

## **Modelagem de Equações Estruturais na avaliação da satisfação e qualidade percebida de clientes de banda larga**

**Mateus Ormondes de Magalhães<sup>1</sup>, Jaqueline Trentino Silva<sup>2</sup>, Kuang Hongyu<sup>3</sup>**

**Resumo:** O objetivo deste trabalho foi apresentar sobre a Modelagem de Equações Estruturais (MEE) com os procedimentos das análises deste modelo, por final uma aplicação comentada do modelo em questão, apresentado tabelas e gráficos exploratórios. Modelagem de Equações Estruturais ou SEM (Structural Equation Modeling) é um conjunto de técnicas e procedimentos que abordam uma extensão de outras técnicas multivariadas que permite estudar o comportamento simultâneo de diversas variáveis em um modelo. Esta técnica tem recebido grande atenção de pesquisadores da área estatística, pois consegue representar variáveis que não podem ser medidas de forma direta, denominadas variáveis latentes. Neste trabalho foi utilizado os dados disponibilizados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), na onde contará com 487 respondentes do território brasileiro. Para as análises foram aplicadas as técnicas multivariadas como Regressão Múltipla, Análise Fatorial Confirmatória (AFC) e Equações Estruturais por meio do Diagrama de caminhos. Neste presente trabalho foram obtidos bons resultados dos índices de ajustes absolutos e incrementais, bem como na consistência dos construtos em estudo e as correlações das variáveis independentes em relação aos construtos satisfação e qualidade proposto neste estudo.

**Palavras-chave:** Multivariada, Equações Estruturais, Modelagem, *Lavaan*, variáveis latentes.

---

<sup>1</sup> Graduando em Estatística, Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. e-mail: [mateusormondes@gmail.com](mailto:mateusormondes@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduanda em Estatística, Universidade Federal de Mato Grosso – UFMT. e-mail: [jaquetren-tino@hotmail.com](mailto:jaquetren-tino@hotmail.com)

<sup>3</sup> Professor Adjunto do Departamento de Estatística, Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT.

e-mail: [prof.kuang@gmail.com](mailto:prof.kuang@gmail.com)