



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAPÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
DIVISÃO DE PESQUISA

PROJETOS DE PESQUISA REGISTRADOS

Nº DE CADASTRO: 051		
TÍTULO DO PROJETO		
Modelagem de Equações Estruturais para Avaliação da Satisfação do Consumidor em Telefonia Móvel no Amapá		
NOME DO LÍDER		
Agenor Sousa Santos Neto		
PERÍODO		
Início: Janeiro de 2025	Duração: 24 meses	Término: Janeiro de 2027
ÁREA PREDOMINANTE		
Engenharia de Produção		
Grupo de pesquisa do CNPq: Gestão da Produção, Economia e Sustentabilidade (UEAP)		
RECURSOS HUMANOS		
Agenor Sousa Santos Neto, Ana Karoliny Freitas de Oliveira, Bruno Marques Viegas, Diego José Araújo Bandeira, Eric Gabriel Oliveira Rodrigues, Jackson Epaminondas de Sousa, José Oduque Nascimento de Jesus, Juliane de Sousa Oliveira, Julyana Carvalho Kluck Silva, Mailson Batista de Vilhena.		
APRESENTAÇÃO DO TEMA		
Este projeto de pesquisa tem como objetivo avaliar a satisfação do consumidor de telefonia móvel no estado do Amapá, utilizando a modelagem de equações estruturais (SEM) com dados abertos da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). A pesquisa busca identificar e analisar os principais fatores que influenciam a percepção dos usuários sobre os serviços de telecomunicações, com foco em variáveis como qualidade do serviço, preço, atendimento ao cliente e a presença de reclamações. Por meio de uma abordagem quantitativa, a pesquisa irá compilar e estruturar dados de satisfação, reclamações e características dos serviços oferecidos pelas prestadoras de telefonia no Amapá. A modelagem SEM permitirá a análise das relações complexas entre as variáveis, possibilitando a identificação de quais fatores têm maior impacto na satisfação do consumidor. Os resultados esperados incluem a elaboração de um modelo teórico que sintetize as interações entre os diferentes aspectos da experiência do consumidor. Além disso, pretende-se gerar recomendações práticas que ajudem as operadoras a melhorar seus serviços e, consequentemente, a experiência do cliente. A pesquisa também contribuirá para a literatura acadêmica sobre gestão de serviços e telecomunicações, fornecendo dados que podem ser utilizados em futuros estudos e na formulação de políticas públicas voltadas para o setor. Através desta pesquisa, espera-se não apenas aprofundar o entendimento sobre a satisfação do consumidor de telefonia móvel, mas também fomentar a competitividade no setor, promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados. Palavras-chave: Satisfação do consumidor; Telefonia móvel; Modelagem de Equações Estruturais; Gestão de Serviços; Amapá.		