo 6.621.376 turistas estrangeiros, com variação positiva de 0,49% comparado ao ano anterior (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019). No *ranking* de países que mais contribuíram, através do turismo, com o PIB mundial, o Brasil é o 12º colocado, com um montante total de 153 bilhões de dólares (*WORLD TOURISM ORGANIZATION*, 2019).

À medida que o governo brasileiro tem se esforçado em promover reformas, no mesmo ritmo de crescimento gradativo da economia nacional, segue o comportamento do setor de turismo. Nos sete primeiros meses de 2019, a taxa de faturamento das empresas de turismo aumentou 1,1%, comparada ao mesmo período de 2018, totalizando R\$ 136 bilhões. As empresas prestadoras de serviços típicos para o turista empregaram quase três milhões de trabalhadores em julho desse mesmo ano, sendo a distribuição da mão de obra concentrada em atividades, como Hospedagem e Alimentação (64%), e Transporte de passageiros (31%) (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO, 2019).

Os estrangeiros que mais chegaram ao Brasil, em 2018, por continente, foram os turistas provenientes da América do Sul (61,2%), Europa (22,1%) e América do Norte (10,4%), que, juntos, totalizaram quase 94% do receptivo internacional. Os argentinos representaram o maior número de visitantes, com cerca de 37,7%, seguidos pelos norte-americanos (8,1%), chilenos (5,9%), paraguaios (5,4%) e uruguaios (5,3%) (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019). Ainda com relação ao turismo internacional, verificou-se que, em 2018, 6,6 milhões de estrangeiros vieram ao país. A hospitalidade brasileira é, normalmente, o item com maior avaliação positiva apontada pelos turistas internacionais em suas viagens ao país, tendo, em 2018, alcançado 97,9%. Da mesma forma, na categoria de serviços turísticos, a Gastronomia foi muito bem avaliada por quase 95,9% desses turistas. Com avaliação positiva, por quase 91,6% dos turistas, os Guias de Turismo brasileiros também são destaques de aprovação (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019).

Dentre as motivações para viagens ao país, lazer respondeu pela maior parte (58,8%), seguido de visitas a amigos e parentes (24,1%), e negócios, eventos e convenções (13,5%). Relacionado a viagens para lazer, o sol e as praias brasileiras predominaram (71,7%) como principal motivação de viagem, seguido da motivação natureza, ecoturismo ou aventura, que alcançou 16,3% das viagens a lazer para quem visitou o Brasil. Os principais destinos turísticos do país no segmento de lazer foram Rio de Janeiro (29,7%), Florianópolis (17,1%), e Foz do Iguaçu (12,9%). No motivo negócios, eventos e convenções, o destino destacado foi São Paulo-SP (48,7%), seguido do Rio de Janeiro-RJ (19,7%) (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019).

Ressalta-se que Florianópolis, cuja imagem, normalmente, esteve relacionada, especificamente, ao segmento lazer, tornou-se também importante polo no quesito eventos e convenções. A cidade, que, até 2015, não constava entre os 10 principais destinos neste segmento, destacou-se por figurar na 8ª posição, no ano de 2018 (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019).

Com suas mais de cem praias registradas, Florianópolis - que tem sua economia fortemente baseada em serviços, tecnologia da informação e turismo, oferece muitas atrações culturais, principalmente ligadas à sua colonização açoriana, através de sua arquitetura, folclore, artesanato e comidas típicas (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2019).

A UNESCO, reconhecendo o potencial da capital do estado de Santa Catarina, concedeu, no ano de 2014, o *status* de “Cidade criativa na área de gastronomia”. Vale destacar que Florianópolis foi a primeira cidade brasileira a alcançar tal designação, bem como a integrar um grupo de 69 cidades da Rede Mundial de Cidades Criativas da UNESCO, o qual apoia a criatividade como estratégia impulsionadora do desenvolvimento sustentável, por meio de parcerias mundiais (PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS, 2019). Ainda, segundo o Mapa de Regionalização de Turismo, programa elaborado pelo Ministério do Turismo (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2019), com vistas à estruturação de destinos, Florianópolis (centro da região metropolitana) é uma das cinco cidades catarinenses com classificação “A”, em um total de 177 municípios brasileiros.

No período de 2010 a 2017, o valor total de investimentos públicos repassados pelo estado à cidade, com objetivo de prestar apoio financeiro a projetos voltados à área turística, foi de R\$ 25.383.307,70, o que representa 32,1% do valor total disponibilizado a todas as regiões catarinenses (AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE SANTA CATARINA, 2018). Existe, atualmente na cidade, um total de 2.720 restaurantes, e a rede hoteleira conta com 14.192 unidades habitacionais, distribuídas em 460 meios de hospedagem

(hotéis, pousadas, *hostels* etc.). Além disso, foram informadas 260 agências de viagem e 117 espaços de eventos (AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE SANTA CATARINA, 2019).

Por Florianópolis ser considerado um dos principais destinos turísticos de todo o Brasil e percebendo este setor como uma das bases do desenvolvimento socioeconômico regional, o Instituto Federal de Santa Catarina (IFSC) criou, em 2006, o *campus* Florianópolis-Continente (CTC), denominado, ainda, como Unidade Continente do então CEFET-SC, sendo este o primeiro *campus* exclusivamente voltado a cursos com perfil de formação no eixo tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Várias razões justificaram o implemento desta unidade, como: a necessidade de preparar profissionais para atender ao mercado de serviços no eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer; a expressiva atuação do eixo na economia do local e nacional; a necessidade de qualificar profissionais com habilidades mais amplas, relativas ao espaço onde ocorre o encontro do serviço com o cliente; e a necessidade de efetivar a missão desta instituição em promover ensino público, gratuito e de qualidade, para a formação de trabalhadores neste eixo de atividade profissional (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Atualmente, o itinerário formativo inicia com cursos de qualificação profissional, cursos técnicos integrado PROEJA (nas áreas de cozinha e panificação), cursos técnicos subsequentes (nas áreas de cozinha, panificação, confeitaria, restaurante e bar, eventos, guia de turismo nacional e guia de turismo regional), finalizando com cursos de graduação de gastronomia, gestão do turismo e hotelaria (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

O ingresso nos cursos de qualificação profissional e técnicos (PROEJA e subsequentes) ocorre semestralmente; enquanto, nos cursos superiores, ocorre anualmente. O processo de ingresso discente também ocorre de maneira distinta entre os níveis formativos. Nos cursos superiores, a forma de ingresso ocorre por meio de Sistema de Seleção Unificada (Sisu) do Ministério da Educação, que considera o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). Já, nos cursos de qualificação profissional e técnicos, processo seletivo, quando há mais candidatos inscritos do que vagas oferecidas, acontece por sorteio público, que se dá de forma eletrônica. (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Em 2019, foram ofertadas 1.476 vagas para os cursos de qualificação profissional, 440 vagas para os cursos técnicos e 120 vagas para os cursos superiores. Os cursos superiores apresentaram um total de 1.880 candidatos inscritos. O curso com maior procura foi o de Gastronomia, com um total de 1.007 inscritos; seguido do curso de Gestão do Turismo, com 508 inscritos; e do curso de Hotelaria, com 365 candidatos. Já nos cursos técnicos (PROEJA e

subsequente), o curso com maior procura foi o de cozinha, com um total de 1.532 candidatos nos dois semestres; seguido do curso de confeitaria, com 948; panificação, com 466; e de Guia de Turismo – Regional, com 419 inscritos. Os demais obtiveram média de 320 candidatos inscritos em cada curso (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Visando a construção do conhecimento na relação teoria/prática e para proporcionar um ambiente de excelência no desenvolvimento profissional, o *campus* dispõe de qualificados laboratórios para trabalhar a formação discente. Além das 12 (doze) salas de aulas, dispõe, ainda, de: 1 (um) laboratório de Reservas, 3 (três) laboratórios de Confeitaria, 2 (dois) laboratórios de Produção e Alimentos, 2 (dois) laboratórios de Bebidas, 2 (dois) laboratórios de Panificação, 2 (dois) laboratórios de Habilidades básicas de cozinha, 1 (um) laboratório de Cambuza, 1 (um) laboratório de Restaurante, e 1 (um) laboratório de Pesquisa e idiomas. Para atender toda a demanda dos 1.540 alunos matriculados, o *campus* conta com quadro efetivo de 102 servidores, sendo 56 docentes e 46 técnico-administrativos em educação (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Diante do impacto que a instalação de um *campus* causa na dinâmica econômica regional, se faz necessário um contínuo aperfeiçoamento visando a excelência dos serviços prestados. O investimento contínuo na qualidade dos serviços de instituições de ensino se tornou um fator crítico nos últimos anos, por conta da necessidade de devolutiva e reflexos tanto à comunidade acadêmica quanto para a sociedade, especialmente diante de todos os recursos que são investidos (MEYER; LOPES, 2015).

A representatividade da unidade de ensino aqui pesquisada, reflete a necessidade de uma avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados, de forma a diagnosticar os aspectos que podem ou devem ser melhorados, o que, conseqüentemente, provocará aperfeiçoamento de profissionais inseridos no mercado de trabalho. Segundo Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), benefícios, como publicidade gratuita e positiva – que acarretam em uma boa imagem organizacional; aumento de produtividade; aperfeiçoamento e eficiência, podem surgir a partir dos esforços empregados pelas organizações sobre a qualidade de serviços.

Apesar da imprescindibilidade e das vantagens apresentadas quanto a estudos na área de qualidade, poucos pesquisadores acadêmicos procuraram definir e modelar esse constructo devido às dificuldades existentes na delimitação do termo. Nesse sentido, a qualidade ainda é um constructo vago e instintivo, que, quando retratado no setor de serviços, se torna ainda mais complexo, devido suas singularidades (BATENSON; HOFFMAN, 2016). Identificando uma lacuna em modelos conceituais lógicos, que empresas e estudiosos pudessem utilizar, Parasuraman, Zeithalm e Berry (1988) desenvolveram uma proposta capaz de mensurar e

oportunizar a melhora da qualidade dos serviços, denominada Servqual (Service Quality Gap Analysis). A metodologia Servqual é constituída por 22 variáveis, divididas em cinco dimensões (confiabilidade, garantia, empatia, responsividade e elementos tangíveis), as quais apuram tanto as expectativas de usuários quanto a qualidade percebida por estes.

Bateson e Hoffman (2016), reconhecem a possibilidade de cinco lacunas (chamados de *Gaps*) possíveis, capazes de afetar a qualidade antes e durante a prestação de um serviço. Em um breve resumo, identificam-se: o *Gap 1*, como uma lacuna de conhecimento, isto é, a diferença entre o que os usuários esperam de um serviço e o que a gerência percebe como expectativa dos consumidores; o *Gap 2* (lacuna de padrões) consiste na diferença entre o que a gerência acredita que seja expectativa do usuário e o que ela define e determina como padrão de qualidade a ser entregue. A lacuna de entrega (*Gap 3*) pode ser entendida como a diferença entre os padrões estabelecidos pela gerência e a real qualidade prestada, e o *Gap 4* (lacuna de comunicação) consiste na diferença entre o real serviço prestado e o que é comunicado ao usuário pela organização. Por último, a lacuna de serviço (*Gap 5*) descreve a distância entre expectativa e realidade na percepção do usuário. Assim, a qualidade, que é dividida em dimensões, equivale à diferença entre as expectativas dos usuários e a percepção destes em relação a um determinado serviço, ou seja, forma uma espécie de função matemática, na qual as expectativas subtraem-se da percepção dos serviços prestados (BATESON; HOFFMAN, 2016).

Desse modo, considerando as informações apresentadas, bem como a complexidade existente no estudo de qualidade em serviços, a finalidade desta pesquisa é estudar os cursos das áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer do Instituto Federal de Santa Catarina – *campus* Continente sob a perspectiva de seus discentes, estabelecendo a pergunta essencial a ser respondida: **Qual a percepção dos alunos dos cursos das áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer do IFSC sobre a qualidade do serviço prestado?**

1.1 OBJETIVO GERAL

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar a percepção dos alunos sobre a qualidade do serviço oferecido nos cursos das áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer do IFSC – *campus* Florianópolis-Continente, com base na escala Servqual.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Visando atingir o objetivo geral estabelecido, foram propostos os seguintes objetivos específicos:

- Identificar as expectativas dos alunos sobre a qualidade do serviço ofertado pelos cursos;
- Mensurar a satisfação dos alunos em relação à qualidade dos cursos;
- Identificar as lacunas existentes na oferta dos cursos; e
- Identificar as relações entre as características dos respondentes e seus níveis de satisfação e qualidade percebidos.

1.3 JUSTIFICATIVA

A justificativa da presente pesquisa se alicerçou em três critérios a que um pesquisador deve se atentar: a importância - relativa à crucialidade e ao grau de relevância para a sociedade; a originalidade - ligada ao potencial a surpreender; e a viabilidade – atrelada à capacidade de execução, como prazos, recursos e disponibilidade de informações (CASTRO, 2006).

No que se refere à importância acadêmica e originalidade, após uma revisão de literatura, Garcia *et al.* (2019) identificaram lacunas quanto a estudos de qualidade de serviços no âmbito escolar. Segundo os autores, os estudos sobre a temática somente se intensificaram 20 anos após a criação da Servqual em 1985. Outro ponto a se destacar é que, dos 459 artigos selecionados pelos autores, a maioria acarretou a utilização da escala Servqual em estudos em instituições de ensino superior (graduações e pós-graduações), não resultando o uso da metodologia em instituições com formação técnica.

É nesse sentido que esta pesquisa, percebendo a carência de estudos que incorporem instituições com níveis técnicos e tecnológicos, se propôs explorar tal tema e segmento, a fim de contribuir para área.

Como importância social, constata-se que o conhecimento resultante desta pesquisa poderá impactar diretamente a sociedade como um todo, visto a influência dos serviços prestados pela instituição, a qual realiza suas atividades levando em consideração as necessidades da sociedade e a articulação com o setor produtivo, visando ao desenvolvimento regional e ao fortalecimento nacional.

À vista disso, os benefícios para com a sociedade podem ocorrer no melhor entendimento da percepção que seus usuários têm de seus serviços, relacionando seus diferentes públicos e perfis. Ao acarretar ações mais assertivas nas suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, a organização aperfeiçoará, potencialmente, sua performance e, em consequência, desenvolverá o campo científico e tecnológico do país.

No que se refere à importância gerencial, este estudo pode aprimorar os serviços da instituição, com reflexos à comunidade acadêmica, estendendo-se a possíveis interessados no

serviço que ela presta. Pode, ainda, contribuir com a boa imagem organizacional da instituição perante a sociedade. Vale ressaltar que a imagem organizacional, bem como a percepção por parte dos usuários, pode ser considerada o bem mais valioso de uma instituição, como a universidade (THEUS, 1993 *apud* KAZOLEAS; YUNGWOOK; MOFFITT, 2001).

A viabilidade da pesquisa decorreu do acesso fácil ao público alvo pesquisado, ante o vínculo profissional que a pesquisadora mantém com a instituição objeto de pesquisa, por ser ali lotada (IFSC/*campus* Florianópolis-Continente). Além disso, a pesquisadora contou com incentivo da instituição para realizar o estudo, acreditando-se que, em consequência do interesse institucional, o acesso a dados e informações foram viabilizados e facilitados pela organização e sua gerência.

Por fim, ressalta-se o interesse deste estudo em contribuir para o programa de Mestrado em Administração (PPGA) da Universidade do Sul de Santa Catarina (UNISUL), mais especificamente no que se refere à linha de pesquisa do programa de Desempenho Organizacional, ao qual o estudo está vinculado.

Desse modo, ao aplicar instrumento de percepção de qualidade por parte de seus usuários, de forma a trazer resultados que poderão contribuir com a tomada de decisão da instituição em questão, este estudo atingiu o objetivo da referida linha, além de ampliar o escopo de pesquisa sobre qualidade em serviços, em especial em cursos da área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, bem como em institutos federais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo apresenta uma revisão teórica sobre a temática da pesquisa e encontra-se estruturado em duas seções: A primeira aborda a escala Servqual e a segunda uma análise das publicações científicas que relatam a utilização do modelo em instituições de ensino

2.1 SERVQUAL

A abordagem Servqual surgiu em 1985 a partir das percepções de A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml e Leonard L. Berry, ao identificarem uma escassez na literatura sobre qualidade em serviços:

Deparamo-nos com uma literatura praticamente toda voltada à qualidade de bens tangíveis, definida de acordo com as especificações dos fabricantes. Como resultado, os princípios e as práticas de controle de qualidade com que nos deparamos, embora pertinentes para avaliar e garantir a qualidade de bens, eram inadequados para entender a qualidade em serviços (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 2014, p. 21).

Assim, para Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), os serviços e seu gerenciamento devem ser entendidos de modo específico, principalmente observando características fundamentais, que distinguem bens de serviços. O primeiro desses aspectos, é a intangibilidade, já que os serviços se constituem, basicamente, de ações e experiências, sendo impalpável o que é produzido. A segunda característica está atrelada à heterogeneidade dos serviços, que costumam variar conforme o produtor, o cliente e até o dia. A última característica é a inseparabilidade que há entre a produção e o consumo dos serviços. Diferente dos bens, em que se é possível inspecionar os produtos produzidos antes da oferta e consumo do cliente, nos serviços, essas etapas do processo de produção ocorrem simultaneamente.

Embora diferente das propostas por Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014), Gronroos (2009) também conceitua aspectos básicos dos serviços, com atributos, como: serviços são processos que consistem em (séries de) atividades; serviços são, até certo ponto, produzidos e consumidos simultaneamente; o cliente participa como coprodutor no processo de produção, não sendo apenas um “recedor” do serviço. Em outra análise, Kotler e Keller (2012) apresentam quatro características fundamentais dos serviços: a intangibilidade; a inseparabilidade (produzidos e consumidos concomitantemente); a variabilidade, visto que dependem de por quem, onde e quando são fornecidos; e a perecibilidade, já que não podem ser estocados.

Diante de tais características, a mensuração da qualidade em serviços se torna um tema complexo, atentando-se que mensurar a qualidade de serviços e produtos também ocorre de maneiras distintas. A qualidade em serviços é determinada por muitos fatores intangíveis. Ao contrário de um produto com características físicas objetivamente mensuráveis, a qualidade em serviços contém muitas características psicológicas (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Além disso, como não há medida de controle pós-produção para evitar que erros cheguem ao cliente, pela simultaneidade que faz com que o usuário participe tanto na produção quanto no consumo, a qualidade em serviços não pode ser vista como programa ou objetivo a ser concluído. Desse modo, a avaliação da qualidade em serviço deverá fazer parte permanente – e diariamente - de toda a gestão e produção (BATESON; HOFFMAN, 2016).

Na tentativa de sanar questões fundamentais, como “De que modo, exatamente, clientes avaliam qualidade em serviços?”, bem como “Quais são as dimensões dos serviços em que os clientes se baseiam para avaliar?”, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) desenvolveram um estudo exploratório composto de 12 *focus groups* de clientes, distribuídos em três grupos para

cada um dos quatro setores estudados. Cada *focus groups* era formado de 8 a 12 pessoas, com agrupamentos realizados com base no sexo (seis grupos de homens e seis grupos de mulheres) e idade, com vistas a manter similaridade entre os membros.

Através do compartilhamento de experiências, os *focus groups* acabaram por trazer *insights* significativos aos estudiosos, em diferentes aspectos. Primeiro, quanto à definição de qualidade em serviços todos os participantes entenderam que essa qualidade pode ser definida como a diferença entre as expectativas dos clientes e suas percepções de serviço prestado. Depois, Lovelock e Wright (2006) complementam que, além de ser definida pelo usuário, a qualidade do serviço pode ser entendida como grau em que um serviço atende ou supera as expectativas do cliente. Caso os clientes percebam que a entrega efetiva do serviço foi superior ao esperado, eles ficarão muito satisfeitos; ao contrário, se ela for abaixo das expectativas, ficarão enraivecidos e julgarão a qualidade de acordo com seu grau de (in)satisfação com o serviço.

Assim, pode se concluir que a qualidade percebida do serviço é um conjunto de avaliações cognitivas de longo prazo, por parte dos clientes, sobre a entrega do serviço de uma empresa. Diferente disso é a satisfação do cliente, a qual pode ser entendida como uma reação emocional de curto prazo ante o desempenho de um serviço específico (LOVELOCK; WRIGHT, 2006; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Bateson e Hoffman (2016) avaliam que ambos os conceitos estão interligados, identificando uma linha divisória muito tênue entre o que é satisfação do cliente e o que é qualidade de serviços. Muitos autores acreditam que a satisfação leva à qualidade, enquanto outros consideram que é a qualidade do serviço que leva à satisfação. Em suas conclusões, conceituam que a qualidade de serviços se trata de uma atitude formada por uma avaliação global do desempenho de uma empresa em longo prazo (BATESON; HOFFMAN, 2016).

Para Cronin e Taylor (1992), a qualidade do serviço é um antecedente da satisfação do consumidor, entendendo que a satisfação do consumidor exerce uma influência mais forte nas intenções de compra do que na qualidade do serviço. Outro aspecto definido pelos participantes do estudo de Parasuraman, Zeithaml e Berry, (1985) refere-se aos fatores que influenciam suas expectativas para escolha de um serviço. Para eles, um fato que pode afetar sua expectativa é o que ouvem de outros clientes, ou seja, a comunicação boca a boca. Necessidades pessoais também afetam suas expectativas, assim como as percepções de experiências anteriores e a comunicação externa realizada pelos prestadores de serviços (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Superar expectativas resulta em clientes “encantados”. Assim, as organizações devem adicionar aos seus serviços benefícios que não só satisfaçam, mas que também surpreendam, positivamente, seus usuários, cativando-os. A qualidade dos serviços é responsável por produzir níveis de satisfação que excedem expectativas, garantindo, —assim, clientes fidelizados (KOTLER; KELLER, 2012; CORREA; CAON, 2012).

Essas expectativas podem ser entendidas como um padrão interno, que os clientes utilizam para julgar a qualidade de uma experiência com um serviço. Normalmente, essas expectativas já existem antes da experiência e não são extravagantes ou absurdas, e os usuários acabam inferiorizando-as para serviços que tenham nível de prestação aceitável. As expectativas podem, ainda, variar de cliente para cliente e de serviço para serviço, podendo variar, inclusive, de país para país, ou entre diferentes grupos demográficos, como homens e mulheres, jovens e idosos, estudantes ou trabalhadores de fábrica ou de escritórios (LOVELOCK; WRIGHT, 2006).

Por essa variação, trabalha-se com o conceito de zona de tolerância, que consiste no grau em que um cliente está disposto a aceitar variações na entrega do serviço, podendo ser considerada uma faixa de serviços, a qual os usuários não prestam atenção explícita quanto ao desempenho do serviço. A zona de tolerância pode aumentar ou diminuir conforme o usuário, dependendo de variáveis, como preço ou importância de determinado atributo para o cliente (LOVELOCK; WRIGHT, 2006).

Como último aspecto, e sendo, talvez, o *insight* mais significativo desta primeira fase da pesquisa de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), foram identificados dez determinantes comuns à qualidade de serviço:

- 1) Elementos tangíveis: Aparência de instalações físicas, equipamento, pessoal e materiais de comunicação.
- 2) Confiabilidade: Capacidade de realizar o serviço prometido, de forma confiável e correta.
- 3) Responsividade: Disposição para ajudar os clientes e prestar o serviço sem demora.
- 4) Competência: Posse de habilidade e conhecimentos necessários para a realização do serviço.
- 5) Cortesia: Educação, respeito, consideração e cordialidade do pessoal de contato.
- 6) Credibilidade: Idoneidade, fidedignidade e honestidade do prestador de serviços.
- 7) Garantia: Ausência de perigos, riscos ou dúvidas.
- 8) Acessibilidade: Disponibilidade e facilidade de contato.

9) Comunicação: capacidade de manter os clientes informados, em uma linguagem que eles possam entender; capacidade de ouvir o que os clientes têm a dizer.

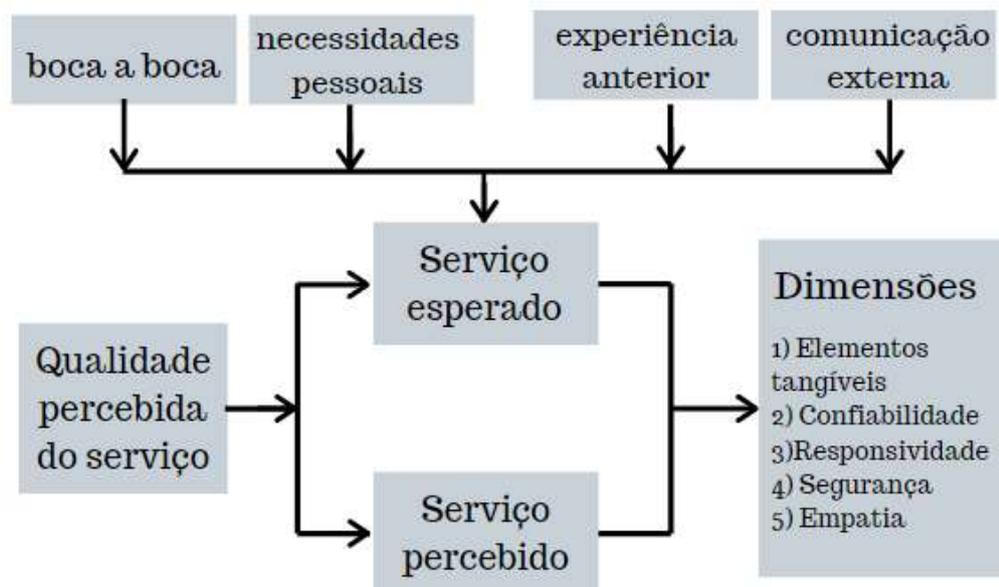
10) Entendimento do cliente: Esforço para conhecer os clientes e suas necessidades.

Posteriormente, em outra etapa da pesquisa, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) perceberam que muitas dessas dimensões se correlacionam, constituindo naturezas similares. Assim, evitando duplicidades, condensaram tais dimensões, resumindo-as em cinco: elementos tangíveis, confiabilidade, responsividade, segurança (abrangendo as dimensões competência, cortesia, credibilidade e garantia) e empatia (contendo acessibilidade, comunicação e entendimento do cliente) (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

Nas avaliações de clientes, das cinco dimensões, a confiabilidade tem se demonstrado consistentemente como critério mais importante. Confiabilidade é descrita como uma medida de resultado, pois, para os usuários, ou o serviço foi entregue como prometido ou não foi. Já a dimensão tangibilidade tem se demonstrado como a de menor relevância, segundo a literatura (LOVELOCK; WRIGHT, 2006; BATESON; HOFFMAN, 2016).

Em resumo, nesta primeira parte dos estudos, Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) conseguiram definir, perante a perspectiva do usuário, o conceito de qualidade em serviços, os fatores que podem inspirar expectativas, e os critérios da qualidade de serviços, conforme ilustrado na Figura 1.

Figura 1 – Avaliação da qualidade do serviço pelo cliente



Fonte: Adaptada de Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014, p. 32).

A Figura 1 mostra que a chave para a qualidade percebida do serviço se encontra no equilíbrio entre serviço esperado e serviço percebido. Assim, os clientes utilizam as cinco

dimensões para fazer julgamentos sobre o que esperam e o que percebem do serviço, formando, a discrepância entre essas dimensões, a lacuna na qualidade percebida. Os fatores-chave que influenciam em tal expectativa estão distribuídos entre: a comunicação boca a boca, as necessidades pessoais do usuário, as experiências anteriores com tal serviço e a comunicação externa que a prestadora de serviço transmite a seus clientes (ZEITHAML, PARASURAMAN; BERRY, 2014; LOVELOCK; WRIGHT, 2006).

Anteriormente a esses estudos exploratórios, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) já haviam realizado entrevistas de aprofundamento, com executivos de empresas reconhecidas, encontrando padrões entre os respondentes. A partir de tais informações, os autores formularam quatro *gaps* ou lacunas, que constituem as principais deficiências das empresas e as causas de falhas na oferta de serviços, as quais, conseqüentemente, contribuem para o surgimento da quinta lacuna. Este *gap* 5 se relaciona à qualidade que os clientes conseguem perceber na oferta de um serviço. Para Kotler e Keller (2012), caso essas lacunas não sejam fechadas, a empresa ficará sujeita ao fracasso na prestação de serviço.

O *Gap* 1 é a discrepância entre as expectativas do cliente e a percepção da gerência, denominada lacuna do conhecimento, consistindo na diferença entre a necessidade do usuário (o que ele quer) e o que a gerência entende que o usuário quer. Essa lacuna surge da falta de compreensão total por parte do setor administrativo, já que executivos de empresas nem sempre têm noção do que, efetivamente, o cliente quer (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985; KOTLER; KELLER, 2012; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014).

Quando ocorre uma lacuna de conhecimento, uma série de outros erros tende a acontecer, como, por exemplo, serviços oferecidos que jamais serão utilizados e/ou instalações erradas. Três fatores podem estar relacionados a esta lacuna: a orientação de pesquisa da organização (quanto mais se pesquisa sobre as necessidades de seus clientes, menor o tamanho da lacuna); a quantidade de comunicação ascendente (a alta gerência atende aos *feedbacks* repassados pelo pessoal de linha de frente?); e os níveis de gestão, os quais tendem a ficar mais distantes dos clientes quanto mais altos forem (BATESON; HOFFMAN, 2016).

O *Gap* 2 está ligado à discrepância entre a percepção da gerência e as especificações da qualidade do serviço, também conhecido como lacuna de padrões. A gerência até pode entender as necessidades de seus usuários, no entanto, ao não ter uma cultura de padrão de qualidade ou na dificuldade de estabelecer padrões aos seus colaboradores, pode não conseguir transformar essas necessidades em padrão a ser seguido, o que ocasiona este *gap*. Para fechar esta lacuna, as organizações devem se comprometer com a qualidade, obter compromisso da gerência

média, padronizar tarefas e estabelecer metas de qualidade do serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985; BATESON; HOFFMAN, 2016).

O terceiro *Gap*, denominado lacuna de entrega, ocorre pela diferença entre o desempenho real entregue e o que foi estabelecido pela gerência como padrão. Esta lacuna está vinculada a múltiplas limitações, como: empenho dos funcionários, ou seja, seu desejo e motivação para desempenhar tal serviço; ajuste funcionário-cargo, isto é, sua real qualificação para realizar a atividade; sistemas inadequados; suporte ineficiente por parte da gestão, ao não conceder aos funcionários treinamento pessoal e/ou recursos tecnológicos para o exercício do serviço ofertado; má gestão das operações de serviço; inexistência ou insuficiência de *marketing* interno. Como forma de diminuir esta lacuna, a empresa deve, entre outras atitudes, tornar as funções claras, eliminar conflitos entre funções, medir e recompensar o desempenho de um funcionário no serviço, construir trabalhos em equipe (BATESON; HOFFMAN, 2016; GRONROOS, 2009; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

O *Gap* 4, caracterizado como lacuna de comunicação, resulta da discrepância entre a entrega do serviço e as comunicações externas. Como já visto, um componente-chave que afeta as expectativas dos clientes são as comunicações externas, realizadas pelos prestadores de serviço (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Bateson e Hoffman (2016, p. 342) salientam que, “quando a lacuna de comunicação é ampla e a empresa quebra promessas, isso resulta em uma falta de confiança do cliente no futuro”. Para Kotler e Keller (2012), as expectativas dos clientes são afetadas pelas propagandas e informações repassadas por representantes das empresas. Este *gap* é influenciado, principalmente, por dois fatores: o primeiro é a promessa exagerada, ou seja, aquela promessa que vai além do que a organização pode realmente realizar; o segundo fator consiste na comunicação horizontal, que ocorre entre setores ou entre filiais. Muitas vezes, departamentos ou filiais, por não serem notificados, não sabem o que, de fato, outros setores estão anunciando (BATESON; HOFFMAN, 2016).

A última lacuna, o *gap* 5, chamado de lacuna de serviço resulta da diferença entre o serviço prestado e o recebido. A minimização desta última lacuna depende, essencialmente, da minimização das quatro primeiras. Assim, como falha resultante da ocorrência dos *gaps* 1, 2, 3 e 4, esta lacuna poderá resultar em: qualidade negativamente confirmada (má qualidade) e problema de qualidade; má propaganda boca a boca; impacto negativo sobre imagem corporativa ou local; e perda de negócios (CORREA; CAON, 2012; GRONROOS, 2009; PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988; ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1985).

Desse modo, verifica-se que a qualidade de serviço depende do tamanho e da direção do *Gap 5*, que, por sua vez, depende da natureza das lacunas associadas, podendo ser resumida na seguinte expressão (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985):

$$\text{Gap 5} = f(\text{Gap 1; Gap 2; Gap 3; Gap 4})$$

Diante dos resultados obtidos a partir das entrevistas e grupos focais, Zeithaml, Parasuraman e Berry (2014) desenvolveram um instrumento capaz de medir a percepção de clientes quanto à qualidade em serviços. As cinco dimensões e o modelo de lacunas formam as bases do Servqual, que resume a natureza e os determinantes da qualidade de serviço. Dentro das cinco dimensões se encontram várias questões, que devem ser medidas em uma escala de sete pontos que vão de “concordo totalmente” a “discordo totalmente”. Ao total, ela é composta por 22 itens, distribuídos em duas seções: a primeira referente às expectativas dos clientes; e a segunda quanto às percepções desses mesmos clientes (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1988).

A pontuação da qualidade é obtida calculando-se a diferença entre expectativa e percepção das afirmações, identificando as dimensões de qualidade que se encontram em um nível superior ou inadequado. Da subtração da média da expectativa com a média da percepção, cria-se uma “pontuação de lacuna”. A finalidade do modelo é comparar as médias de expectativa e percepção para chegar às “pontuações de lacunas” de cada dimensão. Quando as notas de desempenho percebido são superiores às expectativas, tem-se sinal de alta qualidade; o contrário, indica baixa qualidade (BATESON; HOFFMAN, 2016; FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2014; LOVELOCK; WRIGHT, 2006).

Alguns pesquisadores consideraram que o modelo Servqual apresenta uma metodologia inadequada. Assim, indicando oposições à escala, Cronin e Taylor criaram, em 1992, outra ferramenta para a medição da qualidade, chamada Servperf. Esse modelo também se utiliza de 22 itens em sua escala, excluindo, no entanto, o conjunto referente às expectativas de usuários (SOUTO; CORREIA-NETO, 2012).

Após uma revisão de literatura, Cronin e Taylor (1992) discutiram tanto o conceito de qualidade de serviço como sua mensuração, apontando a inadequação da Servqual, já que são poucas evidências que apoiam a relevância do hiato entre expectativas e desempenho como base para medir a qualidade do serviço. Assim, sugerem uma medida de qualidade de serviço baseada no desempenho como uma alternativa à atual escala SERVQUAL, baseada na desconfirmação. Após resultados empíricos e indicações da literatura, entende-se que a qualidade percebida do serviço é melhor conceituada como atitude (desempenho), e não como

a relação entre expectativa e percepção dos usuários sobre determinado serviço (CRONIN; TAYLOR, 1992).

Para proposta e confirmação de um novo modelo de mensuração da qualidade de serviços, Cronin e Taylor (1992), primeiro, examinaram as cinco dimensões e itens da escala SERVQUAL. Assim, através da análise fatorial confirmatória, admitiram a validade dos 22 itens da escala de desempenho que definem a escala SERVQUAL, utilizando-se desses mesmos itens de desempenho para a proposta da nova escala (CRONIN; TAYLOR, 1992).

Como segundo passo, Cronin e Taylor (1992) apresentaram três alternativas à escala Servqual: uma escala SERVQUAL ponderada por importância; uma escala baseada no desempenho (Servperf) para a medição da qualidade de serviço; e uma escala Servperf ponderada por importância. Após testes, optaram apenas pelo uso das escalas Servperf e Servqual não ponderadas, já que estas representaram o melhor de cada alternativa de mensuração da qualidade de serviço. Através de análise empírica do modelo estrutural, esta etapa indicou, ainda, que a escala SERVPERF explica mais da variação na qualidade do serviço do que a SERVQUAL, a qual confirma em apenas duas das quatro indústrias estudadas (CRONIN; TAYLOR, 1992).

E apontam, ainda, Cronin e Taylor (1992), em suas conclusões, que o conceito e a medição indicados por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) são baseados em um paradigma defeituoso e que somente o modelo SERVPERF é confirmado com consistência. Contrapondo tal ponto de vista, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1992) publicaram um artigo em que rebatem essas críticas, expondo, inclusive, a falta de fundamentação teórica ou prática de Cronin e Taylor (1992) para embasar a ideia das lacunas entre expectativas e performance na literatura de qualidade de serviços e a validade do pressuposto de que a Servperf seria mais eficiente que a Servqual, já que ambas se aplicam muito bem em todos os critérios de validade utilizados por Cronin e Taylor (SOUTO; CORREIA-NETO, 2017).

Em uma crítica a ambos os modelos, por sua característica genérica, aplicável a qualquer ramo do setor de serviços, Firdaus (2006), sugere um modelo específico, capaz de se adaptar à realidade das instituições de ensino superior. E, assim, propõe a escala Hedperf (*Higher Education performance*), desenvolvida com base nos modelos Servqual e Servperf. A metodologia abarca 41 itens, distribuídos em seis dimensões, diferentes das abordagens anteriores: aspectos acadêmicos; aspectos não acadêmicos; reputação; acesso; conteúdo programático; e compreensão.

Silva *et al.* (2017) realizaram uma revisão sistemática da literatura para encontrar evidências do uso da escala Herdperf em artigos publicados entre 2005 e 2016. Na análise dos

12 artigos selecionados, verificaram um elevado uso das abordagens Servqual e Servperf, concluindo que o modelo Hedperf ainda não está confirmado, não sendo possível considerar como um instrumento padrão para análise dos serviços educacionais.

O Quadro 1, a seguir, explica, de forma sucinta, cada um desses três modelos, bem como sua aplicabilidade.

Quadro 1 - Resumo dos modelos de qualidade em serviços

Modelo	Autores	Ano de elaboração	Aplicação
Servqual	Parasuraman, Zeithaml e Berry	1988	Aplicável a qualquer âmbito de serviço, identifica a qualidade do serviço como a diferença entre a expectativa do usuário e sua percepção quanto à qualidade serviço prestado. Utiliza cinco dimensões (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia) e 44 itens, divididos em duas partes: uma acerca da expectativa e outra sobre a percepção do cliente.
Servperf	Cronin e Taylor	1992	Aplicável a qualquer âmbito de serviço, identifica a qualidade do serviço equivalente ao desempenho do serviço prestado pela organização. Utiliza cinco dimensões (tangibilidade, confiabilidade, responsividade, segurança e empatia) e 22 itens.
Hedperf	Firdaus	2006	Aplicável a instituições de ensino superior. Utiliza cinco dimensões (aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acessibilidade e conteúdo do programa) e 41 itens.

Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Apesar das muitas controvérsias sobre qual o melhor modelo, Mondo e Fiates (2012), após estudos que desenvolveram, destacaram que, independente da ferramenta utilizada, todas carecem de flexibilização e adaptações, conforme o tipo, a característica e a profundidade do serviço analisado.

Assim, por todo o exposto, neste estudo, optou-se pela ferramenta Servqual, principalmente devido sua ampla utilização e renome no meio acadêmico. O Servqual tem sido aplicado a instituições de ensino no decorrer dos últimos anos, na tentativa de perceber principais dimensões exaltadas, bem como lacunas e oportunidades nos estudos que envolvam tal modelo, conforme se verifica no mapeamento de publicações científicas, exposto no próximo tópico deste trabalho.

2.2 ESTUDOS ANTERIORES – SERVQUAL APLICADO A INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Nesta seção, efetua-se uma análise das publicações científicas que relatam a utilização do modelo Servqual em instituições de ensino, baseando-se no estudo realizado por Garcia *et al* (2019), cujo levantamento bibliométrico teve como critério artigos indexados nas bases de dados Biblioteca Gama Filho, DOAJ, Ebscohost, Emerald, Latindex, Web Of Science, JSTOR, Redalyc, Scielo, Spell, Scopus e Sumários.org.

Para a seleção de artigos, foi feita pesquisa nos títulos e nos resumos ou *abstracts* dos estudos indexados nas bases citadas no parágrafo anterior, inserindo-se os termos “Servqual” e “education institution”; “Servqual” e “instituições de ensino”. Vale esclarecer que o uso das aspas na expressão “education institution” e “instituições de ensino” permite a busca das duas palavras de forma conjunta. Ainda quanto aos critérios de escolha, foram mantidos somente estudos publicados entre os anos de 1993 a 2018, tendo a apuração desses dados ocorrida nos meses de novembro e dezembro de 2018. A amostra, ao final, ficou composta por 72 artigos, conforme tabela que compila os referidos estudos selecionados, exposta no Anexo A, deste estudo.

Observa-se que, mesmo que o modelo Servqual seja de 1985, o maior volume de publicações sobre o uso da escala no contexto das instituições de ensino encontra-se na última década do período pesquisado, representando cerca de 75,6% do total encontrado. Os primeiros estudos aplicados são de oito anos após a proposta, sendo os estudos de McElwee e Redman (1993); Soutar, McNeil e Lim (1994) e Chaston (1994) (GARCIA *et al.*, 2019).

Com o objetivo de descrever um meio pelo qual a qualidade da oferta educacional pode ser medida, McElwee e Redman (1993) formularam a QUALED, a qual, através de uma adaptação do modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), surge como um questionário voltado à avaliação de discentes e colaboradores quanto à qualidade percebida nas instituições de ensino superior. Como conclusões, os autores indicaram que as avaliações da qualidade do ensino não se baseiam apenas em um resultado final, mas também envolvem uma avaliação do processo e do conteúdo da entrega de um curso, materiais didáticos, apostilas, pontualidade e *feedback*.

O estudo de Battisti *et al.* (2011), que tratou da percepção de discentes sobre a qualidade de cursos a distância, também realizou adequações quanto ao uso do modelo Servqual devido a especificidades das esferas de aplicação. Mantovani, Tamashiro e Gouvea (2015) modificaram algumas dimensões do Servqual para melhor ajuste, tal como a dimensão tangibilidade que se

relaciona com conteúdo do *website* (infraestrutura do ambiente virtual de aprendizagem e qualidade dos materiais didáticos disponíveis), bem como incluíram uma sexta dimensão chamada "qualidade geral".

Na Índia, Narang (2012), ao tentar determinar a lacuna de qualidade na educação gerencial em institutos de educação pública, empregou uma versão modificada do Servqual, o EduQUAL, que contém 28 itens, divididos em cinco dimensões, sendo elas: resultados de aprendizagem; capacidade de resposta; instalações físicas; desenvolvimento da personalidade; e acadêmicos.

Soutar, McNeil e Lim (1994), seguindo as indicações de que o Servqual é aplicável a qualquer modelo de serviços, optaram por aplicar a ferramenta em 10 instituições de ensino da Austrália, a fim de examinar as percepções de estudantes estrangeiros sobre a qualidade do serviço prestado. E enfatizam a validade das cinco dimensões propostas no Servqual no contexto educacional, demonstrando, inclusive, que, dentre as dimensões, a qualidade dos serviços era um problema maior nas áreas de confiabilidade e tangibilidade, sendo a responsividade o atributo menos problemático. Os estudantes estrangeiros indicaram esperar mais da experiência em serviços educacionais, apontando como principal influenciador para suas escolhas de instituição a propaganda boca a boca. Ao final, os autores apontam que, em geral, as instituições examinadas não estavam atendendo as expectativas dos estudantes em seu desempenho no serviço (SOUTAR; MCNEIL; LIM, 1994).

Obtendo semelhante conclusão em seu estudo, Rezaei *et al.* (2017) indicaram que a qualidade dos serviços educacionais, prestada nas universidades pesquisadas, não atendia as expectativas dos alunos em nenhuma das cinco dimensões. As expectativas dos alunos superavam suas percepções com uma diferença significativa. Anteriormente, Hossain (2014) constatou que a expectativa irrealisticamente alta dos usuários por serviços de qualidade é uma das principais fontes de insatisfação. As outras causas de insatisfação incluem falta de relacionamento usuário-funcionário, falta de atenção às necessidades dos usuários, uma lacuna de comunicação externa entre a biblioteca e os usuários, falta de atenção para melhorar o desempenho da equipe.

O estudo de Shekarchizadeh, Rasli e Hon-Tat (2011) teve como objetivo analisar as percepções e as expectativas de qualidade de serviço de estudantes internacionais de pós-graduação que estudam em universidades da Malásia, tendo como principal justificativa a concentração da maioria dos estudos nos estudantes de graduação e/ou nos provedores de educação. Na aplicação da Servqual, a ferramenta foi modificada, contendo 35 itens, ao invés

de 22, divididos em cinco dimensões, também alteradas: profissionalismo, confiabilidade, hospitalidade, tangíveis e comprometimento.

Dursun, Oskayba e Gokmen (2013) também fizeram a aplicação da Servqual no âmbito dos cursos de pós-graduações, tendo concluído que as percepções dos estudantes estão abaixo das expectativas gerais. Como aspectos a se melhorar, os discentes apontaram a responsividade, seguida, em ordem, pela confiabilidade, empatia, tangibilidade e credibilidade.

Em um contexto brasileiro, Tureta, Rosa e Oliveira (2007) apresentaram uma aplicação do modelo Servqual junto aos discentes de cursos de pós-graduação *lato sensu* de uma instituição paranaense. Nota-se, nesse caso que, diferente do apresentado por Dursun, Oskayba e Gokmen (2013), a instituição, de modo geral, atende ou supera as expectativas dos estudantes.

Duarte *et al.* (2015), utilizando um questionário adaptado por Sonehara (2011), concluíram que os discentes possuem altas expectativas ao contratar um serviço de Pós-Graduação *lato sensu*. A dimensão que obteve a média mais alta, referente à expectativa, foi a confiabilidade, com os itens “Professores preocupados em oferecer um conteúdo atualizado” e “Exposição, com clareza, do conteúdo da matéria pelos professores”. Os itens que geraram menores expectativas dizem respeito às dimensões tangibilidade e empatia.

Já estudo de Araújo *et al.* (2017) indicou a dimensão segurança (retratada como garantia e ligada a fatores, como clareza e domínio do conteúdo do curso por parte do professor), como de maior importância, seguida pela responsividade e pela tangibilidade. Isso implica, segundo os autores, a priorização das instituições que devem investir na contratação e retenção de bons professores e coordenadores e concentrar-se nas questões relacionadas à infraestrutura.

Em uma tentativa de medir o efeito de gênero e nacionalidade na qualidade do serviço nas universidades privadas da Malásia, Ansary, Jayashree e Malarvizhi (2014), usando o instrumento Servqual, afirmaram que não há evidências suficientes sobre o efeito do gênero na qualidade do serviço nas instituições de ensino superior. No entanto, características demográficas, como a nacionalidade, têm um pequeno efeito na dimensão da capacidade de resposta da qualidade do serviço. Em média, o nível de satisfação dos malaios é superior ao dos não malaios na dimensão responsividade.

Mongay (2014), estudando perfis de estudantes estrangeiros de uma universidade de Barcelona, coletou respostas de estudantes de cinco nacionalidades diferentes, identificando relações entre satisfação e nacionalidade. Os respondentes representavam cinco diferentes países: Estados Unidos, China, Alemanha, Coreia e Bélgica. Os chineses é a nacionalidade mais insatisfeita, enquanto a mais satisfeita é a coreana. Os demais apresentaram nível moderado de insatisfação.

Em uma aplicação no Brasil, Santos *et al.* (2017) também visaram relacionar variáveis demográficas com o grau de insatisfação de alunos. Assim, com pequenas ressalvas, concluíram que as variáveis demográficas selecionadas não são boas preditoras do grau de insatisfação dos alunos, pois não houve correlações estatísticas que associassem o grau de insatisfação com tais características.

Com o objetivo de comparar a percepção de qualidade em instituições de ensino públicas e privadas, Pereira e Gil (2007) demonstraram que, nas universidades brasileiras, instituições públicas e privadas apresentam lacunas diferentes. Enquanto a universidade pública tem um *gap* maior na dimensão empatia as instituições particulares o têm na dimensão tangibilidade. Pode-se relacionar este último fator a questões como o pagamento efetuado pelos alunos de universidades particulares, que, assim, esperam um nível de serviço superior neste quesito, bem como a superioridade de universidades públicas, que têm estruturas físicas de ponta. Em um contexto espanhol, os resultados de estudos sugerem que tanto para o contexto privado quanto público, a empatia e a tangibilidade são as dimensões mais importantes da qualidade percebida. Observam-se diferenças significativas da qualidade percebida entre centros universitários públicos e privados, tendo os centros privados melhor avaliação na maioria das dimensões analisadas (CALVO-PORRAL; NOVO CORTI; LEVY-MANGIN, 2013).

Ao observarem que, tradicionalmente, a qualidade do serviço das instituições de ensino é avaliada em fatores relacionados às percepções dos alunos, Mbise e Tuninga (2013) estenderam a aplicação da escala também a colaboradores, constatando que, enquanto os discentes observaram a dimensão tangibilidade como a mais relevante, os funcionários elencaram a capacidade de resposta. Partindo da mesma observação, Mazaro, Sadoyama e Leal (2017) analisaram a qualidade percebida por discentes, docentes e gestores, obtendo, também, como resultado, divergência nas opiniões. Para discentes e docentes, a dimensão apontada como mais importante foi a confiabilidade; enquanto, que para gestores, a tangibilidade foi elencada com mais relevante.

Kassin, Bogari e Zain (2015) restringiram seu público-alvo de investigação, analisando a percepção de alunas sobre a qualidade do serviço no contexto de uma faculdade de negócios, segregada por sexo, em uma universidade pública na Arábia Saudita. Em geral, a faculdade não estava, de fato, atendendo às expectativas das alunas em relação a três das cinco dimensões da qualidade do serviço. Embora a capacidade de resposta e a tangibilidade atendessem às expectativas das participantes, havia lacunas significativas na qualidade do serviço nas outras três dimensões: empatia, garantia e confiabilidade.

Nogueira e Las Casas (2015) avaliaram a qualidade dos serviços prestados por três setores de apoio de uma instituição de ensino superior de São Paulo, concluindo que há uma insatisfação geral dos alunos com os serviços avaliados. Ressaltaram que uma porcentagem significativa dos discentes pouco havia experienciado os serviços avaliados, mesmo estando próximo da conclusão do curso. Dentre os serviços, verificaram a menor frequência de uso para a biblioteca e laboratório de informática, estando em extremo oposto os serviços de apoio administrativo. Tal fato pode sugerir “a atribuição de maior peso aos serviços de apoio administrativos para a satisfação geral com os serviços prestados pela instituição do que aos serviços de apoio didático” (NOGUEIRA; LAS CASAS, 2015, p. 124).

Soares, Novalski e Anholon (2017) também relataram a percepção do corpo discente quanto à qualidade dos serviços administrativos ofertados. Os resultados demonstraram que a única dimensão com resultados positivos foi a tangibilidade, tendo, em todas as outras dimensões, a qualidade percebida menor do que a esperada. A dimensão analisada foi a responsividade, principalmente no que diz respeito à disposição para resolução de problemas, dimensão também com maior lacuna no estudo de Abili, Thani e Afarinandehbin (2012).

Em estudo anterior, Lourenço, Knop e Trezza (2011) obtiveram resultados contrários, afirmando que a responsividade e a segurança tiveram resultado além das expectativas. Já a tangibilidade e empatia apenas corresponderam às expectativas, enquanto a confiabilidade se apresentou abaixo do esperado. Do mesmo modo, Ceribeli, Merlo e Reis (2010) avaliaram a satisfação de clientes de uma franquia de ensino de idiomas, identificando fatores que influenciam de maneira mais significativa nesta satisfação. Nesse caso, apenas a empatia superou as expectativas, mantendo a confiabilidade e a responsividade como pontos positivos. Já questões de caráter tangível se mostraram sensíveis na percepção dos discentes.

Quanto à dimensão tangibilidade, o estudo de Dettmer, Socorro e Kaon (2002), aplicado em uma instituição de ensino de Santa Catarina, apontaram que essa dimensão requer maior atenção. Ou seja, deve a universidade dar maior atenção a questões, como equipamentos disponíveis, funcionários e material de comunicação, focando, principalmente, nas suas instalações físicas, visto que a lacuna apresentada nesta questão foi a de maior média. Já a dimensão empatia obteve a segunda maior lacuna, devendo ser reavaliados Itens, como falta de interesse no bem-estar do aluno, falta de conhecimento profundo das necessidades do cliente, atenção individualizada para os alunos por conta da empresa e dos funcionários.

Na Tailândia, estudo de Yousapronpaiboon (2013) apresentou resultados semelhantes, apontando a tangibilidade como a dimensão de maior lacuna, necessitando, portanto, de investimentos em instalações e equipamentos da instituição. A empatia, contudo, aparece como

a dimensão com menor *gap*, embora não signifique que não necessite de correções. O mesmo ocorreu na pesquisa de Green e Rampoop (2014), na qual, em média, os participantes, estudantes e funcionários, tinham grandes expectativas nas dimensões garantia, capacidade de resposta e confiabilidade, e suas maiores percepções foram encontradas na dimensão empatia.

Kassin e Zain (2010), em estudo sobre as dimensões críticas de serviço de qualidade em uma faculdade de negócios, identificaram que ela deveria empreender esforços significativos na educação de professores, na área de qualidade de serviço e atendimento ao cliente, já que as expectativas dos alunos foram maiores na área de empatia.

Pillay, Mbambo e Manson (2017), ao explorarem as razões pelas quais os alunos escolhem suas instituições de ensino, constataram ser a confiabilidade a dimensão de maior *gap*. Atribui-se tal fato à inconsistência entre o que é comunicado externamente (prometido) e o que o sistema de prestação de serviços, de fato, fornece. Observou-se, ainda, que as lacunas para todas as dimensões foram negativas e relativamente altas, indicando uma total falta de satisfação.

Uma parte considerável dos estudos aponta hiatos em todas as dimensões, mostrando que as pontuações para percepção se encontram constantemente inferiores às pontuações das expectativas, como foi o caso dos estudos de Nascimento (2014), Mongay (2014), aplicado em Barcelona; Bhuian (2016), no Catar, e em uma faculdade de medicina, por Kouchaki e Motaghi (2017). Esses estudos demonstram a primordialidade da integração entre planejamento institucional e informações extraídas da análise da qualidade de serviço, já que pode ocasionar a reorientação de ações e auxiliar a gerência a traçar estratégias futuras, aumentando a qualidade dos serviços educacionais. Tan e Kek (2004, p. 17) afirmam que “a avaliação da qualidade do serviço educacional é essencial para motivar e dar *feedback* sobre a eficácia dos planos e da implementação educacional”.

Desses estudos apresentados, ressalta-se que nenhum deles cita a aplicação em instituições de ensino técnico, evidenciando uma lacuna nesse âmbito. Aponta-se, também, que poucos foram os estudos que citaram os cursos nos quais foi feita a aplicação, e, quando citaram a maior parte foi em curso de Administração. Assim, a partir desse levantamento, percebe-se uma oportunidade para a realização de estudos que permitam melhor compreender a relação da qualidade de serviço com o perfil e as características do público de instituições de ensino técnico e tecnológico, nas áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer.

3 METODOLOGIA

No capítulo anterior, desenvolveu-se a base teórica desta pesquisa, abarcando o método Servqual, aprofundando-o para aplicação às instituições de ensino. Neste capítulo, realizar-se-á a exposição das fases concretizadas na execução deste estudo, buscando respostas ou soluções, por meio de processos científicos (CERVO; BERVIAN, 2002). Para tanto, está dividido em cinco seções: (3.1) delineamento de pesquisa, (3.2) população, (3.3) coleta de dados, (3.4) análise e interpretação dos dados.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

O delineamento deste estudo enquadra-se como um estudo quantitativo, quanto à abordagem do problema; descritivo, quanto aos objetivos de pesquisa; de horizonte de tempo transversal e de levantamento ou *survey*, quanto ao procedimento, utilizando-se questionário para a coleta de dados.

Classifica-se a abordagem do problema como quantitativa. Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2013), a abordagem quantitativa representa um conjunto de processos que parte de uma ideia, a qual vai se delimitando, e da qual extraem-se objetivos e perguntas de pesquisa, formulam-se hipóteses e se determinam as variáveis; medem-se e analisam-se as variáveis em um determinado contexto - utilizando-se métodos estatísticos - e se estabelecem conclusões em relação às hipóteses. Para Hair Jr *et al.* (2005, p.105), “Os dados quantitativos são mais objetivos, uma vez que os resultados estatísticos não dependem da opinião do pesquisador”.

Sampieri, Collado e Lucio (2013) entendem que se tem uma pesquisa descritiva, quando a meta do pesquisador é descrever fenômenos, situações, contextos, eventos; especificar propriedades e características importantes, ou seja, detalhar como são e como se manifestam. Assim, com o intuito de analisar a percepção dos alunos sobre a qualidade do serviço nos cursos das áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer do IFSC, com base na escala Servqual, identifica-se a natureza do objetivo da presente pesquisa como descritiva, visto que “observa registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los. Procura descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno, sua relação e conexão com outros [...] e características” (CERVO; BERVIAN, 2002, p. 61).

Quanto ao horizonte do tempo, este estudo está categorizado como transversal, já que a coleta de dados foi feita em um único momento. Justifica-se esse corte por retornar dados de um período específico, que puderam ser sintetizados estatisticamente (HAIR JR *et al.*, 2005).

Utiliza-se da *survey* para coleta de dados de uma amostra razoavelmente grande, considerando a vantagem que apresenta de se obter respostas rápidas. Esse tipo de procedimento

envolve a descrição quantitativa ou numérica de tendências, de atitudes ou de opiniões de uma população, estudando uma amostra dessa população (CRESWELL, 2010). Assim, os dados referentes a esta pesquisa foram coletados com base em uma amostra do corpo discente dos cursos técnicos e tecnólogos do IFSC – *campus* Continente, que responderam ao questionário.

Para Martins e Theóphilo (2016), o levantamento é uma estratégia apropriada para a análise de fatos e descrições, sendo indicado para os casos em que se deseja responder questões acerca da distribuição de uma variável, ou para entender as relações entre variáveis. Nesse sentido, a estratégia desta pesquisa mostra-se adequada como *survey*, ao analisar a percepção dos discentes sobre a qualidade do serviço prestado.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A partir da observação dos objetivos e do escopo do estudo, define-se a população alvo da pesquisa, identificando-se, assim, quais indivíduos possuem informações relevantes para o projeto (HAIR JR *et al.*, 2005). Para Saunders, Lewis e Thornhill (2016), a pesquisa quantitativa compreende a coleta de dados sobre opiniões, conhecimentos, atitudes, reações ou hábitos em um universo, por meio de amostra estatisticamente representativa.

Richardson e Peres (2014) destacam a impossibilidade de se obter informações de todos os elementos que formam parte do grupo que se deseja estudar, obrigando o pesquisador, muitas vezes, a trabalhar com uma só parte dos elementos que compõem um grupo. Assim, o universo ou a população é definido como um “[...] conjunto de elementos que possuem a mesma característica. Fala-se de população ao se referir a todos os habitantes de determinado lugar” (RICHARDSON; PERES, 2014, p. 157).

Nesse sentido, como critério para formar a população deste estudo, foram selecionado os discentes com matrícula de *status* ativa no *campus* Continente, envolvendo tanto alunos dos cursos técnicos de Confeitaria, Cozinha, Eventos, Guia de Turismo Nacional, Guia de Turismo Regional, Panificação, e Restaurante e Bar, quanto estudantes dos cursos tecnólogos de Gastronomia, Hotelaria e Gestão do Turismo de todos os módulos (fases). Cada curso técnico tem duração de dois módulos e os tecnólogos de seis módulos. O mapeamento do quantitativo de alunos por curso foi realizado em consulta ao Instituto Federal de Santa Catarina, conforme se apresenta na Tabela 1.

Tabela 1 - Quantitativo de discentes por curso

Modalidade	Curso	Número de alunos	%
Técnico	Confeitaria	37	7%
	Cozinha	93	17%
	Eventos	27	5%
	Guia de Turismo – Regional	48	9%
	Guia de Turismo – Nacional	21	4%
	Panificação	30	5%
	Restaurante e Bar	72	13%
Tecnólogo	Gastronomia	100	18%
	Gestão do Turismo	54	10%
	Hotelaria	69	13%
Total		551	100%

Fonte: Instituto Federal de Santa Catarina (2019).

Os dados foram extraídos do sítio eletrônico da própria organização, compondo-se a população do estudo de um total de 551 alunos. O maior quantitativo de alunos estuda no período da manhã, representando 43% da população (238 alunos), seguido do período noturno, com 32% (179 alunos) e o período vespertino, com 24% (134 alunos).

Através de amostragem por acessibilidade, obtivemos, do total de 551 alunos, 209 respondentes. Na Tabela 2, demonstra-se a frequência absoluta e relativa de respondentes por curso.

Tabela 2 - Frequência absoluta e relativa do tipo de curso dos respondentes

Curso	Freq. Abs.	Freq. Rel.
Confeitaria	16	7,66%
Cozinha	33	15,79%
Eventos	8	3,83%
Gastronomia	47	22,49%
Gestão de turismo	28	13,40%
Guia Regional	13	6,22%
Hotelaria	18	8,61%
Panificação	16	7,66%
Rest. & Bar	30	14,35%
Total	209	100,00%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Observando a Tabela 2, percebe-se, na amostra, uma predominância de discentes do curso de Gastronomia, confirmando o fato já previsível, visto que a população deste curso, em

particular, era, consideravelmente, maior que os demais. Um fator relevante a se destacar é de que a amostra se demonstra composta com uma distribuição similar ao da população estudada.

3.3 COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados, se fez uso de questionário, que consiste em um conjunto de perguntas a respeito de uma ou mais variáveis, as quais serão mensuradas, sendo, talvez, o instrumento mais utilizado para coletar os dados (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2013). Segundo Hair Jr., *et al* (2009), o questionário é um instrumento composto por um conjunto padrão de perguntas, criadas para coletar dados dos respondentes, e que têm respostas, frequentemente, limitadas a um número exaustivo de possibilidades mutuamente excludentes e predeterminadas. Essas perguntas são criadas visando obter a maior quantidade possível de dados, normalmente em forma de números.

Para esta pesquisa, optou-se pela utilização de um modelo adaptado da escala Servqual, proposta por Smania (2019), que sugeriu alterações no instrumento, adequando-o ao objeto de estudo, no caso, uma instituição de ensino. Além disso, o instrumento original também contou com complemento, sendo, assim, dividido em duas partes: a primeira parte referente às questões da escala Servqual adaptada às instituições de ensino; e, a outra, referente às características do respondente, visando traçar seu perfil.

Destaca-se que alterações na redação do questionário para os diferentes cursos também foram realizadas, no intuito de melhorar a compreensão dos respondentes, sem necessidade, no entanto, de aprofundar às peculiaridades de cada curso, bem como a reformulação de perguntas referentes às características dos respondentes.

O questionário original dispunha de 44 itens, que foram mantidos no instrumento utilizado. Os respondentes classificaram em que medida o conteúdo de cada questão é aplicável em uma escala intervalar de 1 a 7 pontos, sendo 1 equivalente a “discordo totalmente” e 7 “concordo totalmente”. Assim, os itens foram distribuídos em dois blocos: o primeiro relativo às expectativas; e o segundo, às percepções quanto aos serviços prestados pelo curso e pela instituição que frequentavam. Os blocos foram organizados conforme as cinco dimensões originais, propostas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988): tangibilidade, confiabilidade, segurança, presteza e empatia.

Em 13 de novembro de 2019, antes de sua aplicação definitiva, os questionários foram aplicados a três alunos de diferentes cursos, para verificação e eliminação de possíveis falhas e erros (tanto gramatical, quanto de interpretação ou visual). Esse processo, denominado de Pré-Teste, é aplicado a alguns exemplares da população escolhida (LAKATOS; MARCONI, 2017).

A pesquisadora aplicou, pessoalmente, o pré-teste, observando atitudes e reações dos respondentes, que não demonstraram nenhuma dúvida quanto ao questionário. Dessa maneira, não foram necessários ajustes ou alterações nas questões formuladas.

Após esse procedimento, para a coleta dos dados primários, por meio de questionário autoadministrado, ou seja, preenchidos pelos próprios pesquisados, no período de 18 a 29 de novembro de 2019. Os questionários, impressos, foram entregues pela pesquisadora, em sala de aula, aos respondentes, junto com o convite personalizado, que explicava os objetivos da pesquisa, estimulando a participação e fornecendo orientações necessárias quanto ao preenchimento. A escolha pela aplicação em sala de aula se deu pelo período de aplicação, que, de acordo com o calendário acadêmico do *campus* datava o início do mês de dezembro para a finalização do semestre

O acesso aos respondentes foi autorizado após consulta e requerimento da pesquisadora à instituição. O instrumento de coleta de dados, na íntegra, está disposto nos Apêndices I e II desta pesquisa.

3.4 ANÁLISE DE DADOS

A Administração, por ser uma área de conhecimento bastante complexa, compele os pesquisadores, interessados em desenvolver pesquisas que possam promover a geração de conhecimento novo e, dessa forma, trazer evolução para a área, a buscar métodos de pesquisa mais adequados a seus objetivos. Entre esses métodos figuram os quantitativos, que apresentam grande variedade de possibilidades para tratamento de dados (FIATES; SERRA; MARTINS, 2014).

São crescentes os estudos no âmbito da metodologia quantitativa. Dallabona, Nascimento e Hein (2010), em seu estudo, ressaltam que, nos últimos anos, se percebeu uma evolução dos métodos estatísticos, tais como: análise multivariada dos dados, inferências estatísticas e regressão e correlação, especialmente quando comparado com a estatística descritiva, empregada, antigamente, nas dissertações.

Hosser, Cruz e Quintana (2018) mapearam as técnicas estatísticas empregadas em nove edições do congresso da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Ciências Contábeis. Sua pesquisa encontrou evidências similares ao encontrado em estudos mais antigos - como o de Silva, Wanderley e Santos (2010), no que diz respeito ao crescimento, ao longo do tempo, do uso de métodos estatísticos, indicando que pesquisadores dessa área têm ampliado a variedade de técnicas para desenvolver suas pesquisas (HOSSER; CRUZ; QUINTANA, 2018).

Para analisar se havia relação entre as características dos respondentes com o nível de expectativa ou qualidade percebida, Levin e Fox (2003) utilizaram a análise de regressão, a qual permite quantificar a importância de qualquer variável. Nesse estudo, utilizaremos da análise de regressão linear múltipla especificando uma variável como dependente (no caso do presente estudo, uma das 44 variáveis da escala Servqual) e outra variável como independente (que seria uma das características dos respondentes), e, admitindo assim, que uma variável pode influenciar a outra. Há que se levar em consideração que todas essas variáveis independentes foram operacionalizadas no modelo como variáveis *dummies*, conforme tabela 3.

Tabela 3 – Resumo dummies utilizadas na regressão linear múltipla

Variável	Dummies
D_Sexo (Sexo)	Feminino =0; Masculino = 1
D_Tpriv (Ensino médio em escola totalmente privada)	Totalmente privada = 1; totalmente público = 0; Metade em escola pública/privada = 0
D_Tparc (Ensino médio parcialmente em escola pública e privada)	Totalmente privada = 0; totalmente público = 0; Metade em escola pública/privada = 1
D_Atvrem (Exercício de atividade remunerada)	Sim = 0; Não=1
D_Abrire (Fator de escolha do curso –Intenção de abrir empresa)	Quero abrir empresa=1; Já trabalhar na área=0; Gostar da área=0; Outros=0
D_Jatrab (Fator de escolha do curso –Já trabalhar na área)	Quero abrir empresa=; Já trabalhar na área=1; Gostar da área=0; Outros=0
D_Jacon (Já fez curso no IFSC)	Não=0; Sim e concluí=1; Sim e não conclui=0
D_Naocon (Já fez curso no IFSC)	Não=0; Sim e concluí=0; Sim, e não conclui=1
D_naosifsc (Pretensão de mais cursos no IFSC)	Sim=0; Não=0; Não sei=1
D_naosarea (Pretensão de mais cursos na área)	Sim=0; Não=0; Não sei=1
D_trabouar (Trabalhou na área)	Sim=0; Não=1
D_trabar (Trabalha na área)	Sim=1; Não=0
D_trabraarf (Trabalhará na área)	Sim=0; Não=0; Não sei=1
D_aux (Auxílio)	Sim=1; Não=0

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

As saídas (*outputs*) das regressões que apresentaram resultado significativo são apresentadas no tópico 4.4, constando, no apêndice B, os resultados completos para todas as regressões, fornecidos pelo *software* SPSS.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Visa-se, neste capítulo, apresentar a análise dos dados deste estudo, bem como a discussão dos resultados encontrados. Para essa apresentação, dividiu-se o capítulo em cinco seções: o caso estudado; caracterização da amostra, análise dos *gaps*; análise de regressão; e discussão dos resultados.

4.1 O CASO ESTUDADO

Criada no dia primeiro de setembro de 1910, por meio do Decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, pelo presidente Nilo Peçanha, a Escola de Aprendizes Artífices tinha, em seu cerne, o objetivo de oportunizar formação profissional aos filhos de classes econômicas menos favorecidas. Inicialmente, foi concebida como uma instituição ginásial (com cursos primários) e cursos profissionais, tais como tipografia, encadernação, carpintaria e mecânica, ministrados paralelamente (ALMEIDA, 2010).

A partir do ano de 1968, a escola passou a se especializar apenas em cursos técnicos de segundo grau, tendo seu nome alterado para Escola Técnica Federal de Santa Catarina (ETF-SC). A lei de diretrizes básicas da educação, Lei nº 5.692, de 11 de agosto de 1971, reforçava essa alteração, extinguindo das escolas técnicas os cursos primários. A partir dessa lei, então, a finalidade das escolas técnicas se voltava para a promoção do desenvolvimento nacional através do uso de tecnologias, período conhecido como “milagre econômico brasileiro”. Assim, passava a ofertar cursos, como Saneamento, Eletrotécnica, Telecomunicações, e Informática, e, no estado, cidades, como São José, Jaraguá do Sul e Joinville, estenderam a estrutura da instituição ao sediarem novas unidades da ETF-SC (ALMEIDA, 2010).

Em 1994, a ETF-SC teve sua estrutura e nomeação alteradas pela Lei nº 8.984/1994, pela qual as Escolas Técnicas, no âmbito nacional, foram transformadas em Centros Federais de Educação Tecnológica (CEFET). Assim, o CEFET-SC passou a oferecer cursos superiores de tecnologia e de pós-graduação *lato sensu* (especialização), e instituiu três novas unidades de ensino. Em 2008, novas modificações foram implantadas por meio da Lei nº 11.892/2008 (ALMEIDA, 2010), criando-se a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, que transformou o CEFET-SC em Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC), tendo por finalidade, segundo seu Estatuto:

Formar e qualificar profissionais no âmbito da educação tecnológica, nos diferentes níveis e modalidades de ensino, para os diversos setores da economia, bem como realizar pesquisa aplicada e promover o desenvolvimento tecnológico de novos processos, produtos e serviços, em estreita articulação com os setores produtivos e a sociedade, especialmente de abrangência local e regional, oferecendo mecanismos para a educação continuada (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2009).

A instituição é caracterizada como autarquia, vinculada ao Ministério da Educação, com autonomia administrativa, patrimonial, financeira, didático-pedagógica e disciplinar, e está organizada em estrutura *multicampi*, que oferta educação básica, profissional e superior, com unidades espalhadas pelas seis macrorregiões do estado: Grande Florianópolis, Norte, Oeste, Planalto Serrano, Sul e Vale do Itajaí (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Cada *campus* tem por premissa identificar e investir no desenvolvimento da potencialidade de cada região em que se encontra. Em síntese, o IFSC, com sede administrativa localizada na capital, Florianópolis, dispõe de uma gestão descentralizada, organizada em 22 *campus* e um Centro de Referência em Formação e Educação a Distância – conhecido como Cerfead (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Quantitativamente, de acordo com a Plataforma Nilo Peçanha (PNP), ano base 2018, o Instituto Federal de Santa Catarina contava com 50.335 matrículas, distribuídas nos 710 cursos, do nível educacional de qualificação profissional até pós-graduações *stricto sensu*. Em relação aos recursos humanos que o compõem, o IFSC apresentava, em 2018, um quadro de pessoal composto por 2.749 servidores, dos quais 1.605 com cargo de docente e 1.144 de técnico-administrativo em educação (PLATAFORMA NILO PEÇANHA, 2019; INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Já o *campus* Continente, do IFSC, objeto deste estudo, foi criado em 2006, constituindo a primeira escola comunitária (centros construídos com dinheiro público, mas cedidos às instituições privadas) federalizada no Brasil, nesse caso, incorporando-se ao CEFET/SC. Com ampla oferta de cursos - desde formações básicas, como qualificação profissional, idiomas, até cursos técnicos, tecnólogos, pós-graduações e Educação de Jovens e Adultos (EJA), tem como eixo as áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Em 2007, ampliou-se a oferta de curso, que até então focava apenas em cursos técnicos de turismo, eventos, hospitalidade e gastronomia. Assim, passou a contar com 21 cursos de qualificação profissional e quatro cursos técnicos, esses últimos, nas áreas de hospedagem (o primeiro a ser implantado), cozinha, serviços de restaurante e panificação (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

O ano de 2008 foi marcado por importantes acontecimentos no *campus*, como: uma reforma, com ampliação de laboratórios e vestiários; a primeira formatura, de um curso técnico do *campus*, em Hospedagem; a transformação de CEFET/SC para Instituto Federal de Santa

Catarina - IFSC. Nos dois anos seguintes (2009 e 2010), iniciam-se parcerias importantes, em nível internacional, nacional e estadual, como com a França, referência mundial em cultura gastronômica, Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional e com outros municípios turísticos de Santa Catarina. Já os anos de 2011 e 2012 foram marcados pela criação dos cursos técnicos em Guia de Turismo e cursos Proeja técnico e planejamento para futura criação dos cursos superiores tecnólogos (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Assim, em 2013, foram implantados os cursos superiores tecnólogos de Gastronomia e Hotelaria (reconhecidos com nota máxima pelo Ministério de Educação em 2015, 2017 e 2019), tendo, conseqüentemente, sido feitas adequações nos laboratórios, nas salas de aula e na biblioteca. No ano de 2018, foi implantado o curso superior de tecnologia em Gestão do Turismo, o primeiro curso de instituição pública federal em Santa Catarina na área (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

Atualmente, após algumas reformas, ao longo de sua história, o *campus* dispõe de qualificados laboratórios para trabalhar a formação discente, que, além das 12 (doze) salas de aulas, tem, a sua disposição: 1 (um) laboratório de Reservas, 3 (três) laboratórios de Confeitaria, 2 (dois) laboratórios de Produção e Alimentos, 2 (dois) laboratórios de Bebidas, 2 (dois) laboratórios de Panificação, 2 (dois) laboratórios de Habilidades básicas de cozinha, 1 (um) laboratório de Cambuza, 1 (um) laboratório de Restaurante, e 1 (um) laboratório de pesquisa e idiomas. Para atender toda a demanda dos 1.540 alunos matriculados, conta com quadro efetivo de 102 servidores, sendo 56 docentes e 46 técnicos administrativos em educação (INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

4.2 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra desta pesquisa é formada por estudantes de cursos técnicos e tecnólogos. A Tabela 3, a seguir, mostra as frequências absolutas e relativas acerca do sexo dos respondentes, por curso, observando-se a predominância de mulheres que participaram da pesquisa.

Percebe-se, ainda, a predominância feminina, tanto no âmbito dos cursos técnicos quanto tecnólogos, totalizando um percentual de 66,03%. Os cursos técnicos em Confeitaria, e Eventos, em especial, recebem destaque por serem compostos completa ou quase completamente por respondentes do sexo feminino, com frequência relativa de 100% e 87,50%, respectivamente. Ressalta-se também que nenhum dos cursos tem, em sua maioria, respondentes do sexo masculino.

Tabela 4 - Frequência absoluta e relativa do sexo dos respondentes

Curso	Freq. Absoluta				Freq. Relativa			
	F	M	Não Binário	Total	F	M	Não Binário	Total
Confeitaria	16	0	0	16	100,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Cozinha	22	11	0	33	66,67%	33,33%	0,00%	100,00%
Eventos	7	1	0	8	87,50%	12,50%	0,00%	100,00%
Gastronomia	24	23	0	47	51,06%	48,94%	0,00%	100,00%
Gestão de tur.	15	12	1	28	53,57%	42,86%	3,57%	100,00%
Guia Regional	9	4	0	13	69,23%	30,77%	0,00%	100,00%
Hotelaria	14	4	0	18	77,78%	22,22%	0,00%	100,00%
Panificação	11	5	0	16	68,75%	31,25%	0,00%	100,00%
Rest. & Bar	20	10	0	30	66,67%	33,33%	0,00%	100,00%
Total Geral	138	70	1	209	66,03%	33,49%	0,48%	100,00%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Quanto à idade (Tabela 5), identifica-se que o maior percentual de respondentes se encontra na faixa que abrange discentes entre 21 e 30 anos, representando 33,49% do total de respondentes. Percebe-se, ainda, que, em uma frequência relativa acumulada, o percentual de estudantes com até 30 anos de idade representa 53,59% da amostra.

Os dados apontam, também, que o curso técnico em Cozinha tem uma distribuição equitativa entre as categorias, enquanto os respondentes dos cursos superiores de Gastronomia, Gestão de Turismo, e Hotelaria têm idade concentrada até 30 anos, representando as porcentagens de suas amostras o total de 82,98%, 67,86% e 77,78%, respectivamente.

Tabela 5 - Frequência absoluta e relativa da idade dos respondentes

Curso	Freq. Absoluta							Freq. Relativa						
	≤20	>20 e ≤30	>30 e ≤40	>40 e ≤50	>50 e ≤60	>60	TOTAL	≤20	>20 e ≤30	>30 e ≤40	>40 e ≤50	>50 e ≤60	>60	TOTAL
Confeitaria	1	3	5	2	5	0	16	6,25%	18,75%	31,25%	12,50%	31,25%	0,00%	100,00%
Cozinha	4	7	7	7	7	1	33	12,12%	21,21%	21,21%	21,21%	21,21%	3,03%	100,00%
Eventos	2	2	4	0	0	0	8	25,00%	25,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Gastronomia	18	21	4	4	0	0	47	38,30%	44,68%	8,51%	8,51%	0,00%	0,00%	100,00%
Gestão de tur.	9	10	3	4	2	0	28	32,14%	35,71%	10,71%	14,29%	7,14%	0,00%	100,00%
Guia Regional	0	2	7	3	1	0	13	0,00%	15,38%	53,85%	23,08%	7,69%	0,00%	100,00%
Hotelaria	3	11	1	3	0	0	18	16,67%	61,11%	5,56%	16,67%	0,00%	0,00%	100,00%
Panificação	0	2	8	3	3	0	16	0,00%	12,50%	50,00%	18,75%	18,75%	0,00%	100,00%
Rest. & Bar	5	12	6	2	4	1	30	16,67%	40,00%	20,00%	6,67%	13,33%	3,33%	100,00%
Total Geral	42	70	45	28	22	2	209	20,10%	33,49%	21,53%	13,40%	10,53%	0,96%	100,00%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

No que tange à instituição na qual o discente cursou, majoritariamente, o ensino médio, percebe-se a predominância de discentes provenientes de instituições totalmente públicas (61,72%), seguida de estudantes de escolas totalmente privadas (20,10%). Na Tabela 5, apresenta-se a frequência absoluta e relativa da escolaridade da amostra.

Tabela 6 - Frequência absoluta e relativa da escolaridade

Curso	Freq. Absoluta						Freq. Relativa					
	MPUBPRIV	PPRIV	PPUB	TPRIV	TPUB	TOTAL	MPUBPRIV	PPRIV	PPUB	TPRIV	TPUB	TOTAL
Confeitaria	3	0	0	2	11	16	18,75%	0,00%	0,00%	12,50%	68,75%	100,00%
Cozinha	2	0	3	3	25	33	6,06%	0,00%	9,09%	9,09%	75,76%	100,00%
Eventos	0	0	0	1	7	8	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%	87,50%	100,00%
Gastronomia	0	4	2	15	26	47	0,00%	8,51%	4,26%	31,91%	55,32%	100,00%
Gestão de tur.	1	3	4	5	15	28	3,57%	10,71%	14,29%	17,86%	53,57%	100,00%
Guia Regional	2	2	0	2	7	13	15,38%	15,38%	0,00%	15,38%	53,85%	100,00%
Hotelaria	2	1	1	5	9	18	11,11%	5,56%	5,56%	27,78%	50,00%	100,00%
Panificação	2	0	0	4	10	16	12,50%	0,00%	0,00%	25,00%	62,50%	100,00%
Rest. & Bar	1	4	1	5	19	30	3,33%	13,33%	3,33%	16,67%	63,33%	100,00%
Total	13	14	11	42	129	209	6,22%	6,70%	5,26%	20,10%	61,72%	100,00%

*Legenda: MPUBPRIV – Metade em escola pública e metade em escola privada; PPRIV – Predominantemente em escola privada; PPUB – Predominantemente em escola pública; TPRIV – Totalmente em escola privada; TPUB – Totalmente em escola pública

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Quanto à motivação para a escolha do curso, 60,29% dos respondentes afirmaram que a afinidade com a área foi uma das principais motivações, conforme demonstrado a Tabela 6. Deste quantitativo, os maiores representantes são os alunos dos cursos de Gastronomia (72,34%) e Cozinha (69,70%). A intenção de abrir uma empresa na área, que representou a segunda maior categoria respondida, teve como cursos destaques: Eventos (25%), Confeitaria (18,75%), e Restaurante e Bar (16,67%).

Tabela 7 – Frequência absoluta e relativa da motivação para escolha do curso

Curso	Freq. Absoluta								Freq. Relativa							
	É um dos mais fáceis de	Facilidade conseguir	Gostar da área	Já trabalhar na área	Outro	Quero abrir uma empresa na	Solicitação familiar	TOTAL	É um dos mais fáceis de entrar	Facilidade de conseguir emprego na área	Gostar da área	Já trabalhar na área	Outro	Quero abrir uma empresa na área	Solicitação familiar	TOTAL
Confeitaria	0	1	9	2	0	3	1	16	0,00%	6,25%	56,25%	12,50%	0,00%	18,75%	6,25%	100,00%
Cozinha	0	1	23	2	0	5	2	33	0,00%	3,03%	69,70%	6,06%	0,00%	15,15%	6,06%	100,00%
Eventos	0	0	4	1	1	2	0	8	0,00%	0,00%	50,00%	12,50%	12,50%	25,00%	0,00%	100,00%
Gastronomia	0	0	34	4	2	6	1	47	0,00%	0,00%	72,34%	8,51%	4,26%	12,77%	2,13%	100,00%
Gestão de tur.	1	4	15	1	5	2	0	28	3,57%	14,29%	53,57%	3,57%	17,86%	7,14%	0,00%	100,00%
Guia Regional	0	0	8	1	2	2	0	13	0,00%	0,00%	61,54%	7,69%	15,38%	15,38%	0,00%	100,00%
Hotelaria	2	1	9	2	2	1	1	18	11,11%	5,56%	50,00%	11,11%	11,11%	5,56%	5,56%	100,00%
Panificação	0	1	8	4	1	2	0	16	0,00%	6,25%	50,00%	25,00%	6,25%	12,50%	0,00%	100,00%
Rest. & Bar	0	1	16	4	2	5	2	30	0,00%	3,33%	53,33%	13,33%	6,67%	16,67%	6,67%	100,00%
Total	3	9	126	21	15	28	7	209	1,44%	4,31%	60,29%	10,05%	7,18%	13,40%	3,35%	100,00%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

A pesquisa também analisou o quantitativo de alunos que já realizaram algum tipo de curso no Instituto Federal de Santa Catarina (Tabela 8). Do quantitativo total, 36,37% dos discentes com matrícula ativa, atualmente, já realizaram algum curso na instituição, sendo, desse percentual, 42,86% egressos de cursos técnicos, e 29,87% de cursos de qualificação profissional (Formação Inicial e Continuada).

Tabela 8 - Frequência absoluta e relativa de alunos egressos do IFSC

Curso	Freq. Absoluta					Freq. Relativa				
	Não	Sim e concluí o curso	Sim, e ainda estou cursando	Sim, mas não concluí	TOTAL	Não	Sim e concluí o curso	Sim, e ainda estou cursando	Sim, mas não concluí	TOTAL
Confeitaria	15	1	0	0	16	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	100,00%
Cozinha	18	9	1	5	33	54,55%	27,27%	3,03%	15,15%	100,00%
Eventos	6	0	0	2	8	75,00%	0,00%	0,00%	25,00%	100,00%
Gastronomia	26	7	1	13	47	55,32%	14,89%	2,13%	27,66%	100,00%
Gestão de tur.	20	3	0	5	28	71,43%	10,71%	0,00%	17,86%	100,00%
Guia Regional	7	5	0	1	13	53,85%	38,46%	0,00%	7,69%	100,00%
Hotelaria	12	4	1	1	18	66,67%	22,22%	5,56%	5,56%	100,00%
Panificação	9	4	0	3	16	56,25%	25,00%	0,00%	18,75%	100,00%
Rest. & Bar	20	9	0	1	30	66,67%	30,00%	0,00%	3,33%	100,00%

Total	133	42	3	31	209	63,64%	20,10%	1,44%	14,83%	100,00%
--------------	------------	-----------	----------	-----------	------------	---------------	---------------	--------------	---------------	----------------

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Cabe destacar, ainda, que, dos 209 respondentes, 76,08% têm a intenção de fazer outros cursos na instituição, e apenas 1,44% não pretende realizar mais cursos, conforme demonstrado na Tabela 9, a seguir. Destacam-se, principalmente, os cursos de Cozinha, Guia de Turismo Regional, e Panificação, que retrataram mais de 90% de seus discentes demonstrando interesse em realizar mais cursos na instituição.

Tabela 9 - Frequência absoluta e relativa de intenção de fazer mais cursos no IFSC

Curso	Freq. Absoluta				Freq. Relativa			
	Sim	Não	Não sei	Total	Sim	Não	Não sei	Total
Confeitaria	14	0	2	16	87,50%	0,00%	12,50%	100,00%
Cozinha	31	1	1	33	93,94%	3,03%	3,03%	100,00%
Eventos	6	0	2	8	75,00%	0,00%	25,00%	100,00%
Gastronomia	30	0	17	47	63,83%	0,00%	36,17%	100,00%
Gestão de tur.	14	2	12	28	50,00%	7,14%	42,86%	100,00%
Guia Regional	12	0	1	13	92,31%	0,00%	7,69%	100,00%
Hotelaria	12	0	6	18	66,67%	0,00%	33,33%	100,00%
Panificação	15	0	1	16	93,75%	0,00%	6,25%	100,00%
Rest. & Bar	25	0	5	30	83,33%	0,00%	16,67%	100,00%
Total	159	3	47	209	76,08%	1,44%	22,49%	100,00%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

No que diz respeito ao exercício de atividade remunerada, 138 alunos (66,03%) exercem algum tipo de atividade laboral. Perguntado, ainda, se a atividade remunerada, exercida por esses respondentes, pertencia à área afim do curso que frequenta, verifica-se que atuam na área cerca de 91 alunos (43,56%), conforme se demonstra nas Tabelas 10 e 11.

Tabela 10 - Frequência absoluta e relativa de discentes que exercem atividade remunerada

Curso	Freq. Absoluta			Freq. Relativa		
	Sim	Não	Total	Sim	Não	Total
Confeitaria	8	8	16	50,00%	50,00%	100%
Cozinha	18	15	33	54,55%	45,45%	100%
Eventos	6	2	8	75,00%	25,00%	100%
Gastronomia	31	16	47	65,96%	34,04%	100%
Gestão de tur.	21	7	28	75,00%	25,00%	100%
Guia Regional	11	2	13	84,62%	15,38%	100%
Hotelaria	11	7	18	61,11%	38,89%	100%
Panificação	11	5	16	68,75%	31,25%	100%
Rest. & Bar	21	9	30	70,00%	30,00%	100%
Total	138	71	209	66,03%	33,97%	100%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Tabela 11– Frequência absoluta e relativa de atividade laboral na área, atualmente

Curso	Freq. Absoluta			Freq. Relativa		
	Sim	Não	Total	Sim	Não	Total
Confeitaria	5	11	16	31,25%	68,75%	100,00%
Cozinha	8	25	33	24,24%	75,76%	100,00%
Eventos	3	5	8	37,50%	62,50%	100,00%
Gastronomia	31	16	47	65,96%	34,04%	100,00%
Gestão de tur.	12	16	28	42,86%	57,14%	100,00%
Guia Regional	6	7	13	46,15%	53,85%	100,00%
Hotelaria	8	10	18	44,44%	55,56%	100,00%
Panificação	7	9	16	43,75%	56,25%	100,00%
Rest. & Bar	11	19	30	36,67%	63,33%	100,00%
Total	91	118	209	43,54%	56,46%	100,00%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Verifica-se que 53,11% dos respondentes já trabalharam na área do curso em que estudam, e 76,56% afirmaram que pretendem, ainda, trabalhar em tal área. Cerca de 4,78% não desejam atuar em tal carreira, e os demais (18,66%) ainda não sabem. Na Tabela 12, apresentam-se as frequências absolutas e relativas de tal intenção.

Tabela 12 – Frequência absoluta e relativa de intenção de exercício laboral na área de formação

Curso	Sim		Não		Não sei		Total	
	Freq. Abs.	Freq. Rel.	Freq. Abs.	Freq. Rel.	Freq. Abs.	Freq. Rel.	Freq. Abs.	Freq. Rel.
Confeitaria	16	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	16	100,00%
Cozinha	19	57,58%	1	3,03%	13	39,39%	33	100,00%
Eventos	5	62,50%	0	0,00%	3	37,50%	8	100,00%
Gastronomia	40	85,11%	1	2,13%	6	12,77%	47	100,00%
Gestão de tur.	16	57,14%	2	7,14%	10	35,71%	28	100,00%
Guia Regional	13	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	13	100,00%
Hotelaria	13	72,22%	2	11,11%	3	16,67%	18	100,00%
Panificação	14	87,50%	2	12,50%	0	0,00%	16	100,00%
Rest. & Bar	24	80,00%	2	6,67%	4	13,33%	30	100,00%
Total	160	76,56%	10	4,78%	39	18,66%	209	100,00%

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Quanto ao recebimento de auxílios por parte da instituição, apenas 18,18% dos estudantes informaram ser contemplados, sendo, em sua maioria, alunos dos cursos de Confeitaria (31,25%), Hotelaria (33,33%) e Gestão de Turismo (21,43%).

Tabela 13 - Alunos contemplados com auxílios

Curso	Freq. Absoluta			Freq. Relativa		
	Sim	Não	Total	Sim	Não	Total
Confeitaria	5	11	16	31,25%	68,75%	100,00%
Cozinha	4	29	33	12,12%	87,88%	100,00%
Eventos	1	7	8	12,50%	87,50%	100,00%
Gastronomia	7	40	47	14,89%	85,11%	100,00%
Gestão de tur.	6	22	28	21,43%	78,57%	100,00%
Guia Regional	2	11	13	15,38%	84,62%	100,00%
Hotelaria	6	12	18	33,33%	66,67%	100,00%
Panificação	2	14	16	12,50%	87,50%	100,00%
Rest. & Bar	5	25	30	16,67%	83,33%	100,00%
Total	38	171	209	18,18%	81,82%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor (2020).

Os dados apresentados permitiram analisar e conhecer um pouco mais sobre a amostra respondente. Pode-se perceber, por exemplo, que mais da metade dos discentes são adultos com até 30 anos, e são mulheres. Outro dado relevante relaciona-se à intenção de atividade laboral na área do curso em que estudam, demonstrado por 76,56% dos respondentes. Esse resultado vai ao encontro do constatado como a motivação para realizar o curso, que teve maioria das respostas assinalando o fato de gostar da área ou o interesse em montar um negócio na área.

Na próxima seção, expõe-se uma análise mais detalhada sobre as expectativas e percepções desses respondentes.

4.3 ANÁLISE DOS GAPS

Nesta seção, que atende ao terceiro objetivo específico deste estudo, objetiva-se identificar as maiores lacunas existentes em cada curso. Um *gap* pode ser entendido como as deficiências ou falhas que “necessitam ser fechadas para que se possa oferecer um serviço de qualidade” (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 2017, p. 27).

Para identificação dessas lacunas, foram calculadas estatísticas descritivas nos nove cursos já referidos, o que resultou em atribuição de médias para todos os itens perguntados. A partir das médias atribuídas às questões, calculou-se a diferença entre a média da qualidade percebida (questões numeradas de 23 a 44) e a média da expectativa (questões numeradas de 1 a 22). Para efeitos de entendimento, as pontuações negativas caracterizam lacunas a serem melhoradas pela instituição.

A Tabela 14 apresenta o resumo dos maiores e menores *gaps* de itens de cada curso.

Tabela 14 – *Gaps* por item e curso

Curso	Menor <i>gap</i> / Expectativas excedidas	Item	Dimensão	Maior <i>gap</i>	Item	Dimensão
Confeitaria	0,38	Q4 e Q26 - A biblioteca da sua instituição de ensino possui livros e outros materiais suficientes e em boas condições de uso.	Tangibilidade	-1,06	Q6 e Q28 - A sua instituição de ensino possui canais de atendimento ao aluno para a solução de problemas.	Confiabilidade
Cozinha	-0,03	Q3 e Q25 - Os servidores (professores e demais funcionários) são bem apresentáveis e cuidam de sua aparência.	Tangibilidade	-0,52	Q20 e Q42 - A sua instituição de ensino atende às demandas específicas de seus alunos.	Empatia
Eventos	0,38	Q19 e Q41 - A sua instituição de ensino tem horários de funcionamento adequados aos seus alunos (horários de aulas, serviços de	Empatia	-1,00	Q21 e Q43 - O curso técnico em Eventos atende aos diversos objetivos dos alunos.	Empatia

		biblioteca, cantina...).				
	0,38	Q17 e Q39 - Os funcionários da sua instituição de ensino têm conhecimento para responder às perguntas dos alunos.	Segurança	-1,00	Q4 e Q26 - A biblioteca da sua instituição de ensino possui livros e outros materiais suficientes e em boas condições de uso.	Tangibilidade
Gastronomia	0,43	Q3 e Q25 - Os servidores (professores e demais funcionários) são bem apresentáveis e cuidam de sua aparência.	Tangibilidade	-1,49	Q10 e Q32 - O curso de Gastronomia mantém os alunos informados sobre alterações de cronograma.	Presteza
Gestão de Turismo	0,25	Q17 e Q39 - Os funcionários têm conhecimento para responder às perguntas dos alunos.	Segurança	-0,75	Q2 e Q24 - As instalações físicas do curso técnico em Restaurante e bar como salas de aula e laboratórios são adequadas, arejadas, iluminadas e agradáveis.	Tangibilidade
Guia Regional	0,62	Q6 e Q28 - A sua instituição de ensino possui canais de atendimento ao aluno para a solução de problemas.	Confiabilidade	-0,77	Q2 e Q24 - As instalações físicas do curso de Guia de Turismo - Regional, como salas de aula e laboratórios são adequadas, arejadas, iluminadas e agradáveis.	Tangibilidade
Hotelaria	0,00	Q3 e Q25 - Os servidores (professores e demais funcionários) são bem apresentáveis e cuidam de sua aparência.	Tangibilidade	-1,05	Q22 e Q44 - O curso de Hotelaria atende às demandas específicas de seus alunos.	Empatia

Panificação	0,38	Q10 e Q32 - O curso técnico em Panificação mantém os alunos informados sobre alterações de cronograma.	Presteza	-0,50	Q1 e Q23 - O curso técnico em Panificação que você cursa possui equipamentos em bom estado e suficientes (lousas, carteiras, etc.).	Tangibilidade
				-0,50	Q2 e Q24 - As instalações físicas do curso técnico em Panificação como salas de aula e laboratórios são adequadas, arejadas, iluminadas e agradáveis.	Tangibilidade
Rest. & bar	0,27	Q15 e Q37 - Sente confiança na instituição de ensino que oferece o curso	Segurança	-1,20	Q1 e Q23 - O curso técnico em Restaurante e bar que você cursa possui equipamentos em bom estado e suficientes (lousas, carteiras, etc.).	Tangibilidade
				-120	Q2 e Q24 - As instalações físicas do curso técnico em Restaurante e bar como salas de aula e laboratórios são adequadas, arejadas, iluminadas e agradáveis.	Tangibilidade

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Ante dos dados expostos na Tabela 14, torna-se possível identificar, através das médias, os maiores e menores *gaps* de itens encontrados em cada curso. Analisando o curso de Confeitaria, por exemplo, observa-se que as questões 6 e 28 resultaram em um *gap* negativo (-1,06). Inclusas na dimensão confiabilidade, esses itens abordam os canais de atendimento, disponibilizados pela instituição ao aluno para a solução de problemas (como, por exemplo, dificuldades de aprendizagem e procedimentos administrativos).

Já as questões 4 e 26 resultaram em um *score* positivo (0,38), o que representa que a expectativa é mais do que atendida pelo curso. Esses itens pertencem à dimensão tangibilidade e questionam a biblioteca e sua disposição de livros e outros materiais em boas condições de

uso. A dimensão tangibilidade também não apresentou *déficit* de impressão na diferença entre as questões 3 e 25, as quais questionam a quantidade e o bom estado de equipamentos, como lousas e carteiras.

Ressalta-se que todas as dimensões apresentaram *scores* positivos. É o caso das questões 8 e 30 (com valor 0,19) da dimensão confiabilidade, que retratam sobre a pontualidade e assiduidade de servidores (funcionários e docentes); bem como questões 13 e 35 (com valor 0,06) da dimensão prestação, que avalia a prontidão no atendimento ao aluno. Na dimensão segurança, dois itens excederam expectativas: com *scores* de 0,06, as questões 16 e 38 (“Os funcionários da sua instituição de ensino são sempre atenciosos com os alunos”) e com *scores* de 0,19, as questões 17 e 39 (“Os funcionários da sua instituição de ensino têm conhecimento para responder às perguntas dos alunos”).

A dimensão empatia foi a que mais entregou aquilo que os discentes esperavam, já que alcançou dois *scores* de valor 0,13, nas questões 20, 22, 42 e 44 - que retratam o atendimento às demandas específicas de seus alunos por parte tanto da instituição quanto pelo curso-, e nas questões 18 e 40, com valor igual a zero – que questiona a devida atenção dada pela instituição aos alunos.

O curso de Cozinha apresentou lacunas negativas em todos os itens de todas as dimensões, demonstrando que as expectativas dos alunos não são superadas em nenhum dos 22 aspectos questionados. A maior lacuna (-0,52) se encontra na diferença das médias dos itens 20 e 42, da dimensão empatia, que questiona o atendimento por parte da instituição de ensino às demandas específicas de seus alunos.

Já a menor lacuna (-0,03) é a diferença entre os itens 3 e 25, da dimensão tangibilidade, abordando a aparência de servidores (professores e demais funcionários) da instituição de ensino. Ainda que presente em todos os itens valores negativos, tais defasagens apresentaram sempre valores pequenos, próximos de zero.

No curso de Eventos, dois itens obtiveram *gap* de 1,0 ponto negativo na escala intervalar de 7 pontos de distância: da dimensão tangibilidade (questionando a biblioteca da instituição, bem como livros e outros materiais disponibilizados) e da dimensão Empatia (indagando o atendimento por parte do curso quanto aos diversos objetivos dos discentes).

Ainda neste curso, dez itens apresentaram valores positivos na diferença entre as médias das percepções e expectativas, sendo dois itens os de maior valor: o item que questiona o conhecimento dos funcionários para responder às perguntas dos alunos (da dimensão segurança), e o item da dimensão empatia, que questiona os horários de funcionamento da

instituição, ambos com *score* positivo de 0,38. Cabe destacar que, no curso de Eventos, quatro dos cinco itens da dimensão confiabilidade obtiveram valores positivos.

O curso de Gastronomia chama a atenção por obter os menores índices dentre todos os cursos, quanto à percepção dos discentes. O item que trata sobre a informação aos discentes quanto a alterações de cronograma obteve lacuna de -1,49, sendo este da dimensão presteza. Ressalta-se, ainda, que outros cinco itens atingiram mais do que um ponto negativo na escala intervalar de 7 pontos de distância, sendo dois na dimensão confiabilidade. Apenas um item superou as expectativas dos discentes, sendo este da dimensão tangibilidade (“Os servidores da instituição de ensino são bem apresentáveis e cuidam de sua aparência?”).

Já no curso de Gestão de Turismo, cinco variáveis resultaram positivas, com expectativas excedidas pela instituição, na percepção dos respondentes. Todas as questões são atribuídas às dimensões segurança e empatia, quais sejam: as questões 16 e 38, que questionam se os servidores são atenciosos com os discentes; 17 e 39, que buscam entender o conhecimento para responder às perguntas dos alunos, com valor de 0,25 (maior valor atribuído a um item); 19 e 41, que perguntam sobre os horários de funcionamento da instituição; 21 e 43, referentes ao atendimento dos diversos objetivos dos alunos; 22 e 44, que questionam o atendimento às demandas específicas dos alunos por parte do curso. A questão que - apresentou maior distância entre expectativa e percepção pertence à dimensão tangibilidade, a qual indaga sobre o estado e a suficiência das instalações físicas do curso técnico a que se refere, resultando em -0,75 pontos na escala intervalar de 7 pontos.

O curso de Guia de Turismo se distingue por apresentar os resultados mais positivos dentre todos. Os discentes deste curso indicaram ter suas expectativas atendidas e superadas em 14 dos 22 itens. Destaca-se que, nas dimensões empatia e segurança não há nenhum *déficit* de percepção por parte dos alunos, tendo sua avaliação mais bem cotada no item da dimensão confiabilidade em que se questiona a resolução de problemas através de canais de atendimento (0,62).

Os demais itens, que manifestaram uma menor entrega, referem-se, em quase sua totalidade, à dimensão tangibilidade, considerando como pior entrega o item que questiona sobre as instalações físicas (como salas de aula, laboratórios e iluminação) onde é prestado referido curso.

Embora não na mesma proporção, o curso de Panificação obteve também destaques positivos em seus resultados. Os *déficit* de percepção não atingiram valores muito altos, sendo dois itens da dimensão tangibilidade os piores dimensionados: um referente ao estado dos equipamentos, e outro das instalações físicas utilizadas pelo curso. A universidade e o curso,

no entanto, mostraram-se além das expectativas dos discentes, principalmente, na dimensão Presteza, que obteve índices positivos em todos os quatro itens.

A mesma má percepção quanto aos itens da dimensão tangibilidade, que tratam sobre equipamentos e instalações físicas, foi apontada no curso de Restaurante e Bar, obtendo um *gap* de valor ainda pior (-1,20 na escala intervalar). Esse curso técnico apresentou apenas um ponto em que a expectativa de seus alunos foi atendida, referente à dimensão segurança, avaliando a confiança por parte do aluno na instituição de ensino que oferece o curso.

Em um panorama geral, comparando-se as questões que apareceram repetidamente com os maiores e menores *gaps*, é possível identificar que itens da dimensão tangibilidade se destacam mais de uma vez entre os nove cursos em questão. O item que se refere à apresentação e aparência dos servidores da instituição de ensino (questões 3 e 25) se destacou em três cursos – Cozinha, Gastronomia e Hotelaria – por apresentarem menores lacunas, demonstrando que a instituição atende as expectativas dos discentes nesse quesito.

Outros dois itens da dimensão tangibilidade, no entanto, apareceram, com frequência, elencados com os maiores *gaps* (negativos) encontrados. O item que se refere à adequação, luminosidade e agradabilidade das instalações físicas dos cursos (questões 2 e 24) foi cotado como o de maior lacuna em quatro cursos (Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, Panificação, e Restaurante e Bar). Já o item que questiona o estado dos equipamentos (como lousas e carteiras) utilizados foi negativamente cotado em dois cursos (Panificação, e Restaurante e Bar), demonstrando que há necessidade de melhoria nesses aspectos.

Para melhor entendimento de quais dimensões apresentaram a maior lacuna na prestação de serviços entre os cursos, foram realizadas análises por dimensão. Na Tabela 15, apresenta-se o resultado dos *gaps* encontrados por dimensão da Servqual, bem como das maiores e menores expectativas e percepções das dimensões, por curso.

Tabela 15 - Gaps por dimensão

Cursos	Tangibilidade			Confiabilidade			Presteza			Segurança			Empatia		
	Expectativa	Qualidade percebida	Gap	Expectativa	Qualidade percebida	Gap	Expectativa	Qualidade percebida	Gap	Expectativa	Qualidade percebida	Gap	Expectativa	Qualidade percebida	Gap
Confeitaria	6,00*	5,81*	-0,19	6,59	6,29	-0,30	6,61**	6,47**	-0,14	6,47	6,45	-0,02	6,29	6,31	0,02
Cozinha	6,26*	6,05	-0,21	6,26*	5,99*	-0,27	6,43	6,15	-0,28	6,48**	6,29**	-0,19	6,39	6,04	-0,35
Eventos	6,34	5,91*	-0,43	6,40	6,43	0,03	6,66**	6,41	-0,25	6,50	6,56**	0,06	6,25*	5,93	-0,32
Gastronomia	6,25*	5,51*	-0,74	6,37	5,54	-0,83	6,54	5,94	-0,60	6,56**	5,96**	-0,60	6,27	5,53	-0,74
Gestão de turismo	6,06*	5,75*	-0,31	6,31	6,21	-0,10	6,48	6,30	-0,18	6,53**	6,45**	-0,08	6,24	6,19	-0,05
Guia Regional	5,77	5,29*	-0,48	5,89	5,97	0,08	6,13	6,04	-0,09	6,19**	6,42**	0,23	5,74*	6,09	0,35
Hotelaria	6,34*	5,96*	-0,38	6,53	5,96*	-0,57	6,66**	6,21	-0,45	6,66**	6,30**	-0,36	6,61	6,01	-0,60
Panificação	6,45*	6,17*	-0,28	6,74**	6,71	-0,03	6,64	6,78**	0,14	6,70	6,70	0,00	6,68	6,65	-0,03
Rest. & bar	6,23*	5,58*	-0,65	6,33	5,91	-0,42	6,52**	5,98	-0,54	6,29	6,14**	-0,15	6,51	5,96	-0,55

*Menor Expectativa/Percepção encontrada no curso

**Maior Expectativa/Percepção encontrada no curso

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

A partir da Tabela 15, destacam-se as maiores e menores expectativas e percepções dos discentes por curso. A dimensão tangibilidade apresentou as menores expectativas em quase 78% dos cursos avaliados, sendo eles: Confeitaria, Cozinha, Gastronomia, Gestão de Turismo, Hotelaria, Panificação, e Restaurante e Bar, com média entre 6 a 6,45. Já os discentes das turmas de Eventos e Guia de Turismo Regional apresentaram as menores expectativas na dimensão empatia, com médias 6,25 e 5,74, respectivamente.

Por outro lado, as maiores expectativas se concentraram nas dimensões Segurança e Presteza. Os discentes dos cursos de Cozinha, Gastronomia, Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, e Hotelaria esperavam mais quanto a conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir segurança. Já os discentes dos cursos de Confeitaria, Hotelaria, e Restaurante e Bar esperavam mais quanto à disposição dos servidores para ajudar e prestar serviços sem demora, relativo à dimensão presteza. Apenas os discentes do curso de Panificação entendem a confiabilidade como dimensão de maior expectativa.

As dimensões tangibilidade e segurança também se destacaram quanto às percepções. Entre as dimensões de pior qualidade percebida, a dimensão tangibilidade configura em oito dos nove cursos, tendo menor *score* entre discentes dos cursos de Confeitaria, Eventos, Gastronomia, Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, Hotelaria, Panificação, e Restaurante e Bar.

As melhores percepções configuram, principalmente, na dimensão segurança, para os discentes dos cursos de Cozinha, Eventos, Gastronomia, Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, Hotelaria e Panificação. A disposição para ajudar e prestar os serviços sem demora (referente à dimensão presteza) se destacou entre os cursos de Confeitaria e Panificação.

No que tange aos *gaps* por dimensão, a amostra do curso de Confeitaria apresentou menor valor na dimensão empatia (0,02), enquanto a dimensão de maior *gap* neste curso foi a confiabilidade (-0,30). O mesmo não ocorreu para os cursos de Cozinha e Hotelaria, que apresentaram na empatia a maior lacuna (-0,35 e -0,60) entre todas as dimensões. A dimensão segurança foi a de menor *gap* para ambos os cursos, com lacunas de -0,19 e -0,36, respectivamente.

O curso de Eventos apresentou duas dimensões em que as expectativas foram excedidas: confiabilidade (0,03) e segurança (0,06). Dentre seus maiores *gaps*, destaca-se a dimensão tangibilidade, com valor de -0,43. O curso de Gastronomia se destacou pelos maiores *gaps* em todas as dimensões, entre todos os cursos, evidenciando-se, principalmente, a confiabilidade (-0,83).

No que tange ao curso de Gestão de Turismo, a dimensão tangibilidade apresentou a maior lacuna (-0,31), enquanto a dimensão empatia obteve o menor *gap* (-0,05). O curso de Guia de Turismo Regional se destacou pelos menores *gaps* encontrados em três dimensões: confiabilidade (0,08), segurança (0,23) e empatia (0,35). A dimensão tangibilidade revelou-se, novamente, com o pior índice, com lacuna de -0,48. Essa dimensão também se destaca com os piores índices nos cursos de Panificação (-0,28) e Restaurante e Bar (-0,65).

Concluída esta análise, os *gaps* de cada curso foram compilados, posicionando-os por *ranking* do maior para o menor, conforme exposto na Tabela 16.

Tabela 16 - Ranking de maiores *gaps* por curso

Ranking de maiores <i>gaps</i> por curso									
Curso/ Dimensão	Confeitaria	Cozinha	Eventos	Gastronomia	Gestão de turismo	Guia Regional	Hotelaria	Panificação	Rest. & bar
Confiabilidade	1º	3º	4º	1º	3º	3º	2º	3º	4º
Empatia	5º	1º	2º	3º	5º	5º	1º	2º	2º
Presteza	3º	2º	3º	4º	2º	2º	3º	5º	3º
Segurança	4º	5º	5º	5º	4º	4º	5º	4º	5º
Tangibilidade	2º	4º	1º	2º	1º	1º	4º	1º	1º

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Analisando os dados expostos, observa-se que a dimensão tangibilidade apresentou os maiores *gaps* dentre todas as dimensões, em cinco cursos: Eventos, Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, Panificação, e Restaurante e Bar. Esse fato aponta a dimensão como a de maior lacuna entre as expectativas e qualidade percebida pelos alunos acerca dos serviços prestados pelos cursos e pela instituição.

As dimensões empatia e confiabilidade também se destacaram, apresentando os maiores *gaps* em dois cursos cada uma. Por outro lado, a dimensão segurança obteve o menor *gap* em cinco dos cursos explorados (Cozinha, Eventos, Gastronomia, Hotelaria, e Restaurante e Bar). Destaca-se essa dimensão, também, por apresentar índices positivos, demonstrando o atendimento das expectativas dos discentes em três cursos: Eventos, Guia de Turismo Regional e Panificação.

Em uma análise por cursos, observa-se que o curso mais satisfeito é o de Guia de turismo – Regional e o menos satisfeito o de Gastronomia (que, em uma análise de *gaps* por dimensão, obteve os piores índices em todas as dimensões analisadas).

4.4 ANÁLISE DA REGRESSÃO

A última etapa das análises de dados realizadas foi a análise de regressão linear múltipla. Nesse sentido, utilizou-se, como variável dependente, cada um dos 44 itens da escala Servqual; e, como independentes, as variáveis idade, módulo/fase, sexo, tipo de escola em que cursou o ensino médio, exercício de atividade remunerada, fator de escolha para o curso, egressos de

cursos do IFSC, pretensão de mais cursos na área ou no IFSC, intenção de laborar na área e recebimento de auxílio.

Há que se levar em consideração que todas essas variáveis foram incluídas no modelo como variáveis *dummies*. As saídas (*outputs*) das regressões que apresentaram resultado significativo são apresentadas a seguir, constando, no apêndice B, os resultados completos para todas as regressões, fornecidos pelo *software* SPSS. Cinco das questões relacionadas a expectativas apresentaram significância estatística em nível de 5%, sendo a análise desses itens também apresentada a seguir.

Tabela 17 - Análise de regressão das expectativas

		(Constant)	Idade	Módulo	Gênero masculino	Ens. médio privado	Ens. médio misto	Exercício de atividade remunerada	Intenção de abrir empresa	Já trabalha na área	Conclusão de curso no IFSC	Inclusão de curso no IFSC	Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	Não/Não sabe outro curso na área	Não trabalhou na área	Trabalha na área	Não/Não sabe se trabalhará na área	Não recebe auxílio
Q3	β	6,10***	0,01	0,06	-0,17	0,32*	0,28	-0,27	-0,06	0,04	-0,06	0,22	-1,01***	0,60 **	-0,19	-0,16	0,14	0,23
	Sig.	0,000	0,170	0,385	0,272	0,098	0,152	0,127	0,776	0,880	0,779	0,277	0,000	0,014	0,260	0,415	0,471	0,225
Q4	β	6,19***	0,00	0,32***	-0,07	-0,19	0,21	-0,05	-0,25	0,31	-0,32*	0,15	-0,21	-0,24	-0,22	-0,16	-0,09	-0,25
	Sig.	0,000	0,745	0,000	0,648	0,300	0,275	0,773	0,251	0,220	0,093	0,432	0,360	0,294	0,182	0,410	0,632	0,178
Q5	β	6,51***	0,00	0,05	-0,26	0,06	0,23	-0,14	-0,51**	0,29	-0,01	0,36*	-0,26	-0,15	-0,19	-0,58***	-0,08	0,12
	Sig.	0,000	0,518	0,514	0,110	0,753	0,257	0,435	0,024	0,278	0,956	0,086	0,268	0,538	0,261	0,005	0,676	0,543
Q10	β	6,49***	0,00	-0,14**	-0,08	0,19	0,30	0,46***	-0,37*	0,30	0,08	0,34*	0,42*	-0,34	-0,15	0,22	0,16	0,07
	Sig.	0,000	0,551	0,050	0,628	0,328	0,129	0,009	0,092	0,249	0,674	0,098	0,074	0,150	0,368	0,269	0,398	0,725
Q19	β	6,84***	0,00	0,00	-0,19	0,38***	0,25	-0,06	-0,20	0,35*	-0,18	0,22	-0,38**	-0,02	-0,08	-0,24	-0,01	0,00
	Sig.	0,000	0,525	0,958	0,109	0,009	0,088	0,628	0,214	0,075	0,225	0,145	0,030	0,929	0,536	0,101	0,939	0,987

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

O item 3, que tratava das expectativas dos alunos quanto à apresentação e cuidado com a aparência por parte dos professores e demais servidores de excelentes instituições de ensino, foi o primeiro a se mostrar estatisticamente significativo. A análise de regressão revelou evidências estatísticas de que alunos que cursaram ensino médio em escolas privadas têm mais expectativa (0,32) com a apresentação e aparência dos funcionários, do que aqueles que cursaram em escolas públicas. Ainda sobre essa questão, alunos que não sabem ou não têm a intenção de fazer outros cursos no IFSC têm menores expectativas (-1,01) quanto à aparência e apresentação de servidores da instituição quanto os que têm interesse em outros cursos na instituição. Já, alunos que não sabem se realizarão outros cursos na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer têm expectativas maiores (0,60) nesse quesito do que aqueles que têm intenção de cursar.

O item 4, 'Biblioteca de excelentes instituições de ensino possui livros e outros materiais suficientes e em boas condições de uso', também apresentou um modelo de regressão estatisticamente significativo, em um nível de 5%. Verificou-se que, quem já concluiu curso no IFSC, tem menor expectativa nesse item (-0,32). Por outro lado, quem se encontra em módulos mais avançados, ou seja, quem está mais próximo do final do curso tem expectativas maiores em relação ao quesito biblioteca do que quem ainda está começando (0,32).

Quanto à questão 5, as variáveis 'Fator de escolha (intenção de abrir empresa)' e 'Exercício de atividade na área' apontaram influência negativa nas expectativas; enquanto, 'Inclusão de curso no IFSC' influenciou positivamente. Assim, observou-se que quem tem como fator de escolha do curso a intenção de abrir empresa (-0,51) ou que já trabalha na área (-0,58) têm expectativas menores no que se refere ao cumprimento de calendário acadêmico e cronogramas das disciplinas do que aqueles que não têm intenção de abrir empresa ou que não trabalham na área. Já, quem ainda está cursando ou não concluiu algum curso na instituição tem expectativas maiores nesse quesito (0,36).

O item 10 também apresentou um modelo de regressão estatisticamente significativo, em um nível de 5%, sendo que este item visa mensurar as expectativas dos respondentes em relação à informação transmitida por parte dos cursos e da instituição sobre alterações de cronograma aos alunos. O teste *t* identificou, em um nível de confiança de 95%, que os coeficientes das variáveis 'Módulo', 'Exercício de atividade remunerada', 'Fator de escolha (intenção de abrir empresa)', 'Inclusão de cursos no IFSC' e 'Intenção de fazer outro curso no IFSC' influenciam, positivamente, as expectativas dos respondentes acerca do item 10. Por outro lado, ter como fator de escolha do curso a intenção de abrir empresa na área ou estar frequentando

módulo mais avançado exerceu uma influência negativa nos respondentes acerca desse mesmo item.

Ainda quanto às expectativas, o item 19, que trata sobre ‘Excelentes instituições de ensino tem horários de funcionamento adequados aos seus alunos (horários de aulas, serviços de biblioteca, cantina...)’, também apresentou modelo de regressão, estatisticamente significativo, em um nível de 5%. Verifica-se que as variáveis ‘Ensino médio’, ‘Fator de escolha (já trabalhar na área)’ e ‘Intenção de fazer outro curso no IFSC’ exerceram influência nas respostas à questão. Assim, nesse quesito os respondentes que concluíram ensino médio privado têm expectativas maiores do que aqueles que concluíram o ensino médio em escolas públicas.

Nessa mesma linha, aqueles que escolheram o curso por já trabalhar na área têm expectativas maiores quanto ao funcionamento em horários adequados aos alunos. De outra parte, quem não tem certeza sobre a realização de outro curso na instituição tem expectativas menores no que se refere ao item 19 do que aqueles que pretendem cursar.

As próximas questões trataram da percepção dos respondentes sobre o curso e a instituição que frequentam. Na Tabela 18 consta a síntese de questões que apresentaram significância estatística na análise de regressão.

Tabela 18 - Análise de regressão das percepções

		(Constant)	Idade	Módulo	Gênero masculino	Ens. médio privado	Ens. médio misto	Exercício de atividade remunerada	Intenção de abrir empresa	Já trabalha na área	Conclusão de curso no IFSC	Inconclusão de curso no IFSC	Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	Não/Não sabe outro curso na área	Não trabalhou na área	Trabalha na área	Não/Não sabe se trabalhará na área	Não recebe auxílio
Q23	B	4,43***	0,02**	0,04	0,44**	0,07	-0,30	0,22	-0,71**	0,42	0,05	0,28	-0,48*	0,10	0,14	0,03	0,27	-0,09
	Sig.	0,000	0,045	0,673	0,026	0,785	0,218	0,313	0,011	0,201	0,832	0,277	0,097	0,732	0,508	0,916	0,265	0,691
Q27	B	5,85***	0,02**	-0,11	-0,11	-0,14	-0,12	0,07	-0,57**	0,58*	0,00	0,14	-0,41	0,22	-0,03	-0,60**	0,03	0,07
	Sig.	0,000	0,023	0,207	0,571	0,543	0,626	0,727	0,039	0,074	0,984	0,563	0,150	0,462	0,877	0,015	0,890	0,776
Q30	B	6,13***	0,02**	-0,08	0,06	-0,01	-0,04	-0,14	-0,47**	0,42	-0,37*	0,06	-0,43*	0,15	-0,08	-0,24	-0,06	0,24
	Sig.	0,000	0,011	0,261	0,699	0,949	0,845	0,429	0,036	0,117	0,063	0,774	0,069	0,523	0,651	0,227	0,761	0,212
Q31	B	5,43***	0,02***	-0,07	-0,07	0,22	-0,24	0,03	-0,29	0,95*	-0,34	0,01	-0,16	0,01	0,12	-0,42**	0,10	0,30
	Sig.	0,000	0,003	0,363	0,666	0,305	0,262	0,873	0,232	0,001	0,114	0,981	0,537	0,958	0,520	0,056	0,627	0,142
Q32	B	6,07***	0,02**	0,27***	-0,36*	0,05	0,02	0,20	-0,56**	0,77**	-0,07	-0,17	-0,09	-0,23	0,04	-0,24	0,11	0,12
	Sig.	0,000	0,027	0,002	0,055	0,835	0,937	0,326	0,034	0,014	0,759	0,485	0,743	0,426	0,840	0,303	0,640	0,597
Q33	B	5,59***	0,02**	0,04	0,20	0,04	0,02	0,21	-0,65***	0,27	-0,20	0,15	-0,52**	0,23	0,18	-0,04	-0,30	0,04
	Sig.	0,000	0,022	0,520	0,189	0,814	0,914	0,212	0,002	0,276	0,297	0,438	0,021	0,315	0,265	0,828	0,105	0,821
Q36	B	5,55***	0,02**	0,09	0,04	-0,06	-0,06	0,25	-0,07	0,49**	-0,13	-0,01	-0,56**	0,18	0,07	-0,09	-0,25	-0,02
	Sig.	0,000	0,016	0,197	0,776	0,761	0,756	0,136	0,723	0,050	0,477	0,948	0,012	0,438	0,643	0,652	0,178	0,893

Q37	B	6,57***	0,01	-0,01	0,10	-0,13	0,12	0,03	-0,23	0,11	-0,04	-0,19	-0,42**	-0,22	-0,11	-0,26*	0,29**	-	0,02
	Sig.	0,000	0,112	0,903	0,383	0,381	0,410	0,796	0,164	0,561	0,761	0,205	0,016	0,211	0,381	0,076	0,046	0,877	
Q40	B	6,32***	0,01	-0,02	0,03	-0,10	0,07	-0,06	-0,51	0,42	-0,21	-0,20	-0,64***	0,06	0,01	-0,20	-0,34*	-	-0,13
	Sig.	0,000	0,190	0,760	0,823	0,610	0,734	0,742	0,020	0,104	0,267	0,319	0,005	0,801	0,962	0,297	0,074	0,487	
Q41	B	6,66***	0,01*	0,04	-0,05	-0,12	0,12	-0,05	-0,27	0,07	-0,24	-0,17	-0,54***	0,09	0,28**	-0,42***	-	-0,21	-0,18
	Sig.	0,000	0,085	0,489	0,694	0,431	0,419	0,691	0,118	0,715	0,114	0,287	0,003	0,629	0,033	0,008	0,173	0,214	
Q42	B	5,57***	0,02***	-0,03	0,00	-0,10	0,22	-0,06	-0,30	0,42	0,56***	-0,13	-0,38	-0,19	0,03	-0,25	-0,26	-	-0,16
	Sig.	0,000	0,001	0,685	0,996	0,621	0,315	0,771	0,216	0,144	0,009	0,561	0,135	0,474	0,879	0,258	0,220	0,432	
Q43	B	5,70***	0,02***	-0,12	0,18	0,10	0,26	0,09	-0,61**	0,32	-0,33	0,13	-0,39	-0,29	0,05	-0,15	-0,31	-	-0,11
	Sig.	0,000	0,007	0,115	0,289	0,619	0,208	0,627	0,011	0,253	0,111	0,556	0,111	0,250	0,775	0,489	0,138	0,571	
Q44	B	5,45***	0,03***	-0,04	-0,01	-0,10	-0,09	0,04	0,55**	0,29	-0,15	0,05	-0,53**	-0,01	0,00	-0,25	-0,36*	-	-0,25
	Sig.	0,000	0,000	0,574	0,965	0,608	0,653	0,818	0,020	0,290	0,471	0,803	0,031	0,962	0,994	0,243	0,078	0,209	

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

A questão 23, que abordava a percepção dos alunos sobre o estado e a suficiência dos equipamentos utilizados no curso, apresentou relevância estatística na análise de regressão. Observou-se que as variáveis ‘Idade’, ‘Sexo’, ‘Fator de escolha (intenção de abrir empresa)’, ‘Intenção de fazer outro curso no IFSC’ exercem influência na resposta à questão. Constatou-se que ser do sexo masculino tem relação positiva com o item 23, assim como a idade, quanto maior a idade do respondente, maior será a sua percepção de qualidade. No entanto, ter a intenção de abrir empresa ou não saber ou não ter a intenção de fazer outros cursos na instituição apresentou influência negativa na percepção dos respondentes.

A regressão da questão 27 mostrou que há quatro coeficientes, estatisticamente, significativos, das variáveis: ‘Idade’, ‘Fator de escolha (intenção de abrir empresa)’ e ‘Exercício de atividade na área’. Os respondentes com mais idade ou que escolheram o curso por já trabalharem na área indicaram qualidade percebida superior quanto a questões que tratam do cumprimento do calendário acadêmico e do cronograma das disciplinas. Verificou-se, no entanto, influência negativa na qualidade percebida da questão 27 quando respondentes escolheram o curso por ter intenção de abrir empresa ou já trabalham na área.

A questão 30 também apresentou um modelo de regressão, estatisticamente significativo, em um nível de 5%. Esse item mensurou a percepção quanto à pontualidade e assiduidade de servidores da instituição. Os coeficientes das variáveis ‘Idade’, ‘Fator de escolha (intenção de abrir empresa)’, ‘Conclusão de curso no IFSC’, ‘Intenção de fazer outros cursos no IFSC’ indicaram influência na percepção dos discentes da instituição. Assim, quanto maior a idade, melhor a qualidade percebida do respondente, tendo também relação positiva com a intenção de fazer outro curso na instituição. Já alunos que cursaram e concluíram outro curso na instituição, bem como escolheram o curso pela intenção de abertura de empresa, percebem, de maneira negativa, a pontualidade assiduidade de servidores.

A questão 31 apresentou relação, estatisticamente positiva, com três variáveis: ‘Idade’, ‘Fator de escolha (já trabalhar na área)’ e ‘Exercício de atividade na área’. Assim, quanto maior a idade do respondente, maior a qualidade percebida em relação à atualização e ausência de erros no cadastro de alunos. Da mesma forma, quem já trabalha na área e quem escolheu esse item como fator de escolha tem melhor percepção do que aqueles que escolheram o curso por outros motivos, ou do que aqueles que não atuam na área.

A questão 32, que trata da informação sobre alterações de cronogramas, apresentou regressão estatisticamente significativa. Os coeficientes das variáveis ‘Sexo’, ‘Módulo’ e ‘Fator de escolha (já trabalhar na área)’ influenciaram negativamente as percepções; enquanto a

‘Idade’ e ‘Intenção de fazer outro curso no IFSC’ se relacionaram, de maneira positiva, com as percepções dos respondentes.

O modelo gerado acerca da questão 33 se mostrou estatisticamente significativo. Essa questão abordava os respondentes sobre a prontidão por parte de servidores no atendimento aos alunos. A análise de regressão revelou que os respondentes com maior idade possuem maior qualidade percebida quanto a essa questão. Já, respondentes que escolheram o curso por ter intenção de abrir empresa ou aqueles que não sabem ou não têm intenção de fazer outro curso na instituição têm menor percepção de qualidade sobre a pontualidade e assiduidade dos servidores de seu curso.

Observou-se que, tanto a variável ‘Idade’ quanto ‘Fator de escolha (já trabalhar na área)’ interferem na percepção dos respondentes na questão 36. Assim, quem tem idade mais avançada ou quem já trabalha na área apresentaram melhor percepção de qualidade quanto à confiabilidade transmitida pelos servidores da instituição. Já, quem não sabe ou não tem intenção de fazer outro curso na instituição percebe, de uma maneira pior, a confiabilidade transmitida pelos servidores do que aqueles que têm tal intenção.

A questão 37 abordou a percepção dos respondentes sobre a confiança na instituição de ensino que oferece o curso, gerando modelo estatisticamente significativo. Os respondentes que não pretendem trabalhar na área do curso indicaram uma percepção melhor dessa questão do que aqueles que pretendem. Já, quem trabalha na área apontaram pior percepção sobre a confiança na instituição do que aqueles que não trabalham. Aqueles que não têm intenção ou não sabem se pretendem fazer outros cursos na instituição também apresentaram pior percepção de qualidade quanto à referida questão.

A questão 40 investigou a percepção dos respondentes sobre a atenção dada pela instituição aos alunos. Os respondentes que não pretendem trabalhar na área ou aqueles que não têm intenção de fazer outros cursos no IFSC demonstraram pior percepção nesse item do que aqueles que têm intenção de trabalhar na área ou fazer outro curso na instituição.

O modelo de regressão do item 41 também se mostrou estatisticamente significativo. Vale recordar que o item trata do ajuste por parte da instituição, no que diz respeito aos horários de funcionamento adequados aos seus alunos. O teste t para os coeficientes da regressão mostraram que, em um nível de significância de 5%, os coeficientes das variáveis ‘Idade’, ‘Intenção de fazer outro curso no IFSC’ e ‘Exercício de atividade na área’ influenciam na percepção acerca do item.

Desse modo, quanto maior a idade do respondente, maior será a qualidade percebida. Entretanto, quem não sabe ou não tem intenção de fazer outro curso na instituição percebe de

pior maneira a adequação de horários por parte da instituição à necessidade do aluno. Da mesma maneira, quem não trabalhou ou trabalha na área também tem pior percepção de qualidade quanto ao item.

O item 42 ‘A sua instituição de ensino atende às demandas específicas de seus alunos’ também apresentou um modelo de regressão significativo. Identificou-se que os coeficientes das variáveis ‘Idade’ e ‘Conclusão de curso no IFSC’ influenciam as percepções dos respondentes acerca da questão. Dessa forma, pode-se destacar que ter mais idade ou ter concluído curso na instituição influenciam positivamente as expectativas dos respondentes. A regressão da questão 43 apontou que, quanto maior a idade, melhor a percepção do respondente ao atendimento por parte da instituição quanto aos seus objetivos.

Por fim, a questão 44, que abordou as percepções dos respondentes sobre o atendimento às demandas específicas dos alunos, obteve quatro coeficientes que se mostraram estatisticamente significativos. O teste *t*, em um nível de significância de 5%, identificou que as variáveis ‘Idade’, ‘Fator de escolha do curso (intenção de abrir empresa)’, ‘Intenção de fazer outros cursos no IFSC’ e ‘Exercício de atividade na área’ influenciam nas percepções dos respondentes quanto ao item 44. Assim, quem tem intenção de abrir empresa ou quanto maior a idade, melhor a percepção quanto ao atendimento de demandas específicas. Já, quem não sabe/não tem a intenção de fazer outro curso no IFSC ou quem não sabe se trabalhará na área tem pior percepção do que aqueles que pretendem realizar outro curso na instituição ou trabalhar na área.

Exposta a análise de regressão, os resultados foram compilados, para melhor entendimento, conforme tabelas 19 e 20.

Tabela 19 - Quadro resumo dos modelos significativos (expectativas)

Variável	Questão				
	Q3	Q4	Q5	Q10	Q19
Fase do curso/Módulo		+		-	
Ens. médio privado	+				+
Exercício de atividade remunerada				+	
Fator de escolha - Intenção de abrir empresa			-	-	
Fator de escolha - Já trabalhar na área					+
Conclusão de curso no IFSC		-			
Inconclusão de curso no IFSC			+	+	
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-			+	-
Não/Não sabe outro curso na área	+				
Trabalha na área			-		

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Tabela 20 - Quadro resumo dos modelos significativos (percepções)

Variável	Questão												
	Q23	Q27	Q30	Q31	Q32	Q33	Q36	Q37	Q40	Q41	Q42	Q43	Q44
Idade	+	+	+	+	+	+	+			+	+	+	+
Módulo					-								
Gênero masculino	+				+								
Fator de escolha - Intenção de abrir empresa	-	-	-		-	-						-	+
Fator de escolha - Já trabalhar na área		+		+	+		+						
Conclusão de curso no IFSC			-								+		
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-		-			-	-	-	-	-			-
Não trabalhou na área										-			
Trabalha na área		-		-				-		-			
Não/Não sabe se trabalhará na área								-	-				-

Fonte: Elaborada pela autora (2020).

Observa-se que a variável, intenção de fazer outro curso no IFSC, apresentou significância estatística em nove das 18 regressões, frequente tanto nas expectativas quanto nas percepções com a instituição e cursos. Os alunos respondentes que não sabem ou não têm a intenção de realizar outro curso na instituição possuem menos expectativa e têm pior percepção nos aspectos investigados do curso do que os respondentes que não pretendem realizar outro curso no IFSC.

Constatou-se, ainda, através da análise dos coeficientes, que ter idade mais avançada exerce influência na percepção, positivamente, nos itens 23, 27, 30, 31, 32, 33, 36, 41, 42, 43, e 44. De acordo com a análise de regressão, ter intenção de abrir empresa também se mostrou

como um coeficiente importante. Verificou-se que, nos itens 4 e 10, escolher o curso por ter tal intenção influencia, negativamente, na expectativa, ocorrendo o mesmo nos itens 23, 27, 30, 32, 33 e 43 referentes à percepção. Apenas no item 44, acerca desta intenção, exerce influência positiva na percepção de qualidade.

Destaca-se, ainda, que escolher o curso por já trabalhar na área também influencia, positivamente, as expectativas acerca do item 19, e as percepções de qualidade acerca dos itens 27, 31, 32, 33 e 36. Assim, laborar na área, influencia negativamente, a expectativa no item 5 e na percepção dos itens 27, 31, 47 e 41. Finalizada a análise dos dados proposta, discutir-se-ão os resultados encontrados na pesquisa.

4.5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Encerrada a análise de dados, discutir-se-ão os resultados obtidos sobre as expectativas e percepções dos estudantes, os *gaps* com foco nas dimensões e com foco nos itens que se destacaram de forma individual.

Os achados desta pesquisa identificaram que as dimensões tangibilidade, segurança e prestação, nas expectativas e percepções dos estudantes dos cursos da área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, ofertados no IFSC- *campus* Florianópolis-Continente, apontam destaques tanto negativos quanto positivos.

A dimensão tangibilidade se destacou negativamente, tendo em vista apresentar as menores médias nas expectativas de discentes dos cursos de Confeitaria, Cozinha, Gastronomia, Gestão de Turismo, Hotelaria, Panificação, e Restaurante e Bar. Nessa mesma linha, a dimensão obteve também os piores *scores* quanto à qualidade percebida entre os alunos dos cursos de Confeitaria, Eventos, Gastronomia, Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, Hotelaria, Panificação, e Restaurante e Bar, representando cerca de 89% dos cursos pesquisados.

Os resultados demonstram que, mesmo apresentando baixas expectativas dos estudantes, o estado e a suficiência das instalações físicas dos cursos e da instituição não têm sido entregues conforme eles anseiam. Esses achados divergem dos resultados encontrados por Calvo-Porrá, Lévy-Mangin e Novo-Corti (2013), os quais indicaram os aspectos tangíveis como a dimensão de melhor percepção entre alunos de instituições públicas.

As maiores médias em relação às expectativas e percepções referem-se às dimensões segurança e prestação. Os discentes dos cursos de Cozinha, Gastronomia, Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, e Hotelaria esperam mais quanto ao conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de transmitir segurança. Já os discentes dos cursos de Confeitaria,

Hotelaria, e Restaurante e Bar esperam mais quanto à disposição dos servidores para ajudar e prestar serviços sem demora, relativo à dimensão *presteza*. Esses resultados se aproximam dos achados de Smania (2019), a qual, ao comparar cursos de instituições de ensino tecnológicas, identificou que a dimensão de maior expectativa entre os alunos de um *campus* específico era a *presteza*, seguida pela *segurança*. A dimensão *segurança* se mostrou um ponto importante, também, na opinião dos alunos quanto às percepções, ocupando o primeiro lugar nos cursos de Cozinha, Eventos, Gastronomia, Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, Hotelaria e Panificação.

Quanto à análise de *gaps* por dimensão, a confiabilidade teve entrega menor do que a esperada pelos alunos nos cursos de Confeitaria, Cozinha, Gastronomia, Gestão de Turismo, Hotelaria, Panificação, e Restaurante e Bar. Lourenço, Knop e Trezza (2011) encontraram o mesmo em seus estudos, assim como Pillay, Mbambo e Manson (2017), em cujo estudo, a dimensão confiabilidade apresentou qualidade percebida abaixo do esperado.

Conforme observado por Bateson e Hoffman (2016) e Lovelock e Wright (2006), a dimensão confiabilidade é considerada como uma das dimensões mais importantes perante as demais, dada a relação com o resultado do serviço prestado. Assim, os cursos e a instituição precisam focar maior atenção a esse aspecto, principalmente os cursos de Confeitaria e Gastronomia, que apresentaram seus piores resultados na referida dimensão.

Ressaltam-se, nesta análise, os cursos de Eventos, e Guia de Turismo Regional que, ao contrário dos demais cursos e estudos apontados, obtiveram resultados positivos, indicando que os serviços entregues têm sido confiáveis e superam as expectativas de seus alunos.

Já a dimensão *presteza* foi identificada, neste estudo, com *gaps* negativos em oito dos nove cursos. A dimensão foi a pior, principalmente, no que diz respeito à disposição para resolução de problemas, também nos estudos de Abili, Thani e Afarinandehbin (2012) e Soares, Novalski e Anholon (2017).

O único curso que supriu as expectativas de seus alunos na dimensão *presteza* foi Panificação. Esse resultado é corroborado pelos estudos de Lourenço, Knop e Trezza (2011), que apresentaram as dimensões *presteza* e *segurança* como além das expectativas. Smania (2019) também aponta, em seu estudo aplicado a uma instituição de ensino tecnológica, a dimensão *presteza* como um ponto importante na opinião dos alunos. Assim, no entendimento dos alunos do curso de Panificação, a instituição está disposta a ajudá-los e entregar com prontidão seus serviços.

Destaca-se a dimensão *segurança* por exceder expectativas em quatro dos cursos explorados (Cozinha, Eventos, Hotelaria, e Restaurante e Bar), remetendo ao atendimento das

expectativas dos discentes desses cursos por parte da instituição. Esse resultado é compatível com os estudos de Araújo *et al.* (2017), Lourenço, Knop e Trezza (2001) e Smania (2019), nos quais as percepções dos respondentes sobre o serviço prestado foram ao encontro de suas expectativas, tendo a dimensão recebido a maior nota na escala.

A dimensão empatia obteve *gaps* negativos em sete cursos: Cozinha, Eventos, Gestão de Turismo, Gastronomia, Hotelaria, Panificação, e Restaurante e Bar. Esse resultado demonstra que, pela percepção dos alunos, os cursos e a instituição não atendem com cuidado as suas demandas. No entanto, dois cursos apresentaram *scores* positivos, destacando-se, principalmente, o curso de Guia de Turismo Regional, o qual obteve o maior valor atribuído em uma dimensão. Entende-se assim que, para os discentes desses cursos, a instituição é empática, suprimindo suas demandas.

Os resultados dos cursos de Panificação e Guia de Turismo divergem dos estudos de Dettmer, Socorro e Katon (2002) e Smania (2019), segundo os quais a dimensão empatia obteve a segunda maior lacuna. Questões, como falta de interesse quanto ao bem-estar do aluno, falta de conhecimento profundo das necessidades do cliente, atenção individualizada para os alunos por conta da empresa e dos funcionários, foram destacadas, apontando necessidade de melhora.

Quanto à dimensão tangibilidade, a análise por dimensão apontou que há lacunas em todos os cursos, sugerindo que os respondentes não têm suas expectativas atendidas quanto à infraestrutura oferecida. Para os cursos de Eventos, Gestão de Turismo, Guia de Turismo, Panificação, e Restaurante e Bar, essa foi a dimensão de pior cotação.

Complementando tal resultado, a análise por questões mostra que o maior *gap* foi atribuído, principalmente, às questões da dimensão tangibilidade. Assim, a questão que trata da adequação, luminosidade e agradabilidade das instalações físicas dos cursos (questões 2 e 24) é cotada como a de maior lacuna em quatro cursos (Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, Panificação, e Restaurante Bar).

Destaca-se, também, da dimensão tangibilidade, o item que trata da suficiência e do estado dos equipamentos (questões 1 e 23), o qual obteve os mesmos valores de lacunas dimensionadas no item anterior, em dois cursos: Panificação, e Restaurante Bar. Já o item que trata das bibliotecas e dos livros disponibilizados (questões 4 e 26) obteve o pior *gap* no curso de Eventos. Tais resultados, nas análises por dimensão e por questões, corroboram os achados dos estudos de Dettmer, Socorro e Katon (2002) e Yousapronpaiboon (2013), os quais apontaram que essa dimensão requer maior atenção e investimentos por parte da instituição em suas instalações.

A percepção negativa para a dimensão tangibilidade, considerada, segundo Zeithaml, Berry e Parasuraman (2014) a menos importante perante as demais, não se assemelha ao encontrado por Galvão (2017). Em estudo realizado em nove institutos federais de educação a tangibilidade obteve a melhor percepção do serviço, sendo entendida como o melhor aspecto analisado (GALVÃO, 2017).

Diante disso, é possível concluir pela unanimidade da qualidade percebida pelos estudantes quanto à dimensão tangibilidade, que não atende as expectativas dos alunos em nenhum dos nove cursos apresentados. Através das análises dos *gaps*, percebe-se que, em cinco dos cursos, os respondentes não têm suas expectativas atendidas em nenhuma das dimensões: Cozinha, Gastronomia, Gestão de Turismo, Hotelaria, e Restaurante e Bar. Aponta-se que a não entrega daquilo que o discente espera, principalmente, nos cursos tecnológicos, foi unanimidade quanto à insatisfação dos discentes, principalmente no curso de Gastronomia, que obteve os piores resultados nas lacunas das dimensões.

Em contrapartida, destacam-se os cursos de Confeitaria, Eventos, Guia de Turismo Regional e Panificação, que superaram, em pelo menos uma das dimensões, as expectativas de seus discentes. Esse resultado contrasta com os achados nos estudos de Bhuian (2016), Kouchaki e Motaghi (2017), Mongay (2014), Nascimento (2014), Rezaei *et al.* (2017) e Smania (2019), os quais apontam hiatos em todas as dimensões, demonstrando que os *scores* para percepção se encontram constantemente inferiores aos *scores* das expectativas.

Através da análise da regressão, foi possível identificar algumas variáveis que influenciaram, significativamente, nas expectativas ou percepções de determinados itens desta pesquisa. A intenção de fazer ou não outro curso no IFSC é frequente tanto nas expectativas quanto nas percepções com a instituição e os cursos. Os indícios sugerem uma relação negativa entre não saber/não querer outro curso e a qualidade percebida (em oito questões). Evidências indicam, ainda, a existência de relação positiva, estatisticamente significativa, entre idade e qualidade percebida (em onze questões).

De acordo com a análise de regressão, ter intenção de abrir empresa também se mostrou um coeficiente importante. Verificou-se que, nos itens 4 e 10, escolher o curso por ter tal intenção influencia, negativamente, na expectativa, ocorrendo o mesmo em outras seis questões relacionadas à percepção. Apenas em uma questão (44) acerca dessa intenção, foram indicadas evidências da influência positiva na percepção de qualidade.

Destaca-se, ainda, de acordo com indícios estatísticos, que escolher o curso por já trabalhar na área também pode influenciar, positivamente, as expectativas acerca do item 19 e as percepções de qualidade de outros cinco itens.

Exposta a discussão dos resultados dessa pesquisa, parte-se para as considerações finais do estudo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como principal objetivo analisar a percepção dos alunos sobre a qualidade do serviço nos cursos das áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer do IFSC, com base na escala Servqual. Dela desmembrou-se o objetivo geral em quatro objetivos específicos, já referidos, os quais resultaram em levantamento de dados, estudos, análises e achados, cujas conclusões são apresentadas na sequência.

No que tange ao primeiro objetivo específico da pesquisa, que trata da identificação das expectativas dos estudantes sobre a qualidade percebida, observou-se que as maiores médias, relativas às expectativas dos discentes dos cursos de Cozinha, Gastronomia, Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional e Hotelaria estão atreladas à dimensão segurança; enquanto os cursos de Confeitaria, Eventos, Hotelaria, e Restaurante e Bar apresentaram maior média na dimensão prestação. Essas constatações sugerem que os respondentes possuem expectativas mais altas em relação à segurança e prestação do que em relação às demais dimensões avaliadas no estudo. Em sentido oposto, a dimensão tangibilidade foi a de menor expectativa nos cursos de Confeitaria, Cozinha, Gastronomia, Gestão de Turismo, Hotelaria, Panificação, e Restaurante e Bar. Para os cursos de Eventos e Guia e Turismo Regional, as piores médias se destacaram na dimensão empatia.

No que diz respeito à qualidade percebida, segundo objetivo específico proposto por este estudo, constatou-se que a dimensão segurança apresentou a maior média entre as dimensões, nos cursos de Cozinha, Gastronomia, Gestão de Turismo, Hotelaria, e Restaurante e bar. Já nos cursos de Panificação e Confeitaria, as médias resultaram na maior qualidade percebida na dimensão prestação. As piores percepções quanto aos serviços prestados se referem, principalmente, à dimensão tangibilidade, referida em oito dos nove cursos pesquisados: Confeitaria, Eventos, Gastronomia, Gestão de Turismo, Guia de Turismo Regional, Hotelaria, Panificação, e Restaurante e Bar.

Para atingir o terceiro objetivo específico proposto, buscou-se identificar a diferença entre as expectativas e a qualidade percebida, observando-se os *gaps* existentes. Assim, percebeu-se que a dimensão tangibilidade apresenta lacunas em todos os cursos, sugerindo que estudantes de todos os cursos avaliados não têm suas expectativas atendidas quanto à infraestrutura oferecida. Para os cursos de Eventos, Gestão de Turismo, Guia de Turismo, Panificação, e Restaurante e Bar, esta foi a dimensão de pior *score*. Nos cursos de Confeitaria e Gastronomia, o maior *gap* situa-se na dimensão confiabilidade, enquanto, para os cursos de Hotelaria e Cozinha, situa-se na dimensão empatia.

Por outro viés, ressalta-se a dimensão segurança, que, além de registrar o menor *gap* em cinco dos cursos explorados (Cozinha, Eventos, Gastronomia, Hotelaria, e Restaurante e Bar), se destaca também por apresentar *scores* positivos em três desses cursos (Eventos, Guia de Turismo Regional e Panificação). Diferente do apresentado por Garcia (2019), as dimensões deste trabalho não configuraram em sua totalidade como *gaps*, ou seja, alguns itens e dimensões atenderam às expectativas dos estudantes, sendo suas percepções superiores ao esperado. As dimensões confiabilidade, presteza, segurança e empatia apresentaram índices positivos em, pelo menos, um dos cursos estudados.

Quanto ao quarto objetivo proposto, os dados apontaram que as características dos respondentes estão mais relacionadas à qualidade percebida do que à expectativa dos discentes. Assim, evidências indicaram a existência de relação positiva estatisticamente significativa entre idade e qualidade percebida (em onze questões). Os indícios sugerem também uma relação negativa entre não saber/não querer outro curso e a qualidade percebida (em oito questões). Os resultados estatísticos também indicaram uma possível relação entre intenção de abrir empresa e percepção de qualidade (em sete questões).

De maneira geral, respondendo à pergunta de pesquisa, tem-se o resultado que foi possível, sim, analisar a percepção dos alunos sobre a qualidade do serviço nos cursos das áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer, do IFSC com base na escala Servqual. Nesse sentido, ressalta-se que, a partir das respostas dos estudantes a se percebeu um hiato a principalmente quanto aos itens da dimensão tangibilidade.

Quanto às limitações dessa pesquisa, destaca-se a data de aplicação dos questionários (atrelada a período de aplicação de avaliações e término do semestre letivo) a que, certamente, afetou o tamanho da amostra. Observa-se também, conforme já apontado por Smania (2019), o levantamento de expectativas dos estudantes após sua inserção no contexto do serviço. Suas experiências com o serviço e a instituição podem, de alguma forma, afetar a mensuração com suas expectativas originais e, conseqüentemente também, os *gaps* encontrados.

Como sugestões futuras, propõe-se a aplicação do modelo Servqual, para efeitos comparativos, em outras instituições de ensino que atuem nas áreas de Turismo, Hospitalidade e Lazer. Outras pesquisas podem, também, verificar as diferenças e compatibilidades nas expectativas e percepções dos diferentes níveis de cursos (técnicos e tecnólogos). Além disso, podem, ainda, a partir dos *gaps* encontrados neste estudo, propor melhorias.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABILI, Khodayar; NARENJI THANI, Fatemeh; AFARINANDEHBIN, Maryam. Measuring university service quality by means of SERVQUAL method. **Asian Journal on Quality**, v. 13, n. 3, p. 204-211. 2012.
- ALMEIDA, Alcides Vieira de. Da escola de Aprendizes Artífices ao Instituto Federal de Santa Catarina. **Reed. rev. e atual.** – Florianópolis: Publicações do IF-SC, 2010. Disponível em: < https://www.ifsc.edu.br/documents/30701/523474/livro_100anos_2016.pdf/6c6b9d8b-d3ac-cb6e-bd3b-9fdb628a7419>. Acesso em: 01 Nov 2019.
- ANDRADE, Arnaldo Rosa de. A universidade como organização complexa. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 7, n. 3, p. 3-65, Abril/julho, 2002.
- ANSARY, Amin; JAYASHREE, Sreenivasan; MALARVIZHI, Chinnasamy Agamudai Nambi. The effect of gender and nationality on service quality in Malaysian higher education. **The Journal of Developing Areas**, v. 48, n. 4, p. 97-118. 2014.
- ARAÚJO, José Anízio Rocha de; SILVA, Wesley; GURGEL, Judson; DERETTI, Sandro. Quality evaluation in post-graduate diploma courses from the students' perspective: An exploratory study in Brazil. **The International Journal of Management Education**, v. 14, n. 3, p. 454-465. 2016.
- ARBIX, Glauco. CONSONI, Flávia. Inovar para transformar a universidade brasileira. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, Vol. 26, n. 77, p. 206-251, 2011.
- BADRI, Masood A.; ABDULLA, Mohamed; AL-MADANI, Abdelwahab. Information technology center service quality: Assessment and application of SERVQUAL. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 22, n. 8, p. 819-848. 2005.
- BATESON, J.; HOFFMAN, K. **Essentials of services marketing: Concepts, strategies and cases**. South-Western Pub, 2016.
- BATTISTI, Patrícia et al. Avaliação do curso de administração na modalidade à distância da Universidade Federal de Santa Catarina: percepção da qualidade da EAD sob a óptica do aluno pelo método SERVQUAL. In: COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, XI, 2011, Florianópolis. **Anais eletrônicos**. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/30355004.pdf>. Acesso em: 18 Out. 2019.
- BEKHET, Hussain Ali; AL-ALAK, Basheer A.; EL-REFAE, Ghaleb Awad. Developing student satisfaction perception model for public and private universities in Malaysia. **International Journal of Economics and Business Research**, v. 7, n. 4, p. 404-418. 2014.
- BHUIAN, Shahid N. Sustainability of Western branch campuses in the Gulf Region: Students' perspectives of service quality. **International Journal of Educational Development**, v. 49, p. 314-323. 2016.
- BORGES JUNIOR, Gilberto Medeiros; RIGO, Silvia Marina. PINHEIRO, Liliane Josefa Orso; YAMAGUCHI, Cristina Keiko. Aplicabilidade da gestão do conhecimento no setor de tecnologia da informação numa instituição federal de ensino. **Brazilian Journal of Developments**, Curitiba, v. 5, n. 5, p. 4212-4228, may. 2019.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05 de outubro de 1988. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm> . Acesso em 28 de Out de 2019.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas (INEP). **Censo da educação superior 2019**. São Paulo, 2017. Disponível em < http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2020/Notas_Estatisticas_Censo_da_Educacao_Superior_2019.pdf> Acesso em 02 Nov 2020 .

BRASIL. Portal Brasileiro de Dados Abertos. **Relação anual de informações sociais do trabalho e emprego: emprego formal**. 2014. Disponível em: < <http://dados.gov.br/dataset/relacao-anual-de-informacoes-sociais-rais%402012-01-26T11%3A06%3A04.379737>>. Acesso em: 13 jun 2019.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação. **Estratégia nacional de ciência, tecnologia e inovação 2012-2015: balanço das atividades estruturantes 2011**. Brasília, DF, 2012a. Acesso em: 13 jun 2019.

BROCHADO, Ana. Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. **Quality Assurance in education**, v. 17, n. 2, p. 174-190. 2009.

CALVO-PORRAL, Cristina; LÉVY-MANGIN, Jean-Pierre; NOVO-CORTI, Isabel. Perceived quality in higher education: an empirical study. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 31, n. 6, p. 601-619. 2013.

CAMGOZ-AKDAG, Hatice; ZAIM, Selim. Education: a comparative structural equation modeling study. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 47, p. 874-880. 2012.

CARLOS ORNELAS, Carmen Estela; MONTELONGO CORTÉS, Yolanda; NÁJERA GALLARDO, Maria del Refugio. La calidad del servicio de un centro de información. *Conciencia tecnológica*. **Conciencia Tecnológica**, n. 40, p. 5-9, jul/dez. 2010.

CARVALHO, Marcia Marques; NUNES, Edson. Ensino Superior Público e Privado no Brasil: expansão, evasão e perfil dos concluintes. In: UNESCO FÓRUM ON HIGHER EDUCATION, RESEARCH & KNOWLEDGE: PRIMEIRA CONFERÊNCIA REGIONAL LATINOAMERICANA DEL FORO UNESCO SOBRE EDUCACION, 2004, Porto Alegre. **Observatório Universitário**. Disponível em: < http://www.observatoriouniversitario.org.br/documentos_de_trabalho/documentos_de_trabalho_46.pdf> . Acesso em: 23 fev 2019.

CARVALHO, M. M. **Nota técnica sobre matrícula e IPES**. Observatório Universitário. 2004. Acesso em 23 de fev de 2019.

CASTRO, Claudio de Moura. **A prática da pesquisa**. 2.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

CERIBELI, Harrison Bachion; MERLO, Edgard Monforte; REIS, José Prado Villela. Avaliação da Satisfação de Alunos de Franquias de Ensino. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**. Rio de Janeiro. v. 4 , n. 1, jan./abr. p. 29-422010..

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**.5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

CHASTON, Ian. Are British universities in a position to consider implementing Total Quality management?. **Higher Education Quarterly**, v. 48, n. 2, p. 118-134. 1994.

CHOUDHURY, Koushiki. Evaluating customer-perceived service quality in business management education in India: A study in topsis modeling. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, v. 27, n. 2, p. 208-225. 2015.

CHUI, Teo Boon; AHMAD; Mohd Shukur bin; BASSIM, Faezah binti Ahmad; ZAIMI, Nurnadirah binti Ahmad. Evaluation of service quality of private higher education using service improvement matrix. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 224, p. 132-140. 2016.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO. **Pesquisa do Turismo – Pesquisa do Turismo Faturamento e Emprego 2019**. Disponível em:< <http://cnc.org.br/editorias/economia/noticias/nova-pesquisa-da-cnc-indica-crescimento-no-faturamento-e-na-geracao-de>>. Acesso em 01 de Out de 2019.

COOK, Colleen; THOMPSON, Bruce. Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 26, n. 4, p. 248-258. 2000.

CORREA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de Operações e de Satisfação dos Clientes**. 1 ed. São Paulo: Editora Atlas. 2012.

COSTA, Edward Martins; SOUZA, Hermínio Ramos de; RAMOS, Francisco de Sousa; SILVA, Jorge Luiz Mariano da. Eficiência e desempenho no ensino superior: uma análise da fronteira de produção educacional das ifes brasileiras. **Rev. Econ. Contemp.**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 3, p. 415-440, set-dez. 2012.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

DADO, Jaroslav et al. An empirical investigation into the construct of higher education service quality. **International Review of Management and Marketing**, v. 1, n. 3, p. 30-42. 2011.

DALLABONA, L. F.; NASCIMENTO, S.; HEIN, N. Métodos estatísticos mais recorrentes nas dissertações do programa de pós-graduação em Ciências Contábeis da FURB. **Revista de Contabilidade da UFBA**, v. 4, n. 1, p. 56-70. 2010.

DATTA, Khyati Shetty; VARDHAN, Julie. A SERVQUAL-Based Framework for Assessing Quality of International Branch Campuses in UAE: A Management Students' Perspective. **SAGE Open**, v. 7, n. 1. 2017.

DETTMER, Brígida; SOCORRO, Ceci; KATON, Heitor Takashi. Marketing de serviços: Análise da percepção da qualidade de serviços através da ferramenta servqual em uma instituição de ensino superior de Santa Catarina. **Ciencias da Administração**, v. 4, n. 8, p. 5. 2002.

LOURENÇO, Cléria donizete da silva; KNOP, Marcelo ferreira trezza. Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 13, n. 39. 2011.

- DONLAGIĆ, Sabina; FAZLIĆ, Samira. Quality assessment in higher education using the SERVQUAL model. **Journal of contemporary management issues**, v. 20, n. 1, p. 39-57. 2015.
- DUARTE, Nayra de Oliveira; OLIVEIRA, Fabricia de Souza; PIRES, Mario Anderson Librelon; ANDRADE, Frederico Marques; PAULA, Pablo Peron de. Avaliação das Expectativas Relacionadas aos Serviços de Uma Instituição de Ensino Superior Segundo o Modelo Servqual. **Revista Alcance**, v. 22, n. 3, 2015.
- DURSUN, Tolga; OSKAYBAS, Kader; GOKMEN, Cansu. The quality of service of the distance education. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 103, p. 1133-1151, 2013.
- FAN, Yueqian; PANNEERSELVAM, John; LIU, Lu. The Cost Function and Improvement Strategies of Service Quality of University Library under New Information Environments. In: Internet of Things (iThings) and IEEE Green Computing and Communications (GreenCom) and IEEE Cyber, Physical and Social Computing (CPSCom) and IEEE Smart Data (SmartData). **IEEE International Conference**, p. 208-215, 2017.
- FÓRUM DE OPERADORES HOTELEIROS DO BRASIL. **Perspectiva do Desempenho da Hotelaria em 2018**. Disponível em: < <http://fohb.com.br/wp-content/uploads/2017/11/Ed.-5-Perspectivas-de-Desempenho-da-Hotelaria.pdf>>. Acesso em: 29 de Set 2019.
- FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona Jo. **Administração de serviços**. 7^a ed. Porto Alegre: Editora AMGH, 2014.
- FIRDAUS, Abdullah. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, v.24, n.1, p.31-47. 2016.
- GALEEVA, Railya B. SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 24, n. 3, p. 329-348. 2016.
- GALLOWAY, Les. Quality perceptions of internal and external customers: a case study in educational administration. **The TQM Magazine**, v. 10, n. 1, p. 20-26. 1998.
- GARCIA, Augusto César Felisbino; SMANIA, Giovana Rocha; WERNKE, Paula da Rosa; SARQUIS, Aléssio Bessa; SOARES, Sandro Vieira. Uso da escala servqual em pesquisas sobre qualidade de serviços no contexto da instituição de ensino. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA, 19, 2019, Florianópolis. **Anais**. Florianópolis: UFSC, 2019, p.1-17.
- GOUVÊA, M. A.; PREARO, L. C. ; ROMEIRO, M. C. Avaliação do emprego das técnicas de análise de correspondência e análise de conglomerados em teses e dissertações de algumas instituições de ensino superior. **Revista de Ciências da Administração (CAD/UFSC)**, v. 15, p. 52-67. 2013.
- GREEN, Paul; RAMROOP, Shaun. Service delivery at a satellite campus: A Durban University of Technology case study. **International Journal of Educational Sciences**, v. 7, n. 3, p. 615-622, 2014.
- GRONROOS, Christian. **Marketing, gerenciamento e serviços**. 3^aed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009

HAIR JÚNIOR, Joseph F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAIR JÚNIOR, Joseph F.; BLACK, Willian C.; BABIN, Barry J.; ANDERSON, Rolph E.; TATHAM Ronald J. **Análise Multivariada de Dados**. 6. ed. Editora Bookman. Porto Alegre, 2009.

HOSSAIN, Muhammad Jaber. A Study of the Causes of User Dissatisfaction in Academic Libraries: A Case of University Students in a Developing Country. **Journal of Library Administration**, v. 54, n. 6, p. 462-482. 2014.

HOSSER, C.; CRUZ, A. P. C.; QUINTANA, A. C. Mapeamento dos Métodos Quantitativos Utilizados no Congresso Anpcont (2007-2015). **Revista de Contabilidade da UFBA**, v. 12, n. 3, p. 153-174, set./dez. 2018.

IBGE. **Pesquisa de Hospedagem de 2016**. Disponível em: <www.ibge.gov.br>. Acesso em: 28 set. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Ingresso**. Disponível em: <<https://www.ifsc.edu.br/como-possou-estudar-no-ifsc>>. Acesso em: 2 out. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Histórico da instituição**. Disponível em: <<https://ifsc.edu.br/historico>>. Acesso em: 01 Nov. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Histórico do Câmpus Contínente**. Disponível em: <<http://www.ifsc.edu.br/web/campus-florianopolis-contínente/historico>>. Acesso em: 2 out. 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Plano de Desenvolvimento Institucional - Plano 2015-2019**. Disponível em: <http://pdi.ifsc.edu.br/files/2015/07/PDI_IFSC_revisado_2017.pdf>. Acesso em: 11 de abril de 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Resolução nº 028/2009 – CONSUP**: Aprova o Estatuto do Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina. Disponível em: <http://cs.ifsc.edu.br/portal/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=14&Itemid=26>. Acesso em: 29 Out 2019.

INSTITUTO FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Lei nº 11.892/2008**: Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm>. Acesso em: 29 Out 2019.

JIEWANTO, Angela; LAURENS, Caroline; NELLOH, Liza. Influence of service quality, university image, and student satisfaction toward WOM intention: A case study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 40, p. 16-23. 2012.

JOUBERT, Annemarie; MULDER, Magda; NEL, Petrus. **Student nurses' expectations of service quality versus actual experiences of a simulation at a higher education institution**. **Africa Journal of Nursing and Midwifery**, v. 17, n. 2, p. 75-88. 2015.

CHERUIYOT, Thomas K.; MARU, Loice C. Service quality and relative performance of public universities in East Africa. **The TQM Journal**, v. 25, n. 5, p. 533-546. 2013.

KASSIM, Norizan M.; BOGARI, Naima; ZAIN, Mohamed. Female students' perception of service quality in a gender-segregated college environment. **Social Behavior and Personality: an international journal**, v. 43, n. 6, p. 921-930. 2015.

KASSIM, Norizan Mohd; ZAIN, Mohamed. Service quality: Gaps in the college of business. **Services Marketing Quarterly**, v. 31, n. 2, p. 235-252, 2010.

KAZOLEAS, Dean; KIM, Yungwook.; MOFFITT, Mary Anne. Institutional Image: a case study. **Corporate Communications: Na International Journal**. 2001.

KONI, Aida; ZAINAL, Khalim; IBRAHIM, Maznah. An assessment of the services quality of Palestine higher education. **International Education Studies**, v. 6, n. 2, p. 33. 2012.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 14ª ed. São Paulo: Pearson Education, 2012.

KOUCHAKI, Ebrahim et al. Education services quality of Kashan Medical Science University, based on SERVQUAL model in viewpoints of students. **International Archives of Health Sciences**, v. 4, n. 4, p. 84. 2017.

KWAN, Paula YK; NG, Paul WK. Quality indicators in higher education-comparing Hong Kong and China's students. **Managerial Auditing Journal**, v. 14, n. 1/2, p. 20-27, 1999.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Metodologia do trabalho científico: projetos de pesquisa, pesquisa bibliográfica, teses de doutorado, dissertações de mestrado, trabalhos de conclusão de curso**. 8. São Paulo: Atlas, 2017.

LEVIN, Jack; FOX, James Alan. **Estatística para ciências humanas**. Tradução. 9ª ed. São Paulo: Editora Pearson Education do Brasil, 2003.

LI, Rose Yanhong; KAYE, Mike. A case study for comparing two service quality measurement approaches in the context of teaching in higher education. **Quality in Higher Education**, v. 4, n. 2, p. 103-113. 1998.

LODESSO, Solomon Lemma; NIEKERK, EJ Van; JANSEN, CA; MULLER, H. Academic staff perceptions of service quality improvement in Ethiopian Public Higher Education Institutions. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, v. 5, n. 14, p. 435. 2014.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: Marketing e Gestão**. 6ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.

MAGIONI, Bianca; PASCUCI, Lucilaine; MEYER Jr, Victor. Managerialism em Universidades: Contribuições e Limitações da Adoção do Planejamento Estratégico em uma Universidade Pública Federal. In: **XXXVIII Encontro da ANPAD**, 35., 2014, Rio de Janeiro. 2014. p.1-3. Disponível em: <www.anpad.org.br/admin/pdf/2014_EnANPAD_APB1241.pdf>.

MANTOVANI, Daielly Melina Nassif; GOUVÊA, Maria Aparecida; DA SILVA TAMASHIRO, Helenita Rodrigues. Segmentação e qualidade em serviços educacionais: o

caso de um curso de graduação a distância. **Revista de Administração**, v. 13, n. 1, p. 91-116. 2015.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Metodologia da investigação científica para Ciências Sociais Aplicadas**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2016.

MATHEW, John A. HU, Mei Chih. Enhancing the Role of Universities in Building National Innovative Capacity in Asia: The Case of Taiwan. **World Development**, Vol. 35, n. 6, p. 1005–1020. 2007.

MAZARO, Andre Luis. Analysis of the quality of educational services of a private higher education on institution. **Revista Edapeci-Educacao a Distancia a Praticas Educativas Comunicacionais e Interculturais**, v. 17, n. 3, p. 6-19. 2017.

MBISE, Esther-R.; TUNINGA, Ronald SJ. The application of SERVQUAL to business schools in an emerging market: the case of Tanzania. **Journal of Transnational Management**, v. 18, n. 2, p. 101-124, 2013.

MCELWEE, Gerard; REDMAN, Tom. Upward appraisal in practice: an illustrative example using the QUALED model. **Education Training**, v. 35, n. 2. 1993.

MELLO, Sérgio C.; DUTRA, Hérrisson Fábio de Oliveira; OLIVEIRA, Patrícia Andréa da Silva. Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. **Organizações & Sociedade**, v. 8, n. 21, p. 125-137. 2001.

MEYER Jr., Victor; PASCUCCHI, Lucilaine; MANGOLIN, Lúcia. Gestão estratégica: um exame de práticas em universidades privadas. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 46, p.46-70, Jan./Fev. 2012.

MEYER Jr., Victor. LOPES, Maria Cecília Barbosa. Administrando o imensurável: Uma crítica às organizações acadêmicas. **Caderno EBAPE**, v. 13, nº 1, artigo 3, Rio de Janeiro, Jan./Mar. 2015.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Educação Profissional e Tecnológica**. <http://portal.mec.gov.br/educacao-profissional-e-tecnologica-ept>. Acesso em: 2 out. 2019.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Relatório anual de análise dos indicadores de gestão das instituições federais de educação profissional, científica e tecnológica: exercício 2017**. Publicado em junho de 2018. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=17929analise-indicadores-2014&Itemid=30192>. Acesso em: 02 jul. 2019.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Anuário Estatístico de 2019**. Disponível em <<http://turismo.sc.gov.br/institucional/index.php/pt-br/informacoes/estatisticas-e-indicadores-turisticos>>. Acesso em 01 Out 2019.

MONGAY, Jorge. Service Quality Measurement Using SERVQUAL. An Applied Comparative Study on Customer Perceptions and Expectations under an International Approach. **Expert Journal of Marketing**, v. 2, n. 2, p. 82-85. 2014.

MOSTAFA, Mohamed M. A Comparison of SERVQUAL and I-P Analysis: Measuring and Improving Service Quality in Egyptian Private Universities. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 16, n. 2, p. 83-104. 2006.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Anuário Estatístico do Turismo: Ano Base 2019**.

Disponível em: < <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/2016-02-04-11-53-05/item/381-anuario-estatistico-de-turismo-2019-ano-base-2018/381-anuario-estatistico-de-turismo-2019-ano-base-2018.html>>. Acesso em: 02 de out de 2019.

NARANG, Ritu. How do management students perceive the quality of education in public institutions? **Quality Assurance in Education**, v. 20, n. 4, p. 357-371. 2012.

NASCIMENTO, Nadja Maria Do. Qualidade na prestação de serviço: Uma Análise no Setor de Ensino. 2014. 109f. Dissertação (Mestrado em Gestão) - Instituto Superior de Gestão, Lisboa, 2014.

NOGUEIRA, Tatiana Gasparotto; LAS CASAS, Alexandre Luzzi. Avaliação da Qualidade na Prestação de Serviços em uma Instituição de Ensino Superior: um Estudo Sobre os Serviços Complementares Através do uso da Escala SERVQUAL. **Pensamento & Realidade**, v. 30, n. 1, p. 23. 2015.

OLIVEIRA, Luiz Guilherme; SANTANA, Rafael Liberal Ferreira de; GOMES, Vanessa Cabral. Inovação no setor público: Uma reflexão a partir das experiências premiadas no Concurso Inovação na Gestão Pública Federal. **Cadernos Enap**, 38, p.1-59. 2014.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valerie; BERRY, Leonard. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 4, p.41-50. 1985.

PARASURAMAN A.; ZEITHAML, Valerie; BERRY, Leonard. SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, **Journal of Retailing**, v. 64, n.1, p.14-40. 1988.

PEREIRA, Beatriz de Castro Sebastião; GIL, Camila. Avaliando a Satisfação de Alunos de Escolas de Administração: uma nova perspectiva de gestão. **Revista de Administração**, v. 5, n. 1, p. 1-21. 2008.

PEREIRA, Giveldna Maria Costa; CASTRO, Felipe Nalon; LANZA, Luciana Nunes Menolli; LANZA, Daniel Carlos Ferreira. Panorama de oportunidades para os egressos do ensino superior no Brasil: o papel da inovação na criação de novos mercados de trabalho. **Ensaio: avaliação políticas públicas Educacionais**, Rio de Janeiro, v.24, n. 90, p. 179-198, jan./mar. 2016.

PILLAY, Magalingam Atheeshey; MBAMBO, Sbhongiseni Nelson; MASON, Roger B. Service quality's role in students' decisions to study at Further Education and Training Colleges. **International Journal of Educational Sciences**, v. 18, n. 1-3, p. 87-100. 2017.

PLATAFORMA NILO PEÇANHA. Disponível em: <http://resultados.plataformanilopecanha.org/2019>. Acesso em 19 jun. 2019.

PREFEITURA MUNICIPAL DE FLORIANÓPOLIS. **Secretaria de Turismo**. Disponível em: <<http://www.pmf.sc.gov.br/entidades/turismo/>>. Acesso em: 29 set. 2019.

PRUGSAMATZ, Sunita; HEANEY, Joo-Gim; ALPERT, Frank. Measuring and investigating pretrial multi-expectations of service quality within the higher education context. **Journal of Marketing for Higher Education**, v. 17, n. 1, p. 17-47. 2007.

RASLI, Amran Md et al. Service quality in higher education study of turkish students in malaysian universities. **Journal of Management Info**, v. 3, n. 1, p. 1-32, 2014.

REZAEI, J. et al. Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, v. 66, p.85-93, jun. 2018.

RODRIGUES, Lewlyn LR et al. Comparison of SERVQUAL and SERVPERF metrics: an empirical study. **The TQM Journal**, v. 23, n. 6, p. 629-643, 2011.

RICHARDSON, Roberto Jarry; PERES, José Augusto de Souza. **Pesquisa social**. 3. ed. rev. e amp. São Paulo : Atlas, 2014.

SAHNEY, Sangeeta. Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education. **International Journal of Educational Management**, v. 30, n. 3, p. 326-353. 2016.

SAHNEY, Sangeeta; BANWET, D. K.; KARUNES, Sabita. A SERVQUAL and QFD approach to total quality education: A student perspective. **International Journal of productivity and performance management**, v. 53, n. 2, p. 143-166. 2004.

SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernandez; LUCIO, Maria del Pilar Baptista. **Metodologia de pesquisa**. 5. ed. Porto Alegre: AMGH, 2013.

SANTA CATARINA. Agência de desenvolvimento do turismo. **Dados da Temporada de Verão 2017/2018 / Santa Catarina**. Disponível em: <<http://www.sol.sc.gov.br/index.php/informacoes/noticias/4218-sol-disponibiliza-compilacao-de-dados-da-temporada-de-verao-2017-18>> Acesso em 29 Set 2019

SANTA CATARINA. Agência de desenvolvimento do turismo. **Estudo da Demanda Turística de Municipal 2019**. Disponível em: <<http://turismo.sc.gov.br/institucional/index.php/pt-br/informacoes/estatisticas-e-indicadores-turisticos>>. Acesso em 29 Set 2019.

SANTOS, Andreia de Oliveira et al. Atributos demográficos e satisfação de universitários com sua instituição de ensino. **Revista Gestão Universitária na América Latina**, v. 10, n. 3, p.272-295, 3 nov. 2017.

SECCHI, Leonardo. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. **Revista de Administração Pública**, v.43, n.2, p.347-69, Mar./Abr. 2009.

SHEKARCHIZADEH, Ahmadsa; RASLI, Amran; HON-TAT, Huam. SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students. **Business Process Management Journal**, v. 17, n. 1, p. 67-81, 2011.

SILVA, Danilo Soares; SALATI, Gustavo Hermínio; MORAES, Marcondes de; MAKIYA, Ieda Kanashiro; CESAR, Francisco Ignácio Giocondo. Measurement of perceived service

quality in higher education institutions. **Quality Assurance In Education**, [s.l.], v. 25, n. 4, p.415-439, 4 set. 2017. Emerald. <http://dx.doi.org/10.1108/qa-10-2016-0058>

SOARES, Mauri Cesar; NOVASKI, Olívio; ANHOLON, Rosley. SERVQUAL model applied to higher education public administrative services. **Brazilian Journal of Operations & Production Management**, v. 14, n. 3, p. 338-349. 2017.

SOBRINHO, José Dias. Avaliação e transformações da educação superior brasileira (1995-2009): do provão ao SINAES. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v.15, n.1, p.195-224, mar. 2010.

SOUTAR, Geoffrey; MCNEIL, Margaret. Measuring service quality in a tertiary institution. **Journal of Educational Administration**, v. 34, n. 1, p. 72-82. 1996.

SOUTAR, Geoffrey N.; MCNEIL, Margaret M.; LIM, Kwee. Service quality and the overseas' student: Some Australian experiences. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, v. 6, n. 1/2, p. 28-40. 1994.

SOUTO, C. M. R., CORREIA-NETO, J. S. Qualidade de Serviços: Uma análise comparativa entre SERVQUAL e SERVPERF. **Journal of Perspectives in Management**, v.1, p. 63-73. 2017.

ŠTIMAC, Helena; ŠIMIĆ, Mirna Leko. Competitiveness in higher education: A need for marketing orientation and service quality. **Economics & Sociology**, v. 5, n. 2, p. 23-34. 2012.

TAN, Kay C.; KEK, Sei W. Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach. **Quality in higher education**, v. 10, n. 1, p. 17-24. 2004.

TOMASSINI, Rodrigo; AQUINO, Rodrigo; CARVALHO, Frederico A. de. Expectativas e percepções em seqüências de serviço. **RAE**, v. 7, n. 2. 2008.

TURETA, César et al. Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL. **Revista de Gestão**, v. 14, n. 4, p. 33-45. 2007.

VEERASAMY, Dayaneethie; NOEL, Dion T. The service quality experience of international students: The case of a selected higher education institution in South Africa. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, v. 5, n. 8, p. 465. 2014.

VERGARA SCHMALBACH, Juan Carlos; QUESADA IBARGÜEN, Víctor Manuel. Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. **Revista electrónica de investigación educativa**, v. 13, n. 1, p. 108-122, 2011.

YANG, Zhao; YAN-PING, Liu; JIE, Tan. Study on quality indicators in higher education: An application of the SERVQUAL Instrument. In: SERVICE SYSTEMS AND SERVICE MANAGEMENT, 2006 INTERNATIONAL CONFERENCE ON. IEEE. **Anais**. p. 1280-1286, 2006.

YEO, Roland K.; MARQUARDT, Michael J. Through a different lens: bridging the expectation–perception (quality) divide in higher education. **Asia Pacific Journal of Education**, v. 31, n. 4, p. 379-405. 2011.

YEO, Roland K. Brewing service quality in higher education: Characteristics of ingredients that make up the recipe. **Quality assurance in education**, v. 16, n. 3, p. 266-286. 2008.

YEO, Roland K.; LI, Jessica. Beyond SERVQUAL: The competitive forces of higher education in Singapore. **Quality Assurance in Education**, v. 16, n. 3, 2008.

YOUSAPRONPAIBOON, Khanchitpol. SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 116, p. 1088-1095, 2014.

WALSH, Kieron. Marketing and Public sector management. **European Journal of Marketing**, v. 28, n.3, p. 63-71. 1994.

WESTON, Rebecca. GORE, Paul A. A Brief to Structural Equation Modelling. **The Counseling Psychologist**, v. 34, n. 5, p. 719–751. 2006.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **Tourism Highlights 2019 Edition**. Disponível em < <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421152> >. Acesso em 29 Out 2019.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **Tourism Highlights 2018 Edition**. Disponível em < <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876> >. Acesso em 29 Out 2019.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL. **Economic Impact 2019 World**. Disponível em < <https://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/regions-2019/world2019.pdf>>. Acesso em 28 de Set 2019.

WORLD TOURISM ORGANIZATION. **Internacional Tourism Highlights 2019**. Disponível em: < <http://www2.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2018>>. Acesso em: 29 de Set de 2019.

ZAFIROPOULOS, Costas; VRANA, Vasiliki. Service quality assessment in a Greek higher education institute. **Journal of business economics and management**, v. 9, n. 1, p. 33-45. 2008.

ZEITHAML, V.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.; **A excelência em serviços: como superar as expectativas e garantir a satisfação completa de seus clientes**. 1 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

APÊNDICE A – PESQUISA SOBRE A QUALIDADES DOS CURSOS TÉCNICOS E TECNÓLOGOS NA ÁREA DE TURISMO, HOSPITALIDADE E LAZER DO IFSC

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está recebendo um questionário que faz parte do trabalho de pesquisa intitulado: “A qualidade dos cursos de turismo, hospitalidade e lazer em um Instituto Federal de Educação: Um estudo com a escala Servqual”. O objetivo dessa pesquisa é analisar a sua percepção, enquanto estudante, sobre a qualidade dos cursos técnicos e tecnológicos na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer. Os resultados dessa pesquisa servirão de base para a dissertação de mestrado em administração da pesquisadora, além de fornecer subsídios para a melhoria dos serviços prestados pelo IFSC nesse curso. Nesse sentido, gostaríamos de contar com sua colaboração, destacando que de forma alguma serão divulgadas informações pessoais dos respondentes e que as informações individuais serão resguardadas. As informações serão todas trabalhadas de forma agregada. É essencial que todas as informações aqui solicitadas sejam respondidas com sinceridade. Você levará em torno de 20 minutos para responder ao questionário e poderá, caso não se sinta à vontade, abandonar a pesquisa a qualquer momento. **Para mostrar sua concordância em participar da pesquisa voluntariamente, basta assinalar com um X entre os parênteses abaixo:**

() Sim, eu concordo em participar voluntariamente da pesquisa.

() Não, eu não concordo em participar da pesquisa

Priscilla Infância Antunes (mestranda em Administração)
Sandro Vieira Soares (Prof. Orientador/Doutor em Controladoria e Contabilidade-USP)

Instruções para a seção de expectativas referentes ao curso

Com base na sua experiência como estudante, pense no tipo de instituição de ensino que oferece um curso de qualidade excelente que você gostaria de cursar.

Agora, leia as afirmativas a seguir e informe quanto você acha que cada uma delas se aplicaria a esta instituição de ensino

- Quando uma afirmação relacionar-se a algo de que você discorde totalmente, marque o número 1;
- Quando uma afirmação relacionar-se a algo com o qual você concorde totalmente, marque o número 7;
- Quando uma afirmação relacionar-se a algo em relação ao qual você não tenha uma percepção tão forte a ponto de concordar ou discordar totalmente, marque um dos números intermediários.

1 Excelentes cursos técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer possuem equipamentos em bom estado e suficientes (lousas, carteiras, etc.).

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 Concordo Totalmente

() () () () () () () ()

2 As instalações físicas de excelentes cursos técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, como salas de aula e laboratórios, são adequadas, arejadas, iluminadas e agradáveis.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 Concordo Totalmente

() () () () () () () ()

3 Os professores e demais funcionários de excelentes instituições de ensino são bem apresentáveis e cuidam de sua aparência.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

4 A biblioteca de excelentes instituições de ensino possui livros e outros materiais suficientes e em boas condições de uso.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

5 Excelentes cursos técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer cumprem o calendário acadêmico e o cronograma das disciplinas.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

6 Excelentes instituições de ensino possuem canais de atendimento ao aluno para a solução de problemas (como por exemplo, dificuldades de aprendizagem, procedimentos administrativos, etc.).

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

7 Excelentes curso técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer alocam professores com domínio de conteúdo nas disciplinas do curso.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

8 Excelentes curso técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer possuem professores e demais funcionários pontuais e assíduos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

9 Excelentes instituições de ensino mantém os cadastros dos alunos atualizados e livres de erros.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

10 Excelentes curso técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer mantém os alunos informados sobre alterações de cronograma.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

11 Os funcionários de excelentes instituições de ensino atendem prontamente aos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

12 Os funcionários de excelentes instituições de ensino sempre estão dispostos a ajudar aos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

13 Os funcionários de excelentes instituições de ensino não recusam atendimento ao aluno.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
() () () () () () () ()

14 O comportamento de funcionários de excelentes instituições de ensino transmite confiança aos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
 () () () () () () ()

15 Os estudantes de excelentes cursos técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer sentem confiança na instituição de ensino.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
 () () () () () () ()

16 Os funcionários de excelentes instituições de ensino são sempre atenciosos com os alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
 () () () () () () ()

17 Os funcionários de excelentes instituições de ensino têm conhecimento para responder às perguntas dos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
 () () () () () () ()

18 Instituições de ensino excelentes dão atenção adequada aos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
 () () () () () () ()

19 Excelentes instituições de ensino tem horários de funcionamento adequados aos seus alunos (horários de aulas, serviços de biblioteca, cantina...).

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
 () () () () () () ()

20 Excelentes instituições de ensino precisam atender às demandas específicas de seus alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
 () () () () () () ()

21 Excelentes curso técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer atendem aos diversos objetivos dos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
 () () () () () () ()

22 Excelentes curso técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer atendem às demandas específicas de seus alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**
 () () () () () () ()

Instruções para a seção de percepções sobre cursos técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer do IFSC

O conjunto de afirmações a seguir tem o intuito de nos mostrar a sua opinião sobre os cursos técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer oferecido pelo IFSC. Leia as afirmações a seguir e informe o quanto você acha que cada uma delas se aplicaria ao curso que você frequenta no IFSC.

- Quando uma afirmação relacionar-se a algo de que você discorde totalmente, marque o número 1;
- Quando uma afirmação relacionar-se a algo com o qual você concorde totalmente, marque o número 7;

33 Os servidores (professores e demais funcionários) da sua instituição de ensino atendem prontamente aos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

34 Os servidores (professores e demais funcionários) da sua instituição de ensino sempre estão dispostos a ajudar os alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

35 Os servidores (professores e demais funcionários) da sua instituição de ensino não recusam atendimento ao aluno.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

36 O comportamento dos servidores (professores e demais funcionários) da sua instituição de ensino transmite confiança aos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

37 Você, como estudante curso técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer, sente confiança na instituição de ensino que oferece o curso.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

38 Os funcionários da sua instituição de ensino são sempre atenciosos com os alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

39 Os funcionários da sua instituição de ensino têm conhecimento para responder às perguntas dos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

40 A sua instituição de ensino dá atenção adequada aos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

41 A sua instituição de ensino tem horários de funcionamento adequados aos seus alunos (horários de aulas, serviços de biblioteca, cantina...).

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

42 A sua instituição de ensino atende às demandas específicas de seus alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

43 O seu curso curso técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer atende aos diversos objetivos dos alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 **Concordo Totalmente**

44 O seu curso técnico/tecnológico na área de Turismo, Hospitalidade e Lazer atende às demandas específicas de seus alunos.

Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 6 7 Concordo Totalmente
 () () () () () () () ()

APÊNDICE B – SAÍDAS DA REGRESSÃO

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q1

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmem D_Abrire D_Jatrab D_Jacon
 D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,303 ^a	,092	,016	1,12258

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,364	16	1,523	1,208	,264 ^b
	Residual	240,694	191	1,260		
	Total	265,058	207			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	6,300	,393		16,042	,000	5,525	7,075
	Idade	-,005	,008	-,058	-,726	,469	-,020	,009
	Módulo	-,029	,080	-,027	-,358	,721	-,187	,129
	Gênero masculino	-,005	,175	-,002	-,029	,977	-,350	,340
	Ens. médio privado	,090	,214	,032	,418	,677	-,333	,513
	Ens. médio misto	,273	,218	,092	1,250	,213	-,158	,703

Exercício de atv. remunerada	,244	,193	,102	1,261	,209	-,137	,624
Intenção de abrir empresa	-,165	,246	-,050	-,673	,502	-,650	,319
Já trabalha na área	,452	,291	,121	1,553	,122	-,122	1,025
Conclusão de curso no IFSC	,085	,216	,030	,394	,694	-,341	,512
Inconclusão de curso no IFSC	,250	,225	,082	1,113	,267	-,194	,695
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,571	,257	-,210	-2,219	,028	-1,078	-,063
Não/Não sabe outro curso na área	,166	,264	,058	,627	,531	-,356	,687
Não trabalhou na área	-,185	,184	-,082	-1,001	,318	-,548	,179
Trabalha na área	-,057	,221	-,025	-,258	,796	-,494	,379
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,116	,216	-,040	-,535	,593	-,542	,311
Não recebe auxílio	,044	,209	,015	,213	,831	-,367	,456

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q2

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar D_trabraarf
D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,306 ^a	,094	,018	1,26583

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	31,647	16	1,978	1,234	,245 ^b
Residual	306,045	191	1,602		
Total	337,692	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	5,618	,443		12,685	,000	4,744	6,491
Idade	,000	,009	-,002	-,019	,985	-,017	,017
Módulo	,044	,090	,037	,487	,627	-,134	,222
Gênero masculino	,006	,197	,002	,031	,976	-,383	,395
Ens. médio privado	,232	,242	,073	,961	,338	-,245	,709
Ens. médio misto	,042	,246	,013	,169	,866	-,443	,527
Exercício de atv. remunerada	,136	,218	,050	,624	,534	-,294	,565
Intenção de abrir empresa	-,120	,277	-,032	-,432	,666	-,667	,427
Já trabalha na área	,898	,328	,212	2,739	,007	,251	1,545
Conclusão de curso no IFSC	,205	,244	,065	,842	,401	-,275	,686
Inconclusão de curso no IFSC	,408	,254	,118	1,608	,109	-,092	,909
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,154	,290	,050	,530	,597	-,418	,726
Não/Não sabe outro curso na área	-,227	,298	-,071	-,761	,448	-,815	,361
Não trabalhou na área	-,172	,208	-,067	-,826	,410	-,582	,238
Trabalha na área	,092	,249	,036	,370	,712	-,400	,584
Não/Não sabe se trabalhará na área	,159	,244	,049	,651	,516	-,322	,640
Não recebe auxílio	-,080	,235	-,024	-,340	,734	-,544	,384

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q3

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,401 ^a	,161	,090	1,01930

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	37,997	16	2,375	2,286	,004 ^b
Residual	198,445	191	1,039		

Total	236,442	207		
-------	---------	-----	--	--

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,098	,357		17,100	,000	5,394	6,801
Idade	,009	,007	,106	1,377	,170	-,004	,023
Módulo	,063	,073	,064	,871	,385	-,080	,207
Gênero masculino	-,175	,159	-,077	-1,101	,272	-,488	,138
Ens. médio privado	,324	,195	,122	1,663	,098	-,060	,708
Ens. médio misto	,285	,198	,102	1,439	,152	-,106	,676
Exercício de atv. remunerada	-,269	,175	-,119	-1,532	,127	-,615	,077
Intenção de abrir empresa	-,064	,223	-,020	-,285	,776	-,504	,377
Já trabalha na área	,040	,264	,011	,151	,880	-,481	,561
Conclusão de curso no IFSC	-,055	,196	-,021	-,280	,779	-,442	,332
Inconclusão de curso no IFSC	,223	,204	,077	1,090	,277	-,180	,626
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-1,008	,234	-,392	-4,313	,000	-1,468	-,547
Não/Não sabe outro curso na área	,598	,240	,223	2,492	,014	,125	1,072
Não trabalhou na área	-,189	,167	-,089	-1,130	,260	-,520	,141
Trabalha na área	-,164	,201	-,076	-,817	,415	-,560	,232
Não/Não sabe se trabalhará na área	,142	,196	,052	,723	,471	-,245	,529
Não recebe auxílio	,230	,189	,084	1,217	,225	-,143	,604

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q4

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,404 ^a	,163	,093	,98039

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	35,837	16	2,240	2,330	,004 ^b
Residual	183,582	191	,961		
Total	219,418	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,193	,343		18,058	,000	5,517	6,870
Idade	-,002	,007	-,025	-,326	,745	-,015	,011
Módulo	,321	,070	,334	4,588	,000	,183	,459
Gênero masculino	-,070	,153	-,032	-,457	,648	-,371	,231
Ens. médio privado	-,195	,187	-,076	-1,040	,300	-,564	,175
Ens. médio misto	,208	,190	,078	1,094	,275	-,167	,584
Exercício de atv. remunerada	-,049	,169	-,022	-,289	,773	-,381	,284
Intenção de abrir empresa	-,247	,215	-,082	-1,150	,251	-,670	,176
Já trabalha na área	,312	,254	,092	1,230	,220	-,189	,813
Conclusão de curso no IFSC	-,318	,189	-,124	-1,686	,093	-,691	,054
Inconclusão de curso no IFSC	,155	,197	,056	,787	,432	-,233	,543
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,206	,225	-,083	-,917	,360	-,649	,237
Não/Não sabe outro curso na área	-,243	,231	-,094	-1,052	,294	-,698	,212
Não trabalhou na área	-,216	,161	-,105	-1,340	,182	-,534	,102
Trabalha na área	-,159	,193	-,077	-,825	,410	-,540	,222
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,091	,189	-,034	-,480	,632	-,463	,282
Não recebe auxílio	-,246	,182	-,093	-1,352	,178	-,605	,113

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q5

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,359 ^a	,129	,056	1,03628

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	30,269	16	1,892	1,762	,039 ^b
Residual	205,111	191	1,074		
Total	235,380	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
	1 (Constant)	6,509	,363				17,953
Idade	,005	,007	,051	,648	,518	-,009	,018
Módulo	,048	,074	,049	,654	,514	-,097	,194
Gênero masculino	-,259	,161	-,115	-1,606	,110	-,578	,059
Ens. médio privado	,062	,198	,024	,315	,753	-,328	,453
Ens. médio misto	,229	,201	,082	1,136	,257	-,168	,626
Exercício de atv. remunerada	-,140	,178	-,062	-,783	,435	-,491	,212
Intenção de abrir empresa	-,515	,227	-,165	-2,269	,024	-,962	-,067
Já trabalha na área	,292	,268	,083	1,088	,278	-,238	,822
Conclusão de curso no IFSC	-,011	,200	-,004	-,055	,956	-,405	,383
Inconclusão de curso no IFSC	,358	,208	,125	1,724	,086	-,052	,768
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,264	,237	-,103	-1,110	,268	-,732	,205
Não/Não sabe outro curso na área	-,151	,244	-,056	-,617	,538	-,632	,331
Não trabalhou na área	-,192	,170	-,090	-1,128	,261	-,528	,144
Trabalha na área	-,579	,204	-,270	-2,833	,005	-,981	-,176
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,084	,200	-,031	-,419	,676	-,477	,310
Não recebe auxílio	,117	,192	,043	,610	,543	-,262	,497

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q6

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvtrem D_Abrir

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,297 ^a	,088	,012	1,05185

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20,448	16	1,278	1,155	,308 ^b
Residual	211,322	191	1,106		
Total	231,769	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
	1 (Constant)	6,615	,368				17,977
Idade	-,002	,007	-,019	-,237	,813	-,016	,012
Módulo	,023	,075	,024	,312	,755	-,125	,171
Gênero masculino	-,136	,164	-,061	-,830	,408	-,459	,187
Ens. médio privado	,040	,201	,015	,197	,844	-,357	,436
Ens. médio misto	,263	,204	,095	1,286	,200	-,140	,666
Exercício de atv. remunerada	,004	,181	,002	,023	,982	-,353	,361
Intenção de abrir empresa	-,016	,230	-,005	-,068	,946	-,470	,439
Já trabalha na área	,412	,273	,118	1,511	,133	-,126	,949
Conclusão de curso no IFSC	-,099	,203	-,038	-,490	,624	-,499	,300
Inconclusão de curso no IFSC	,203	,211	,071	,964	,336	-,213	,619
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,044	,241	,017	,184	,854	-,431	,520
Não/Não sabe outro curso na área	-,538	,248	-,203	-2,173	,031	-1,027	-,050
Não trabalhou na área	-,314	,173	-,149	-1,818	,071	-,655	,027
Trabalha na área	-,359	,207	-,169	-1,732	,085	-,768	,050
Não/Não sabe se trabalhará na área	,161	,203	,060	,795	,428	-,239	,561
Não recebe auxílio	,110	,195	,040	,563	,574	-,275	,495

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Q7
 /METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
 D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
 D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,263 ^a	,069	-,009	,77731

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,554	16	,535	,885	,588 ^b
	Residual	115,403	191	,604		
	Total	123,957	207			

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	6,518	,272		23,971	,000	5,982	7,055
	Idade	-,008	,005	-,130	-1,599	,112	-,019	,002
	Módulo	-,004	,055	-,006	-,079	,937	-,114	,105
	Gênero masculino	-,029	,121	-,018	-,238	,812	-,268	,210
	Ens. médio privado	,205	,149	,107	1,380	,169	-,088	,498
	Ens. médio misto	,209	,151	,103	1,383	,168	-,089	,507
	Exercício de atv. remunerada	,049	,134	,030	,370	,712	-,214	,313
	Intenção de abrir empresa	-,004	,170	-,002	-,026	,980	-,340	,331
	Já trabalha na área	,297	,201	,116	1,477	,141	-,100	,695
	Conclusão de curso no IFSC	,046	,150	,024	,306	,760	-,249	,341
	Inconclusão de curso no IFSC	,110	,156	,053	,707	,480	-,197	,418
	Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,192	,178	,103	1,076	,283	-,160	,543
	Não/Não sabe outro curso na área	-,050	,183	-,026	-,274	,784	-,411	,311
	Não trabalhou na área	,122	,128	,079	,953	,342	-,130	,374

Trabalha na área	,106	,153	,068	,690	,491	-,196	,408
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,015	,150	-,008	-,102	,919	-,311	,280
Não recebe auxílio	-,002	,144	-,001	-,017	,986	-,287	,282

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q8

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,325 ^a	,105	,031	,86975

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	17,035	16	1,065	1,407	,141 ^b
Residual	144,484	191	,756		
Total	161,519	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,347	,304		20,858	,000	5,746	6,947
Idade	,006	,006	,088	1,108	,269	-,005	,018
Módulo	,053	,062	,064	,849	,397	-,070	,175

Gênero masculino	-,113	,135	-,060	-,832	,406	-,380	,154
Ens. médio privado	,097	,166	,044	,584	,560	-,231	,425
Ens. médio misto	,197	,169	,085	1,165	,246	-,136	,530
Exercício de atv. remunerada	,004	,150	,002	,024	,981	-,292	,299
Intenção de abrir empresa	-,225	,190	-,087	-1,182	,239	-,601	,151
Já trabalha na área	-,035	,225	-,012	-,157	,876	-,480	,409
Conclusão de curso no IFSC	-,034	,167	-,015	-,201	,841	-,364	,297
Inconclusão de curso no IFSC	,409	,174	,172	2,345	,020	,065	,753
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,127	,199	-,060	-,635	,526	-,520	,267
Não/Não sabe outro curso na área	-,040	,205	-,018	-,193	,847	-,443	,364
Não trabalhou na área	-,383	,143	-,217	-2,681	,008	-,665	-,101
Trabalha na área	-,198	,171	-,111	-1,152	,251	-,536	,141
Não/Não sabe se trabalhará na área	,063	,168	,028	,376	,708	-,268	,393
Não recebe auxílio	,127	,162	,056	,786	,433	-,192	,446

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT A9

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,307 ^a	,094	,018	1,06557

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	22,513	16	1,407	1,239	,241 ^b
Residual	216,867	191	1,135		
Total	239,380	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	5,980	,373		16,042	,000	5,245	6,715
Idade	,005	,007	,055	,685	,494	-,009	,019
Módulo	,019	,076	,019	,256	,798	-,130	,169
Gênero masculino	,174	,166	,076	1,047	,297	-,154	,501
Ens. médio privado	,032	,204	,012	,155	,877	-,370	,433
Ens. médio misto	,137	,207	,049	,660	,510	-,272	,545
Exercício de atv. remunerada	,019	,183	,008	,102	,919	-,343	,380
Intenção de abrir empresa	-,226	,233	-,072	-,968	,334	-,686	,234
Já trabalha na área	,522	,276	,147	1,892	,060	-,022	1,067
Conclusão de curso no IFSC	-,071	,205	-,027	-,348	,729	-,476	,333
Inconclusão de curso no IFSC	,482	,214	,166	2,253	,025	,060	,903
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,354	,244	-,137	-1,450	,149	-,836	,127
Não/Não sabe outro curso na área	,123	,251	,046	,490	,625	-,372	,618
Não trabalhou na área	-,167	,175	-,078	-,954	,341	-,512	,178
Trabalha na área	,011	,210	,005	,054	,957	-,403	,426
Não/Não sabe se trabalhará na área	,046	,205	,017	,224	,823	-,359	,451
Não recebe auxílio	,155	,198	,056	,785	,433	-,235	,546

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q10

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,354 ^a	,125	,052	1,00805

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	27,792	16	1,737	1,709	,048 ^b
Residual	194,088	191	1,016		
Total	221,880	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,489	,353		18,401	,000	5,794	7,185
Idade	-,004	,007	-,047	-,597	,551	-,017	,009
Módulo	-,142	,072	-,147	-1,972	,050	-,284	,000
Gênero masculino	-,076	,157	-,035	-,486	,628	-,386	,233
Ens. médio privado	,189	,193	,073	,980	,328	-,191	,569
Ens. médio misto	,299	,196	,111	1,527	,129	-,087	,685
Exercício de atv. remunerada	,456	,173	,209	2,629	,009	,114	,798
Intenção de abrir empresa	-,374	,221	-,124	-1,696	,092	-,810	,061
Já trabalha na área	,302	,261	,088	1,157	,249	-,213	,817
Conclusão de curso no IFSC	,082	,194	,032	,422	,674	-,301	,465
Inconclusão de curso no IFSC	,336	,202	,120	1,664	,098	-,062	,735
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,415	,231	,167	1,798	,074	-,040	,871
Não/Não sabe outro curso na área	-,343	,237	-,132	-1,445	,150	-,811	,125
Não trabalhou na área	-,149	,166	-,072	-,902	,368	-,476	,177
Trabalha na área	,220	,199	,106	1,109	,269	-,171	,612
Não/Não sabe se trabalhará na área	,165	,194	,062	,847	,398	-,219	,548
Não recebe auxílio	,066	,187	,025	,352	,725	-,303	,435

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q11

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvm D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,311 ^a	,097	,021	,84211

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14,549	16	,909	1,282	,212 ^b
Residual	135,446	191	,709		
Total	149,995	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,579	,295		22,331	,000	5,998	7,160
Idade	,000	,006	,003	,031	,975	-,011	,011
Módulo	-,060	,060	-,076	-1,000	,318	-,179	,058
Gênero masculino	-,072	,131	-,040	-,547	,585	-,330	,187
Ens. médio privado	-,109	,161	-,051	-,675	,500	-,426	,209
Ens. médio misto	,157	,164	,071	,959	,339	-,166	,479
Exercício de atv. remunerada	,132	,145	,073	,912	,363	-,154	,418
Intenção de abrir empresa	-,350	,184	-,141	-1,900	,059	-,714	,013
Já trabalha na área	,378	,218	,134	1,733	,085	-,052	,809
Conclusão de curso no IFSC	,022	,162	,010	,133	,894	-,298	,341
Inconclusão de curso no IFSC	,211	,169	,092	1,252	,212	-,122	,545
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,153	,193	,075	,794	,428	-,227	,534
Não/Não sabe outro curso na área	-,023	,198	-,011	-,115	,909	-,414	,368
Não trabalhou na área	-,132	,138	-,078	-,954	,342	-,405	,141
Trabalha na área	-,115	,166	-,067	-,695	,488	-,443	,212
Não/Não sabe se trabalhará na área	,146	,162	,067	,900	,369	-,174	,466
Não recebe auxílio	,260	,156	,118	1,660	,099	-,049	,568

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q12

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter
---	---	--	-------

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,293 ^a	,086	,009	,90028

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14,502	16	,906	1,118	,341 ^b
Residual	154,806	191	,811		
Total	169,308	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,757	,315		21,453	,000	6,136	7,378
Idade	-,002	,006	-,030	-,373	,709	-,014	,010
Módulo	-,008	,064	-,009	-,119	,905	-,134	,119
Gênero masculino	,118	,140	,062	,841	,402	-,159	,394
Ens. médio privado	-,147	,172	-,065	-,854	,394	-,486	,192
Ens. médio misto	-,071	,175	-,030	-,404	,687	-,416	,274
Exercício de atv. remunerada	,063	,155	,033	,408	,684	-,242	,369
Intenção de abrir empresa	-,117	,197	-,044	-,594	,554	-,506	,272
Já trabalha na área	,666	,233	,222	2,855	,005	,206	1,126
Conclusão de curso no IFSC	-,175	,173	-,078	-1,009	,314	-,517	,167
Inconclusão de curso no IFSC	,263	,181	,108	1,459	,146	-,093	,620
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,004	,206	,002	,019	,985	-,403	,411
Não/Não sabe outro curso na área	-,049	,212	-,021	-,229	,819	-,467	,370
Não trabalhou na área	-,155	,148	-,086	-1,048	,296	-,447	,137
Trabalha na área	-,355	,177	-,195	-2,003	,047	-,705	-,005
Não/Não sabe se trabalhará na área	,024	,173	,011	,140	,888	-,318	,366
Não recebe auxílio	,251	,167	,107	1,499	,135	-,079	,581

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q14

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvtrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,344 ^a	,118	,044	,68208

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11,908	16	,744	1,600	,072 ^b
Residual	88,861	191	,465		
Total	100,769	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,635	,239		27,807	,000	6,165	7,106
Idade	-,003	,005	-,044	-,554	,580	-,012	,007
Módulo	,032	,049	,049	,661	,510	-,064	,128
Gênero masculino	-,128	,106	-,087	-1,201	,231	-,337	,082
Ens. médio privado	,096	,130	,056	,740	,460	-,161	,353
Ens. médio misto	,113	,132	,062	,856	,393	-,148	,375
Exercício de atv. remunerada	,084	,117	,057	,714	,476	-,148	,315
Intenção de abrir empresa	,026	,149	,013	,173	,863	-,269	,320
Já trabalha na área	,259	,177	,112	1,463	,145	-,090	,607
Conclusão de curso no IFSC	-,060	,131	-,035	-,460	,646	-,320	,199
Inconclusão de curso no IFSC	,355	,137	,189	2,595	,010	,085	,625
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,325	,156	-,194	-2,077	,039	-,633	-,016
Não/Não sabe outro curso na área	,026	,161	,015	,162	,871	-,291	,343
Não trabalhou na área	-,135	,112	-,097	-1,202	,231	-,356	,086
Trabalha na área	-,128	,134	-,091	-,953	,342	-,393	,137
Não/Não sabe se trabalhará na área	,133	,131	,075	1,015	,311	-,126	,393
Não recebe auxílio	,058	,127	,032	,461	,645	-,192	,308

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q15

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
 D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
 D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,351 ^a	,123	,050	,65019

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11,332	16	,708	1,675	,054 ^b
Residual	80,745	191	,423		
Total	92,077	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,253	,227		27,490	,000	5,804	6,702
Idade	-,001	,004	-,014	-,181	,857	-,009	,008
Módulo	,086	,046	,139	1,863	,064	-,005	,178
Gênero masculino	-,076	,101	-,054	-,751	,454	-,276	,124
Ens. médio privado	,120	,124	,072	,964	,336	-,125	,365
Ens. médio misto	,120	,126	,069	,950	,343	-,129	,369
Exercício de atv. remunerada	,168	,112	,119	1,498	,136	-,053	,388
Intenção de abrir empresa	,079	,142	,041	,556	,579	-,202	,360
Já trabalha na área	,165	,168	,075	,982	,327	-,167	,498
Conclusão de curso no IFSC	,051	,125	,031	,406	,686	-,196	,298

Inclusão de curso no IFSC	,287	,130	,159	2,201	,029	,030	,544
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,317	,149	-,198	-2,128	,035	-,611	-,023
Não/Não sabe outro curso na área	,072	,153	,043	,472	,638	-,230	,374
Não trabalhou na área	-,059	,107	-,044	-,551	,582	-,270	,152
Trabalha na área	,128	,128	,095	,995	,321	-,125	,380
Não/Não sabe se trabalhará na área	,134	,125	,079	1,073	,285	-,113	,382
Não recebe auxílio	,072	,121	,042	,598	,551	-,166	,310

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q16

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,301 ^a	,091	,015	,91170

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	15,853	16	,991	1,192	,277 ^b
Residual	158,758	191	,831		
Total	174,611	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,058	,319		18,993	,000	5,429	6,687

Idade	,001	,006	,015	,184	,854	-,011	,013
Módulo	,117	,065	,136	1,794	,074	-,012	,245
Gênero masculino	,174	,142	,090	1,227	,221	-,106	,454
Ens. médio privado	-,013	,174	-,006	-,075	,940	-,357	,331
Ens. médio misto	-,168	,177	-,070	-,946	,345	-,517	,182
Exercício de atv. remunerada	,042	,157	,022	,269	,788	-,267	,352
Intenção de abrir empresa	-,189	,200	-,070	-,946	,345	-,583	,205
Já trabalha na área	,453	,236	,149	1,919	,056	-,013	,919
Conclusão de curso no IFSC	-,035	,176	-,015	-,200	,842	-,381	,311
Inconclusão de curso no IFSC	,310	,183	,125	1,695	,092	-,051	,671
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,204	,209	-,092	-,976	,330	-,616	,208
Não/Não sabe outro curso na área	,172	,215	,075	,802	,423	-,251	,596
Não trabalhou na área	-,055	,150	-,030	-,368	,713	-,351	,240
Trabalha na área	-,001	,180	,000	-,004	,996	-,355	,354
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,188	,176	-,080	-1,068	,287	-,534	,159
Não recebe auxílio	,143	,169	,060	,845	,399	-,191	,477

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q17

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,239 ^a	,057	-,022	,84537

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8,251	16	,516	,722	,770 ^b
Residual	136,499	191	,715		

Total	144,750	207		
-------	---------	-----	--	--

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,454	,296		21,822	,000	5,871	7,037
Idade	,002	,006	,026	,321	,749	-,009	,013
Módulo	-,075	,060	-,097	-1,250	,213	-,194	,044
Gênero masculino	,064	,132	,036	,485	,629	-,196	,323
Ens. médio privado	,122	,162	,059	,754	,452	-,197	,440
Ens. médio misto	,001	,164	,000	,005	,996	-,323	,325
Exercício de atv. remunerada	,116	,145	,066	,800	,425	-,170	,403
Intenção de abrir empresa	-,147	,185	-,060	-,797	,427	-,513	,218
Já trabalha na área	,377	,219	,136	1,721	,087	-,055	,809
Conclusão de curso no IFSC	-,083	,163	-,040	-,512	,609	-,405	,238
Inconclusão de curso no IFSC	,232	,170	,103	1,366	,173	-,103	,566
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,017	,194	,008	,086	,931	-,365	,399
Não/Não sabe outro curso na área	-,011	,199	-,005	-,056	,956	-,404	,382
Não trabalhou na área	-,029	,139	-,017	-,206	,837	-,303	,245
Trabalha na área	-,172	,167	-,102	-1,034	,303	-,501	,156
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,079	,163	-,037	-,488	,626	-,401	,242
Não recebe auxílio	,066	,157	,030	,419	,676	-,244	,375

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q18

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,311 ^a	,097	,021	,81301

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13,516	16	,845	1,278	,215 ^b
Residual	126,248	191	,661		
Total	139,764	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,654	,284		23,394	,000	6,093	7,215
Idade	-,001	,005	-,021	-,259	,796	-,012	,009
Módulo	-,066	,058	-,086	-1,142	,255	-,181	,048
Gênero masculino	,063	,127	,036	,498	,619	-,187	,313
Ens. médio privado	,115	,155	,056	,739	,461	-,192	,421
Ens. médio misto	,073	,158	,034	,464	,643	-,238	,385
Exercício de atv. remunerada	,105	,140	,061	,753	,452	-,171	,381
Intenção de abrir empresa	-,154	,178	-,064	-,863	,389	-,505	,198
Já trabalha na área	,343	,211	,126	1,629	,105	-,072	,759
Conclusão de curso no IFSC	,072	,157	,035	,462	,644	-,236	,381
Inconclusão de curso no IFSC	,324	,163	,146	1,987	,048	,002	,646
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,165	,186	,083	,885	,377	-,203	,532
Não/Não sabe outro curso na área	-,334	,191	-,162	-1,746	,082	-,712	,043
Não trabalhou na área	-,266	,134	-,162	-1,989	,048	-,529	-,002
Trabalha na área	-,026	,160	-,016	-,160	,873	-,342	,290
Não/Não sabe se trabalhará na área	,337	,157	,160	2,150	,033	,028	,646
Não recebe auxílio	,027	,151	,013	,177	,860	-,271	,325

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q19

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter
---	---	--	-------

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,362 ^a	,131	,059	,74953

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16,215	16	1,013	1,804	,033 ^b
Residual	107,304	191	,562		
Total	123,519	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,843	,262		26,098	,000	6,326	7,361
Idade	-,003	,005	-,050	-,637	,525	-,013	,007
Módulo	-,003	,053	-,004	-,053	,958	-,108	,103
Gênero masculino	-,188	,117	-,115	-1,610	,109	-,418	,042
Ens. médio privado	,379	,143	,198	2,649	,009	,097	,662
Ens. médio misto	,250	,146	,124	1,717	,088	-,037	,537
Exercício de atv. remunerada	-,063	,129	-,038	-,486	,628	-,317	,192
Intenção de abrir empresa	-,204	,164	-,091	-1,246	,214	-,528	,119
Já trabalha na área	,347	,194	,136	1,788	,075	-,036	,730
Conclusão de curso no IFSC	-,176	,144	-,091	-1,216	,225	-,460	,109
Inconclusão de curso no IFSC	,220	,150	,106	1,464	,145	-,076	,517
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,376	,172	-,203	-2,191	,030	-,715	-,038
Não/Não sabe outro curso na área	-,016	,176	-,008	-,090	,929	-,364	,332
Não trabalhou na área	-,076	,123	-,049	-,620	,536	-,319	,167
Trabalha na área	-,243	,148	-,157	-1,647	,101	-,535	,048
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,011	,144	-,006	-,077	,939	-,296	,274
Não recebe auxílio	,002	,139	,001	,016	,987	-,272	,277

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q20

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,331 ^a	,109	,035	1,05990

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	26,357	16	1,647	1,466	,116 ^b
Residual	214,566	191	1,123		
Total	240,923	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,282	,371		16,942	,000	5,551	7,013
Idade	,003	,007	,033	,422	,674	-,011	,017
Módulo	,056	,076	,055	,735	,463	-,094	,205
Gênero masculino	-,231	,165	-,102	-1,401	,163	-,557	,094
Ens. médio privado	-,107	,203	-,040	-,527	,599	-,506	,293
Ens. médio misto	,067	,206	,024	,327	,744	-,339	,473
Exercício de atv. remunerada	,050	,182	,022	,272	,786	-,310	,409
Intenção de abrir empresa	-,001	,232	,000	-,004	,997	-,459	,457
Já trabalha na área	,476	,275	,133	1,733	,085	-,066	1,018
Conclusão de curso no IFSC	,100	,204	,037	,488	,626	-,303	,502
Inconclusão de curso no IFSC	,469	,213	,161	2,206	,029	,050	,888
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,257	,243	-,099	-1,057	,292	-,736	,222
Não/Não sabe outro curso na área	-,176	,250	-,065	-,705	,482	-,668	,316
Não trabalhou na área	-,248	,174	-,115	-1,422	,157	-,591	,096
Trabalha na área	-,164	,209	-,076	-,785	,433	-,576	,248
Não/Não sabe se trabalhará na área	,018	,204	,007	,089	,929	-,385	,421
Não recebe auxílio	-,186	,197	-,067	-,944	,347	-,574	,203

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN
 /DEPENDENT Q21
 /METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
 D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
 D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,330 ^a	,109	,034	,99884

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	23,271	16	1,454	1,458	,119 ^b
Residual	190,555	191	,998		
Total	213,827	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
	1 (Constant)	6,678	,349				19,112
Idade	,003	,007	,031	,390	,697	-,011	,016
Módulo	-,030	,071	-,032	-,427	,670	-,171	,110
Gênero masculino	-,003	,156	-,001	-,018	,986	-,310	,304
Ens. médio privado	-,100	,191	-,040	-,523	,602	-,476	,277
Ens. médio misto	-,026	,194	-,010	-,135	,893	-,409	,356
Exercício de atv. remunerada	-,178	,172	-,083	-1,034	,302	-,517	,161
Intenção de abrir empresa	-,220	,219	-,074	-1,006	,316	-,651	,211
Já trabalha na área	,395	,259	,117	1,528	,128	-,115	,906
Conclusão de curso no IFSC	,049	,192	,020	,256	,798	-,330	,429
Inconclusão de curso no IFSC	,570	,200	,208	2,844	,005	,175	,965
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,016	,229	-,007	-,070	,944	-,468	,436
Não/Não sabe outro curso na área	-,207	,235	-,081	-,879	,380	-,671	,257
Não trabalhou na área	-,425	,164	-,209	-2,589	,010	-,749	-,101
Trabalha na área	-,375	,197	-,184	-1,907	,058	-,764	,013
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,068	,192	-,026	-,355	,723	-,448	,311
Não recebe auxílio	-,112	,186	-,043	-,606	,545	-,478	,253

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q22

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
 D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
 D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,347 ^a	,121	,047	1,13478

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	33,718	16	2,107	1,637	,063 ^b
Residual	245,955	191	1,288		
Total	279,673	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,427	,397		16,189	,000	5,644	7,210
Idade	,003	,008	,027	,347	,729	-,012	,018
Módulo	,047	,081	,044	,584	,560	-,112	,207
Gênero masculino	-,004	,177	-,002	-,025	,980	-,353	,344
Ens. médio privado	-,097	,217	-,034	-,449	,654	-,525	,330
Ens. médio misto	,107	,220	,035	,484	,629	-,328	,541
Exercício de atv. remunerada	-,231	,195	-,094	-1,183	,238	-,616	,154
Intenção de abrir empresa	-,479	,248	-,141	-1,926	,056	-,969	,012
Já trabalha na área	,427	,294	,111	1,451	,148	-,153	1,007

Conclusão de curso no IFSC	,052	,219	,018	,237	,813	-,379	,483
Inconclusão de curso no IFSC	,530	,228	,169	2,328	,021	,081	,979
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,214	,260	-,077	-,824	,411	-,727	,299
Não/Não sabe outro curso na área	-,303	,267	-,104	-1,135	,258	-,830	,224
Não trabalhou na área	-,340	,186	-,147	-1,826	,069	-,708	,027
Trabalha na área	-,380	,224	-,162	-1,698	,091	-,821	,061
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,167	,219	-,056	-,765	,445	-,598	,264
Não recebe auxílio	-,246	,211	-,082	-1,165	,246	-,661	,170

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q23

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,361 ^a	,131	,058	1,26472

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	45,871	16	2,867	1,792	,035 ^b
Residual	305,509	191	1,600		
Total	351,380	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	4,425	,442		10,002	,000	3,553	5,298
Idade	,017	,009	,158	2,020	,045	,000	,034
Módulo	,038	,090	,031	,422	,673	-,140	,216
Gênero masculino	,443	,197	,161	2,248	,026	,054	,831
Ens. médio privado	,066	,242	,020	,273	,785	-,411	,543
Ens. médio misto	-,304	,246	-,089	-1,237	,218	-,788	,181
Exercício de atv. remunerada	,220	,218	,080	1,012	,313	-,209	,649
Intenção de abrir empresa	-,707	,277	-,186	-2,555	,011	-1,254	-,161
Já trabalha na área	,421	,328	,098	1,284	,201	-,226	1,067
Conclusão de curso no IFSC	,052	,244	,016	,212	,832	-,429	,532
Inconclusão de curso no IFSC	,276	,254	,079	1,090	,277	-,224	,777
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,484	,290	-,154	-1,669	,097	-1,055	,088
Não/Não sabe outro curso na área	,102	,298	,031	,344	,732	-,485	,690
Não trabalhou na área	,138	,208	,053	,663	,508	-,272	,548
Trabalha na área	,026	,249	,010	,105	,916	-,465	,518
Não/Não sabe se trabalhará na área	,272	,244	,082	1,118	,265	-,208	,753
Não recebe auxílio	-,094	,235	-,028	-,399	,691	-,557	,370

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q24

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,266 ^a	,071	-,007	1,37858

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	27,701	16	1,731	,911	,558 ^b
Residual	362,991	191	1,900		
Total	390,692	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	4,338	,482		8,994	,000	3,386	5,289
Idade	,020	,009	,177	2,185	,030	,002	,039
Módulo	-,031	,098	-,024	-,312	,755	-,225	,163
Gênero masculino	,253	,215	,087	1,179	,240	-,170	,677
Ens. médio privado	-,022	,263	-,006	-,083	,934	-,541	,498
Ens. médio misto	,051	,268	,014	,192	,848	-,477	,580
Exercício de atv. remunerada	,254	,237	,088	1,071	,286	-,214	,722
Intenção de abrir empresa	-,065	,302	-,016	-,216	,829	-,661	,530
Já trabalha na área	,413	,357	,091	1,156	,249	-,292	1,118
Conclusão de curso no IFSC	-,086	,265	-,025	-,324	,746	-,610	,438
Inconclusão de curso no IFSC	,389	,276	,105	1,407	,161	-,156	,934
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,454	,316	,138	1,438	,152	-,169	1,077
Não/Não sabe outro curso na área	-,343	,325	-,099	-	,293	-,983	,298
				1,055			
Não trabalhou na área	-,095	,226	-,035	-,421	,674	-,542	,351
Trabalha na área	,048	,272	,017	,176	,860	-,488	,584
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,015	,266	-,004	-,057	,954	-,539	,509
Não recebe auxílio	,172	,256	,048	,672	,503	-,333	,677

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q25

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter
---	---	--	-------

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,251 ^a	,063	-,016	,87100

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9,711	16	,607	,800	,685 ^b
Residual	144,900	191	,759		
Total	154,611	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,332	,305		20,781	,000	5,731	6,933
Idade	,002	,006	,031	,375	,708	-,009	,014
Módulo	,021	,062	,026	,336	,737	-,102	,143
Gênero masculino	-,027	,136	-,015	-,202	,840	-,295	,240
Ens. médio privado	,108	,166	,050	,647	,519	-,221	,436
Ens. médio misto	,048	,169	,021	,285	,776	-,285	,382
Exercício de atv. remunerada	,115	,150	,063	,767	,444	-,181	,411
Intenção de abrir empresa	-,361	,191	-,143	-1,893	,060	-,737	,015
Já trabalha na área	,123	,226	,043	,545	,587	-,322	,568
Conclusão de curso no IFSC	-,121	,168	-,056	-,719	,473	-,451	,210
Inconclusão de curso no IFSC	,099	,175	,042	,565	,573	-,246	,443
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,374	,200	-,180	-1,875	,062	-,768	,019
Não/Não sabe outro curso na área	,016	,205	,007	,077	,939	-,389	,420
Não trabalhou na área	,039	,143	,023	,275	,784	-,243	,322
Trabalha na área	-,058	,172	-,033	-,336	,737	-,396	,281
Não/Não sabe se trabalhará na área	,083	,168	,038	,495	,621	-,248	,414
Não recebe auxílio	,126	,162	,057	,781	,436	-,193	,445

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q26

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,341 ^a	,116	,042	1,11857

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	31,478	16	1,967	1,572	,079 ^b
Residual	238,978	191	1,251		
Total	270,457	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,349	,391		16,223	,000	5,577	7,120
Idade	,009	,008	,090	1,135	,258	-,006	,023
Módulo	,078	,080	,073	,974	,332	-,080	,235
Gênero masculino	,213	,174	,088	1,223	,223	-,131	,557
Ens. médio privado	-,206	,214	-,073	-,964	,336	-,628	,215
Ens. médio misto	-,070	,217	-,023	-,320	,749	-,498	,359
Exercício de atv. remunerada	-,025	,192	-,010	-,127	,899	-,404	,355
Intenção de abrir empresa	-,538	,245	-,161	-2,196	,029	-1,021	-,055
Já trabalha na área	,403	,290	,106	1,389	,166	-,169	,974
Conclusão de curso no IFSC	-,610	,215	-,215	-2,833	,005	-1,035	-,185
Inconclusão de curso no IFSC	-,062	,224	-,020	-,278	,781	-,505	,380
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	,072	,256	,026	,282	,778	-,433	,578
Não/Não sabe outro curso na área	-,435	,263	-,152	-1,650	,101	-,954	,085
Não trabalhou na área	-,389	,184	-,170	-2,115	,036	-,751	-,026
Trabalha na área	-,604	,220	-,263	-2,739	,007	-1,039	-,169

Não/Não sabe se trabalhará na área	-,036	,216	-,012	-,165	,869	-,461	,389
Não recebe auxílio	-,059	,208	-,020	-,285	,776	-,469	,351

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q27

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,404 ^a	,163	,093	1,24014

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	57,331	16	3,583	2,330	,004 ^b
Residual	293,746	191	1,538		
Total	351,077	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
	1 (Constant)	5,852	,434				13,489
Idade	,019	,008	,176	2,290	,023	,003	,036
Módulo	-,112	,088	-,092	-1,265	,207	-,286	,063
Gênero masculino	-,109	,193	-,040	-,567	,571	-,490	,271
Ens. médio privado	-,144	,237	-,045	-,609	,543	-,612	,323
Ens. médio misto	-,118	,241	-,035	-,488	,626	-,593	,358
Exercício de atv. remunerada	,075	,213	,027	,350	,727	-,346	,495
Intenção de abrir empresa	-,565	,272	-,149	-2,082	,039	-1,101	-,030
Já trabalha na área	,578	,321	,134	1,799	,074	-,056	1,212
Conclusão de curso no IFSC	-,005	,239	-,002	-,021	,984	-,476	,466
Inconclusão de curso no IFSC	,144	,249	,041	,580	,563	-,346	,635
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,411	,284	-,131	-1,445	,150	-,971	,150

Não/Não sabe outro curso na área	,215	,292	,066	,737	,462	-,361	,791
Não trabalhou na área	-,031	,204	-,012	-,154	,877	-,433	,370
Trabalha na área	-,602	,244	-,230	-2,463	,015	-1,084	-,120
Não/Não sabe se trabalhará na área	,033	,239	,010	,138	,890	-,438	,504
Não recebe auxílio	,066	,230	,020	,285	,776	-,389	,520

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q28

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,360 ^a	,129	,056	1,25463

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	44,653	16	2,791	1,773	,037 ^b
Residual	300,654	191	1,574		
Total	345,308	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	5,803	,439		13,221	,000	4,937	6,669
Idade	,017	,008	,161	2,050	,042	,001	,034
Módulo	-,041	,089	-,034	-,459	,647	-,218	,135
Gênero masculino	,233	,195	,086	1,194	,234	-,152	,619

Ens. médio privado	,241	,240	,075	1,007	,315	-,232	,714
Ens. médio misto	,136	,244	,040	,557	,578	-,345	,616
Exercício de atv. remunerada	-,135	,216	-,050	-,626	,532	-,561	,291
Intenção de abrir empresa	-,805	,275	-,213	-2,931	,004	-1,347	-,263
Já trabalha na área	,417	,325	,097	1,282	,201	-,224	1,058
Conclusão de curso no IFSC	-,012	,242	-,004	-,051	,960	-,489	,464
Inconclusão de curso no IFSC	,268	,252	,077	1,064	,289	-,229	,764
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,360	,288	-,116	-1,251	,212	-,927	,207
Não/Não sabe outro curso na área	,085	,295	,026	,287	,774	-,498	,668
Não trabalhou na área	-,218	,206	-,084	-1,057	,292	-,624	,189
Trabalha na área	-,672	,247	-,259	-2,720	,007	-1,160	-,185
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,026	,242	-,008	-,108	,914	-,503	,451
Não recebe auxílio	,329	,233	,099	1,412	,160	-,131	,789

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q29

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,350 ^a	,123	,049	1,00989

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	27,282	16	1,705	1,672	,055 ^b
Residual	194,795	191	1,020		
Total	222,077	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B

	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,171	,353		17,467	,000	5,474	6,868
Idade	,012	,007	,141	1,788	,075	-,001	,026
Módulo	-,076	,072	-,079	-1,058	,291	-,218	,066
Gênero masculino	-,132	,157	-,060	-,838	,403	-,442	,178
Ens. médio privado	,173	,193	,067	,896	,371	-,208	,554
Ens. médio misto	,081	,196	,030	,414	,679	-,306	,468
Exercício de atv. remunerada	-,035	,174	-,016	-,203	,840	-,378	,307
Intenção de abrir empresa	-,537	,221	-,177	-2,430	,016	-,973	-,101
Já trabalha na área	,365	,262	,106	1,395	,165	-,151	,881
Conclusão de curso no IFSC	-,036	,194	-,014	-,187	,852	-,420	,347
Inconclusão de curso no IFSC	,039	,203	,014	,192	,848	-,361	,438
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,430	,231	-,173	-1,857	,065	-,886	,027
Não/Não sabe outro curso na área	-	,238	,000	,000	1,000	-,469	,469
	2,194E-						
	05						
Não trabalhou na área	-,077	,166	-,037	-,464	,643	-,404	,250
Trabalha na área	-,295	,199	-,142	-1,483	,140	-,688	,097
Não/Não sabe se trabalhará na área	,018	,195	,007	,094	,926	-,366	,402
Não recebe auxílio	,046	,188	,017	,245	,807	-,324	,416

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q30

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,361 ^a	,130	,057	1,02053

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	29,771	16	1,861	1,787	,035 ^b
	Residual	198,921	191	1,041		
	Total	228,692	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,127	,357		17,160	,000	5,422	6,831
Idade	,018	,007	,202	2,574	,011	,004	,031
Módulo	-,082	,073	-,084	-1,128	,261	-,226	,061
Gênero masculino	,061	,159	,028	,387	,699	-,252	,375
Ens. médio privado	-,013	,195	-,005	-,064	,949	-,397	,372
Ens. médio misto	-,039	,198	-,014	-,196	,845	-,430	,352
Exercício de atv. remunerada	-,139	,176	-,063	-,793	,429	-,486	,207
Intenção de abrir empresa	-,471	,223	-,153	-2,107	,036	-,912	-,030
Já trabalha na área	,416	,264	,120	1,575	,117	-,105	,938
Conclusão de curso no IFSC	-,368	,197	-,141	-1,873	,063	-,756	,020
Inconclusão de curso no IFSC	,059	,205	,021	,288	,774	-,345	,463
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,427	,234	-,169	-1,826	,069	-,888	,034
Não/Não sabe outro curso na área	,154	,240	,058	,640	,523	-,320	,628
Não trabalhou na área	-,076	,168	-,036	-,453	,651	-,407	,255
Trabalha na área	-,244	,201	-,115	-1,213	,227	-,641	,153
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,060	,197	-,022	-,304	,761	-,448	,328
Não recebe auxílio	,237	,190	,087	1,252	,212	-,137	,611

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q31

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,407 ^a	,166	,096	1,09809

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	45,689	16	2,856	2,368	,003 ^b
Residual	230,306	191	1,206		
Total	275,995	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	5,427	,384		14,126	,000	4,669	6,184
Idade	,023	,007	,234	3,047	,003	,008	,037
Módulo	-,071	,078	-,066	-,912	,363	-,226	,083
Gênero masculino	-,074	,171	-,030	-,433	,666	-,411	,263
Ens. médio privado	,216	,210	,075	1,028	,305	-,198	,630
Ens. médio misto	-,240	,213	-,080	-1,125	,262	-,661	,181
Exercício de atv. remunerada	,030	,189	,012	,161	,873	-,342	,403
Intenção de abrir empresa	-,288	,240	-,085	-1,199	,232	-,763	,186
Já trabalha na área	,952	,285	,249	3,344	,001	,390	1,513
Conclusão de curso no IFSC	-,336	,211	-,117	-1,589	,114	-,753	,081
Inconclusão de curso no IFSC	,005	,220	,002	,024	,981	-,429	,440
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,156	,252	-,056	-,618	,537	-,652	,341
Não/Não sabe outro curso na área	,014	,259	,005	,053	,958	-,496	,524
Não trabalhou na área	,116	,180	,050	,645	,520	-,239	,472
Trabalha na área	-,415	,216	-,179	-1,919	,056	-,842	,012
Não/Não sabe se trabalhará na área	,103	,212	,035	,487	,627	-,314	,520
Não recebe auxílio	,301	,204	,101	1,474	,142	-,102	,703

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q32

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter
---	---	--	-------

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,453 ^a	,205	,138	1,20081

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	71,031	16	4,439	3,079	,000 ^b
Residual	275,411	191	1,442		
Total	346,442	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,069	,420		14,446	,000	5,240	6,897
Idade	,018	,008	,167	2,224	,027	,002	,034
Módulo	-,271	,086	-,225	-3,166	,002	-,440	-,102
Gênero masculino	-,361	,187	-,132	-1,932	,055	-,730	,008
Ens. médio privado	,048	,229	,015	,209	,835	-,405	,501
Ens. médio misto	,018	,233	,005	,079	,937	-,442	,479
Exercício de atv. remunerada	,203	,207	,074	,985	,326	-,204	,611
Intenção de abrir empresa	-,560	,263	-,148	-2,131	,034	-1,079	-,042
Já trabalha na área	,768	,311	,179	2,468	,014	,154	1,381
Conclusão de curso no IFSC	-,071	,231	-,022	-,307	,759	-,527	,385
Inconclusão de curso no IFSC	-,169	,241	-,048	-,700	,485	-,644	,306
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,090	,275	-,029	-,329	,743	-,633	,452
Não/Não sabe outro curso na área	-,225	,283	-,070	-,797	,426	-,783	,332
Não trabalhou na área	,040	,197	,015	,202	,840	-,349	,429
Trabalha na área	-,244	,237	-,094	-1,033	,303	-,711	,222
Não/Não sabe se trabalhará na área	,109	,231	,033	,469	,640	-,348	,565
Não recebe auxílio	,118	,223	,035	,530	,597	-,322	,558

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q33

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,377 ^a	,142	,070	,97009

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	29,774	16	1,861	1,977	,016 ^b
Residual	179,745	191	,941		
Total	209,519	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
	1 (Constant)	5,592	,339				16,476
Idade	,015	,007	,181	2,317	,022	,002	,028
Módulo	,045	,069	,048	,644	,520	-,092	,181
Gênero masculino	,199	,151	,094	1,319	,189	-,099	,497
Ens. médio privado	,044	,185	,017	,235	,814	-,322	,409
Ens. médio misto	,020	,188	,008	,108	,914	-,351	,392
Exercício de atv. remunerada	,209	,167	,098	1,251	,212	-,120	,538
Intenção de abrir empresa	-,654	,212	-,222	-3,079	,002	-1,073	-,235
Já trabalha na área	,274	,251	,082	1,091	,276	-,221	,770
Conclusão de curso no IFSC	-,195	,187	-,078	-1,046	,297	-,564	,173
Inconclusão de curso no IFSC	,151	,195	,056	,778	,438	-,232	,535
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,516	,222	-,214	-2,322	,021	-,955	-,078
Não/Não sabe outro curso na área	,230	,228	,091	1,007	,315	-,221	,681
Não trabalhou na área	,178	,159	,089	1,117	,265	-,136	,492
Trabalha na área	-,042	,191	-,021	-,217	,828	-,419	,336
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,305	,187	-,118	-1,629	,105	-,673	,064
Não recebe auxílio	,041	,180	,016	,227	,821	-,315	,396

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q34

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,319 ^a	,102	,026	,98984

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	21,171	16	1,323	1,351	,171 ^b
Residual	187,137	191	,980		
Total	208,308	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	5,271	,346		15,221	,000	4,588	5,954
Idade	,017	,007	,202	2,538	,012	,004	,030
Módulo	,041	,071	,044	,581	,562	-,098	,180
Gênero masculino	,253	,154	,120	1,642	,102	-,051	,557
Ens. médio privado	,071	,189	,029	,376	,707	-,302	,444
Ens. médio misto	,025	,192	,009	,128	,898	-,355	,404
Exercício de atv. remunerada	,341	,170	,161	2,000	,047	,005	,676
Intenção de abrir empresa	-,190	,217	-,065	-,879	,381	-,618	,237
Já trabalha na área	,272	,256	,082	1,060	,290	-,234	,778

Conclusão de curso no IFSC	-,059	,191	-,024	-,308	,759	-,435	,317
Inconclusão de curso no IFSC	,199	,198	,073	1,001	,318	-,193	,590
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,175	,227	-,073	-,771	,441	-,622	,272
Não/Não sabe outro curso na área	,009	,233	,003	,037	,970	-,451	,468
Não trabalhou na área	,258	,163	,129	1,587	,114	-,063	,579
Trabalha na área	,190	,195	,094	,973	,332	-,195	,575
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,128	,191	-,050	-,671	,503	-,504	,248
Não recebe auxílio	,081	,184	,031	,441	,660	-,282	,444

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q35

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,328 ^a	,108	,033	,94392

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	20,572	16	1,286	1,443	,125 ^b
Residual	170,178	191	,891		
Total	190,750	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,330	,330		19,169	,000	5,679	6,981
Idade	,003	,006	,037	,466	,642	-,010	,015
Módulo	,042	,067	,047	,625	,532	-,091	,175
Gênero masculino	,062	,147	,031	,424	,672	-,228	,352
Ens. médio privado	-,075	,180	-,031	-,413	,680	-,430	,281
Ens. médio misto	-,314	,183	-,125	-1,713	,088	-,676	,048
Exercício de atv. remunerada	,205	,162	,101	1,263	,208	-,115	,525
Intenção de abrir empresa	-,396	,207	-,141	-1,917	,057	-,804	,011
Já trabalha na área	,584	,245	,184	2,387	,018	,101	1,066
Conclusão de curso no IFSC	-,143	,182	-,060	-,787	,432	-,502	,215
Inconclusão de curso no IFSC	-,070	,189	-,027	-,372	,710	-,444	,303
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,340	,216	-,148	-1,574	,117	-,767	,086
Não/Não sabe outro curso na área	,300	,222	,125	1,350	,179	-,138	,739
Não trabalhou na área	,051	,155	,027	,332	,741	-,254	,357
Trabalha na área	-,212	,186	-,110	-1,137	,257	-,579	,155
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,292	,182	-,119	-1,604	,110	-,650	,067
Não recebe auxílio	,046	,175	,019	,263	,793	-,300	,392

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q36

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvtrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,356 ^a	,127	,053	,95998

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	25,502	16	1,594	1,730	,044 ^b
Residual	176,017	191	,922		
Total	201,519	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	5,552	,336		16,532	,000	4,890	6,215
Idade	,016	,006	,190	2,423	,016	,003	,028
Módulo	,089	,068	,096	1,294	,197	-,046	,224
Gênero masculino	,043	,150	,020	,286	,776	-,252	,338
Ens. médio privado	-,056	,183	-,023	-,304	,761	-,418	,306
Ens. médio misto	-,058	,186	-,023	-,311	,756	-,426	,310
Exercício de atv. remunerada	,247	,165	,119	1,496	,136	-,079	,573
Intenção de abrir empresa	-,075	,210	-,026	-,355	,723	-,489	,340
Já trabalha na área	,491	,249	,150	1,975	,050	,001	,982
Conclusão de curso no IFSC	-,132	,185	-,054	-,713	,477	-,497	,233
Inconclusão de curso no IFSC	-,012	,193	-,005	-,065	,948	-,392	,367
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,558	,220	-,235	-2,538	,012	-,992	-,124
Não/Não sabe outro curso na área	,176	,226	,071	,777	,438	-,270	,622
Não trabalhou na área	,073	,158	,037	,465	,643	-,238	,384
Trabalha na área	-,085	,189	-,043	-,452	,652	-,459	,288
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,250	,185	-,099	-1,352	,178	-,615	,115
Não recebe auxílio	-,024	,178	-,009	-,135	,893	-,376	,328

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q37

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

[Conjunto_de_dados0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method

1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter
---	---	--	-------

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,435 ^a	,189	,121	,75038

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	25,065	16	1,567	2,782	,000 ^b
Residual	107,546	191	,563		
Total	132,611	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
	1 (Constant)	6,568	,263				25,018
Idade	,008	,005	,121	1,596	,112	-,002	,018
Módulo	-,007	,054	-,009	-,123	,903	-,112	,099
Gênero masculino	,102	,117	,060	,874	,383	-,128	,333
Ens. médio privado	-,126	,143	-,063	-,879	,381	-,409	,157
Ens. médio misto	,120	,146	,058	,825	,410	-,167	,408
Exercício de atv. remunerada	-,033	,129	-,020	-,259	,796	-,288	,221
Intenção de abrir empresa	-,230	,164	-,098	-1,398	,164	-,554	,094
Já trabalha na área	,113	,194	,043	,582	,561	-,270	,497
Conclusão de curso no IFSC	-,044	,145	-,022	-,304	,761	-,329	,241
Inconclusão de curso no IFSC	-,191	,150	-,089	-1,272	,205	-,488	,105
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,419	,172	-,218	-2,434	,016	-,758	-,079
Não/Não sabe outro curso na área	-,222	,177	-,110	-1,254	,211	-,570	,127
Não trabalhou na área	-,108	,123	-,068	-,878	,381	-,351	,135
Trabalha na área	-,263	,148	-,164	-1,782	,076	-,555	,028
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,290	,145	-,142	-2,005	,046	-,575	-,005
Não recebe auxílio	,022	,139	,010	,155	,877	-,253	,297

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q38

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,335 ^a	,112	,038	,99945

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	24,132	16	1,508	1,510	,099 ^b
Residual	190,791	191	,999		
Total	214,923	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,034	,350		17,258	,000	5,345	6,724
Idade	,011	,007	,133	1,675	,096	-,002	,025
Módulo	,000	,071	,000	-,002	,998	-,141	,140
Gênero masculino	,108	,156	,050	,691	,490	-,199	,415
Ens. médio privado	-,066	,191	-,026	-,345	,730	-,443	,311
Ens. médio misto	,016	,194	,006	,080	,936	-,367	,399
Exercício de atv. remunerada	,131	,172	,061	,763	,447	-,208	,470
Intenção de abrir empresa	-,269	,219	-,090	-1,230	,220	-,701	,163
Já trabalha na área	,402	,259	,119	1,551	,123	-,109	,912
Conclusão de curso no IFSC	-,262	,192	-,103	-1,361	,175	-,642	,118
Inconclusão de curso no IFSC	-,131	,200	-,048	-,653	,514	-,526	,264
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,687	,229	-,281	-3,000	,003	-1,139	-,235
Não/Não sabe outro curso na área	,318	,235	,125	1,353	,178	-,146	,783
Não trabalhou na área	,107	,164	,052	,650	,516	-,217	,431
Trabalha na área	-,126	,197	-,062	-,641	,522	-,515	,262
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,119	,193	-,046	-,616	,538	-,499	,261
Não recebe auxílio	-,057	,186	-,022	-,306	,760	-,423	,309

REGRESSION

/MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT Q39
 /METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
 D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
 D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,296 ^a	,088	,011	,94110

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	16,294	16	1,018	1,150	,312 ^b
Residual	169,163	191	,886		
Total	185,457	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	5,971	,329		18,135	,000	5,321	6,620
Idade	,011	,006	,139	1,728	,086	-,002	,023
Módulo	-,006	,067	-,007	-,087	,931	-,138	,127
Gênero masculino	-,016	,147	-,008	-,110	,913	-,305	,273
Ens. médio privado	-,254	,180	-,108	-1,414	,159	-,609	,100
Ens. médio misto	,061	,183	,025	,336	,737	-,299	,422
Exercício de atv. remunerada	,128	,162	,064	,790	,430	-,191	,447
Intenção de abrir empresa	-,292	,206	-,105	-1,415	,159	-,698	,115
Já trabalha na área	,071	,244	,023	,291	,771	-,410	,552
Conclusão de curso no IFSC	,020	,181	,008	,108	,914	-,338	,377
Inconclusão de curso no IFSC	-,154	,189	-,060	-,815	,416	-,526	,218
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,404	,216	-,177	-1,871	,063	-,829	,022
Não/Não sabe outro curso na área	,339	,222	,143	1,530	,128	-,098	,776

Não trabalhou na área	,077	,155	,041	,499	,618	-,228	,382
Trabalha na área	-,005	,185	-,002	-,025	,980	-,370	,361
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,137	,181	-,057	-,755	,451	-,494	,221
Não recebe auxílio	-,022	,175	-,009	-,124	,901	-,367	,323

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q40

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvmrem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,383 ^a	,147	,075	,98286

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	31,723	16	1,983	2,052	,012 ^b
Residual	184,507	191	,966		
Total	216,231	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
	1 (Constant)	6,321	,344				18,384
Idade	,009	,007	,102	1,314	,190	-,004	,022
Módulo	-,021	,070	-,023	-,306	,760	-,160	,117
Gênero masculino	,034	,153	,016	,225	,823	-,268	,336
Ens. médio privado	-,096	,188	-,038	-,511	,610	-,466	,274
Ens. médio misto	,065	,191	,024	,341	,734	-,312	,442
Exercício de atv. remunerada	-,056	,169	-,026	-,329	,742	-,389	,278
Intenção de abrir empresa	-,506	,215	-,169	-2,351	,020	-,930	-,081

Já trabalha na área	,416	,255	,123	1,634	,104	-,086	,918
Conclusão de curso no IFSC	-,211	,189	-,083	-1,114	,267	-,584	,162
Inconclusão de curso no IFSC	-,197	,197	-,071	-,999	,319	-,586	,192
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,638	,225	-,260	-2,831	,005	-1,082	-,193
Não/Não sabe outro curso na área	,058	,231	,023	,252	,801	-,398	,515
Não trabalhou na área	,008	,161	,004	,048	,962	-,311	,326
Trabalha na área	-,203	,194	-,099	-1,046	,297	-,585	,179
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,340	,189	-,130	-1,794	,074	-,713	,034
Não recebe auxílio	-,127	,183	-,048	-,697	,487	-,487	,233

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q41

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,406 ^a	,165	,095	,78352

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	23,188	16	1,449	2,361	,003 ^b
Residual	117,255	191	,614		
Total	140,442	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B

	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	6,659	,274		24,293	,000	6,118	7,199
Idade	,009	,005	,133	1,731	,085	-,001	,020
Módulo	,039	,056	,050	,693	,489	-,071	,149
Gênero masculino	-,048	,122	-,028	-,394	,694	-,289	,193
Ens. médio privado	-,118	,150	-,058	-,789	,431	-,413	,177
Ens. médio misto	,123	,152	,057	,810	,419	-,177	,423
Exercício de atv. remunerada	-,054	,135	-,031	-,399	,691	-,320	,212
Intenção de abrir empresa	-,270	,172	-,112	-1,572	,118	-,608	,069
Já trabalha na área	,074	,203	,027	,366	,715	-,326	,475
Conclusão de curso no IFSC	-,240	,151	-,117	-1,588	,114	-,537	,058
Inconclusão de curso no IFSC	-,168	,157	-,075	-1,067	,287	-,478	,142
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,544	,180	-,275	-3,031	,003	-,898	-,190
Não/Não sabe outro curso na área	,089	,184	,043	,484	,629	-,275	,453
Não trabalhou na área	-,276	,129	-,168	-2,143	,033	-,530	-,022
Trabalha na área	-,416	,154	-,251	-2,693	,008	-,720	-,111
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,207	,151	-,098	-1,369	,173	-,504	,091
Não recebe auxílio	-,181	,146	-,085	-1,247	,214	-,469	,106

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q42

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atorem D_Abrire

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,407 ^a	,165	,096	1,10423

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	46,187	16	2,887	2,367	,003 ^b
	Residual	232,890	191	1,219		
	Total	279,077	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	5,571	,386		14,422	,000	4,809	6,333
Idade	,024	,007	,249	3,246	,001	,009	,039
Módulo	-,032	,079	-,030	-,407	,685	-,187	,123
Gênero masculino	,001	,172	,000	,005	,996	-,338	,340
Ens. médio privado	-,105	,211	-,036	-,495	,621	-,521	,312
Ens. médio misto	,216	,214	,071	1,007	,315	-,207	,639
Exercício de atv. remunerada	-,055	,190	-,023	-,291	,771	-,430	,319
Intenção de abrir empresa	-,300	,242	-,088	-1,241	,216	-,777	,177
Já trabalha na área	,419	,286	,109	1,466	,144	-,145	,984
Conclusão de curso no IFSC	-,561	,213	-,194	-2,638	,009	-,980	-,141
Inconclusão de curso no IFSC	-,129	,221	-,041	-,582	,561	-,566	,308
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,380	,253	-,136	-1,501	,135	-,879	,119
Não/Não sabe outro curso na área	-,186	,260	-,064	-,717	,474	-,699	,326
Não trabalhou na área	,028	,181	,012	,153	,879	-,330	,386
Trabalha na área	-,247	,218	-,106	-1,134	,258	-,676	,183
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,262	,213	-,088	-1,229	,220	-,681	,158
Não recebe auxílio	-,161	,205	-,054	-,787	,432	-,566	,243

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q43

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvrem D_Abrire
D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar
D_trabraarf D_aux.Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,436 ^a	,190	,123	1,07054

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	51,484	16	3,218	2,808	,000 ^b
Residual	218,896	191	1,146		
Total	270,380	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
	1 (Constant)	5,698	,375				15,215
Idade	,020	,007	,206	2,717	,007	,005	,034
Módulo	-,121	,076	-,114	-1,584	,115	-,272	,030
Gênero masculino	,177	,167	,073	1,063	,289	-,152	,506
Ens. médio privado	,102	,205	,036	,498	,619	-,301	,505
Ens. médio misto	,263	,208	,088	1,263	,208	-,148	,673
Exercício de atv. remunerada	,090	,184	,037	,486	,627	-,274	,453
Intenção de abrir empresa	-,605	,234	-,181	-2,581	,011	-1,067	-,143
Já trabalha na área	,318	,277	,084	1,147	,253	-,229	,865
Conclusão de curso no IFSC	-,330	,206	-,116	-1,599	,111	-,736	,077
Inconclusão de curso no IFSC	,127	,215	,041	,590	,556	-,297	,550
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,393	,245	-,143	-1,602	,111	-,877	,091
Não/Não sabe outro curso na área	-,291	,252	-,101	-1,153	,250	-,788	,207
Não trabalhou na área	,050	,176	,022	,286	,775	-,297	,397
Trabalha na área	-,146	,211	-,064	-,693	,489	-,562	,270
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,307	,206	-,105	-1,490	,138	-,714	,100
Não recebe auxílio	-,113	,199	-,038	-,567	,571	-,505	,279

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Q44

/METHOD=ENTER Idade Módulo D_Sexo D_Tpriv D_Parc D_Atvtrem D_Abrir

D_Jatrab D_Jacon D_naocon D_naosifsc D_naosarea D_trabouar D_trabar

D_trabraarf D_aux.

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Não recebe auxílio, Intenção de abrir empresa, Exercício de atv. remunerada, Módulo, Conclusão de curso no IFSC, Ens. médio misto, Não trabalhou na área, Gênero masculino, Não/Não sabe outro curso na área, Inconclusão de curso no IFSC, Não/Não sabe se trabalhará na área, Já trabalha na área, Ens. médio privado, Idade, Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC, Trabalha na área ^b		Enter

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,443 ^a	,196	,129	1,06097

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	52,494	16	3,281	2,915	,000 ^b
Residual	215,001	191	1,126		
Total	267,495	207			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	5,449	,371		14,681	,000	4,717	6,181
Idade	,026	,007	,271	3,590	,000	,012	,040
Módulo	-,043	,076	-,040	-,563	,574	-,192	,107
Gênero masculino	-,007	,165	-,003	-,045	,965	-,333	,319
Ens. médio privado	-,104	,203	-,037	-,514	,608	-,504	,296
Ens. médio misto	-,093	,206	-,031	-,450	,653	-,499	,314
Exercício de atv. remunerada	,042	,183	,018	,231	,818	-,318	,402
Intenção de abrir empresa	-,545	,232	-,164	-2,347	,020	-1,003	-,087
Já trabalha na área	,292	,275	,078	1,062	,290	-,250	,834
Conclusão de curso no IFSC	-,148	,204	-,052	-,722	,471	-,551	,255
Inconclusão de curso no IFSC	,053	,213	,017	,249	,803	-,367	,473
Não/Não sabe sobre outro curso no IFSC	-,528	,243	-,193	-2,170	,031	-1,007	-,048
Não/Não sabe outro curso na área	-,012	,250	-,004	-,048	,962	-,505	,481
Não trabalhou na área	-,001	,174	-,001	-,007	,994	-,345	,343
Trabalha na área	-,245	,209	-,107	-1,172	,243	-,657	,167
Não/Não sabe se trabalhará na área	-,363	,204	-,125	-1,774	,078	-,766	,041
Não recebe auxílio	-,248	,197	-,085	-1,260	,209	-,637	,140

APÊNDICE C – TESTE DE NORMALIDADE KOLMOGOROV-SMIRNOV

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Q1	,276	208	,000	,789	208	,000
Q2	,252	208	,000	,783	208	,000
Q3	,338	208	,000	,663	208	,000
Q4	,382	208	,000	,600	208	,000
Q5	,290	208	,000	,686	208	,000
Q6	,367	208	,000	,682	208	,000
Q7	,393	208	,000	,661	208	,000
Q8	,367	208	,000	,656	208	,000
Q9	,308	208	,000	,693	208	,000
Q10	,368	208	,000	,636	208	,000
Q11	,382	208	,000	,640	208	,000
Q12	,403	208	,000	,570	208	,000
Q13	,409	208	,000	,545	208	,000
Q14	,406	208	,000	,640	208	,000
Q15	,415	208	,000	,637	208	,000
Q16	,343	208	,000	,646	208	,000
Q17	,330	208	,000	,727	208	,000
Q18	,393	208	,000	,616	208	,000
Q19	,408	208	,000	,630	208	,000
Q20	,342	208	,000	,709	208	,000
Q21	,324	208	,000	,727	208	,000
Q22	,289	208	,000	,755	208	,000
Q23	,196	208	,000	,893	208	,000
Q24	,222	208	,000	,887	208	,000
Q25	,360	208	,000	,698	208	,000
Q26	,282	208	,000	,766	208	,000
Q27	,235	208	,000	,810	208	,000
Q28	,253	208	,000	,778	208	,000
Q29	,256	208	,000	,802	208	,000
Q30	,297	208	,000	,748	208	,000
Q31	,234	208	,000	,837	208	,000
Q32	,252	208	,000	,812	208	,000
Q33	,281	208	,000	,760	208	,000
Q34	,317	208	,000	,707	208	,000
Q35	,339	208	,000	,681	208	,000
Q36	,262	208	,000	,753	208	,000
Q37	,348	208	,000	,721	208	,000
Q38	,287	208	,000	,710	208	,000
Q39	,286	208	,000	,767	208	,000
Q40	,244	208	,000	,769	208	,000
Q41	,344	208	,000	,714	208	,000

Q42	,245	208	,000	,832	208	,000
Q43	,259	208	,000	,824	208	,000
Q44	,252	208	,000	,862	208	,000

a. Lilliefors Significance Correction

ANEXO A – ESTUDOS ANTERIOS DE 1993 A 2019

Ano	País de aplicação	Autor(es)	Título
1993	Não divulgado	MCELWEE, Gerard; REDMAN, Tom.	Upward appraisal in practice: an illustrative example using the QUALED model
1994	Austrália Ocidental	SOUTAR, Geoffrey N.; MCNEIL, Margaret M.; LIM, Kwee	Service Quality and The Overseas' Student: Some Australian Experiences
1994	Reino Unido	CHASTON, Ian.	Are British Universities in a Position to Consider Implementing Total Quality Management?
1996	Austrália	SOUTAR, Geoffrey; MCNEIL, Margaret.	Measuring service quality in a tertiary institution
1998	Reino Unido	GALLOWAY, Les.	Quality perceptions of internal and external customers: A case study in educational administration
1998	Reino Unido	LI, Rose Yanhong; KAYE, Mike.	A Case Study for Comparing Two Service Quality Measurement Approaches in the Context of Teaching in Higher Education
1999	China	KWAN, Paula YK; NG, Paul WK	Quality indicators in higher education – comparing Hong Kong and China's students
2000	Estados Unidos	Cook, C.; Thompson, B.	Reliability and Validity of SERVQUAL Scores used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality
2001	Brasil	MELLO, Sérgio C.; DUTRA, Hérrisson Fábio de Oliveira; OLIVEIRA, Patrícia Andréa da Silva.	Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação
2002	Brasil	DETTMER, Brígida; SOCORRO, Ceci; KATON, Heitor Takashi.	Marketing de serviços – análise da percepção da qualidade de serviços através da ferramenta Servqual em uma Instituição de Ensino Superior de Santa Catarina
2004	Singapura	TAN, Kay C.; KEK, Sei W.	Service quality in higher education using an enhanced SERVQUAL approach
2004	Índia	SAHNEY, Sangeeta; BANWET, D. K.; KARUNES, Sabita.	A SERVQUAL and QFD approach to total quality education: A student perspective
2005	Emirados Árabes Unidos	BADRI, Masood A.; ABDULLA, Mohamed; AL-MADANI, Abdelwahab	Information technology center service quality Assessment and application of SERVQUAL
2006	Egito	MOSTAFA, Mohamed M.	A Comparison of SERVQUAL and I-P Analysis: Measuring and Improving Service Quality in Egyptian Private Universities
2007	Brasil	TURETA, Cesar; ROSA, Alexandre Reis; OLVEIRA, Virgílio César da Silva e	Avaliação crítica de serviços educacionais: o emprego do modelo SERVQUAL Avaliação de ensino utilizando o modelo SERVQUAL
2007	China	YANG, Zhao; YAN-PING, Liu; JIE, Tan.	Study on quality indicators in higher education: An application of the SERVQUAL instrument

2007	Austrália	PRUGSAMATZ, Sunita; HEANEY, Joo-Gim; ALPERT, Frank.	Measuring and Investigating Pretrial Multi-Expectations of Service Quality Within the Higher Education Context
2008	Singapura	YEO, Roland K.	Brewing service quality in higher education: Characteristics of ingredients that make up the recipe
2008	Grécia	ZAFIROPOULOS, Costas; VRANA, Vasiliki.	Service quality assessment in a greek higher education institute
2008	Singapura	YEO, Roland K.; LI, Jessica.	Beyond SERVQUAL: The competitive forces of higher education in Singapore
2008	Brasil	PEREIRA, Beatriz de Castro Sebastião; GIL, Camila.	Avaliando a Satisfação de Alunos de Escolas de Administração: Uma nova perspectiva de gestão
2008	Brasil	TOMASSINI, Rodrigo; AQUINO, Rodrigo; CARVALHO, Frederico A. de.	Expectativas e percepções em sequencias de serviço
2009	Portugal	BROCHADO, Ana.	Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education
2010	Um dos países do Conselho de Cooperação do Golfo	KASSIM, Norizan Mohd; ZAIN, Mohamed.	Service Quality: Gaps in the College of Business
2010	Não divulgado	CARLOS ORNELAS, Carmen Estela; MONTELONGO CORTÉS, Yolanda; NÁJERA GALLARDO, Maria del Refugio.	La Calidad del Servicio de un Centro de Informacion
2011	Brasil	BATTISTI, Patricia; ROCHA, Paula Regina Zarelli; DANDOLINI, Gertrudes Aparecida; SOUZA, João Arthur de.	Avaliação do curso de Administração na modalidade a distância da Universidade Federal de Santa Catarina: Percepção da qualidade da EAD sob a óptica do aluno pelo método SERVQUAL
2011	Sérvia	DADO, Jaroslav; PETROVICOVA, Janka Taborecka; RIZNIC, Dejan; RAJIC, Tamara.	An Empirical Investigation into the Construct of Higher Education Service Quality
2011	Colômbia	VERGARA SCHMALBACH, Juan Carlos; QUESADA IBARGÜEN, Víctor Manuel.	Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales
2011	Malásia	SHEKARCHIZADEH, Ahmadreza; RASLI, Amran; HON-TAT, Huam.	SERVQUAL in Malaysian universities: perspectives of international students

2011	Brasil	LOURENÇO, Donizete da Silva Cléria; FERREIRA, Marcelo Trezza Knop.	Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL.
2011	Cingapura	YEO, Roland K.; MARQUARDT, Michael J.	Through a different lens: bridging the expectation–perception (quality) divide in higher education
2011	Índia	RODRIGUES, Lewlyn L.R.; BARKUR, Gopalakrishn	Comparison of SERVQUAL and SERVPERF metrics: An empirical study
2012	Índia	NARANG, Ritu.	How do management students perceive the quality of education in public institutions?
2012	Irã	ABILI, Khodayar; NARENJI THANI, Fatemeh; AFARINANDEHBIN, Maryam	Measuring university service quality by means of SERVQUAL method.
2012	Croácia, Eslovênia e Hungria	ŠTIMAC, Helena; ŠIMIĆ, Mirna Leko.	Competitiveness in higher education: A need for marketing orientation and service quality
2012	Turquia	CAMGOZ-AKDAG, Hatice; ZAIM, Selim.	Education: a comparative structural equation modeling study
2012	Indonésia	JIEWANTO, Angela; LAURENS, Caroline; NELLOH, Liza	Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya
2013	África	CHERUIYOT, Thomas K.; MARU, Loice C.	Service quality and relative performance of public universities in East Africa
2013	Espanha	CALVO-PORRAL, Cristina; LÉVY-MANGIN, Jean-Pierre; NOVO-CORTI, Isabel.	Perceived quality in higher education: an empirical study.
2013	Palestina	KONI, Aida; ZAINAL, Khalim; IBRAHIM, Maznah.	An assessment of the services quality of palestine higher education
2013	Tanzânia	MBISE, Esther-R.; TUNINGA, Ronald SJ.	The Application of SERVQUAL to Business Schools in an Emerging Market: The Case of Tanzania
2013	Não divulgado	DURSUN, Tolga; OSKAYBAS, Kader; GOKMEN, Cansu.	The Quality Of Service Of The Distance Education
2014	Malásia	BEKHET, Hussain Ali; AL-ALAK, Basheer A.; EL-REFAE, Ghaleb Awad	Developing the student satisfaction perception model for public and private universities in Malaysia (Desenvolvendo o modelo de percepção de satisfação dos estudantes para universidades públicas e privadas na Malásia)
2014	Espanha	MONGAY, Jorge	Service Quality Measurement Using SERVQUAL. An Applied Comparative Study on Customer Perceptions and Expectations under na International Approach

2014	Malásia	ANSARY, Amin; JAYASHREE, Sreenivasan; MALARVIZHI, Chinnasamy Agamudai Nambi.	The effect of gender and nationality on service quality in Malaysian higher education
2014	Bangladesh	HOSSAIN, Muhammad Jaber.	A Study of the Causes of User Dissatisfaction in Academic Libraries: A Case of University Students in a Developing Country
2014	Malásia	Rasli, Amran, Baghirov, F., Alherthey, B., Norhalim, N., Ali, M.B.	Perception of service quality and satisfaction in higher education: Perspective of Turkish students in Malaysian universities
2014	Etiópia	LODESSO, Solomon Lemma; NIEKERK, EJ Van; JANSEN, H.; MULLER, C.A.	Academic staff perceptions of service quality improvement in Ethiopian public higher education institutions
2014	África do Sul	JEEVARATHNAM, P. Govender; VEERASAMY, Dayaneethie; NOEL, Dion T.	The service quality experience of international students: The case of a selected higher education institution in South Africa
2014	África do Sul	GREEN, Paul; RAMROOP, Shaun.	Service Delivery at a Satellite Campus: A Durban University of Technology Case Study
2014	Tailândia	YOUSAPRONPAIBOON, Khanchitpol.	SERVQUAL: Measuring higher education service quality in Thailand
2015	Bósnia	DONLAGIĆ, Sabina; FAZLIĆ, Samira.	Quality assesment in higher education using the servqual model
2015	Índia	CHOUDHURY, Koushik	Evaluating customer-perceived service quality in business management education in India: A study in topsis modeling.
2015	África	JOUBERT, Annemarie; MULDER, Magda; NEL, Petrus.	Student nurses' expectations of service quality versus actual experiences of a simulation at a higher education institution.
2015	Arábia Saudita	KASSIM, Norizan M.; BOGARI, Naima; ZAIN, Mohamed.	Female students' perception of service quality in a gender-segregated college environment
2015	Brasil	DUARTE; Nayra de Oliveira; OLIVEIRA, Fabricia Souza; PIRES, Mario Anderson Librelon. ANDRADE, Frederico Marques; PAULA, Pablo Peron.	Avaliação das Expectativas Relacionadas aos Serviços de uma Instituição de Ensino Superior Segundo o Modelo Servqual
2015	Brasil	NOGUEIRA, Tatiana Gasparotto; LAS CASAS, Alexandre Luzzi.	Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior: um estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala SERVQUAL

2015	Brasil	MANTOVANI, Daielly Melina Nassif; GOUVÊA, Maria Aparecida; DA SILVA TAMASHIRO, Helenita Rodrigues.	Segmentação e qualidade em serviços educacionais: O caso de um curso de graduação a distância
2016	Índia	SAHNEY, Sangeeta	Use of multiple methodologies for developing a customer-oriented model of total quality management in higher education.
2016	Rússia	GALEEVA, Railya B.	SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education
2016	Qatar	BHUIAN, Shahid N.	Sustainability of Western branch campuses in the Gulf Region: Students' perspectives of service quality
2016	Brasil	ARAUJO, Jose Anízio Rocha de; GURGELA, Judson da Cruz; SILVA, Wesley Vieira da; DERETTI, Sandro; SALAZEN, Luciano Luiz; VEIGA, Claudimar Pereira da .	Quality evaluation in post-graduate diploma courses from the students' perspective: An exploratory study in Brazil
2016	Malásia	CHUI, Teo Boon; AHMAD, Mohd Shukur bin; BASSIM, Faezah binti Ahmad; ZAIMI, Nurnadirahbinti Ahmad.	Evaluation of Service Quality of Private Higher Education using Service Improvement Matrix
2017	Brasil	SANTOS, Andreia de Oliveira; ARAUJO, Uajara Pessoa; CARVALHO, Italo Brener de; SOUZA, Caissa Veloso e.	Atributos demográficos e satisfação de universitários com sua instituição de ensino
2017	Brasil	SOARES, Mauri Cesar; NOVASKI, Olívio; ANHOLON, Rosley.	SERVQUAL model applied to higher education public administrative services.
2017	Brasil	MAZARO, Andre Luis.	Analysis of the quality of educational services of a private higher education on institution.
2017	Irã	KOUCHAKI, Ebrahim; MOTAGHI, Monika.	Education Services Quality of Kashan Medical Science University, Based on SERVQUAL Model in Viewpoints of Students
2017	China	FAN, Yueqian; PANNEERSELVAM, John; LIU, Lu.	The Cost Function and Improvement Strategies of Service Quality of University Library under New Information Environments
2017	Emirados Árabes Unidos	DATTA, Khyati Shetty; VARDHAN, Julie.	A SERVQUAL-based framework for assessing quality of international branch campuses in UAE: A management students' perspective
2017	Síria	DALATI, Serene.	Effect of service quality on students' satisfaction in private higher education in Syria

2017	África do sul	PILLAY, Magalingam Atheshey; MBAMBO, Sbongiseni Nelson; MASON, Roger B.	Service Quality's Role in Students' Decisions to Study at Further Education and Training Colleges
2018	Índia	M., Vetri Selvi; PONNIAH, V.M.	Service quality (SERVQUAL) on business and management student perceived and desired satisfaction: The antecedents with private higher education institutions in sikkim state, India