

## **Aplicação do método Servqual no setor de provedores de internet na cidade de Passos - MG: Uma análise da qualidade em serviços**

**Anelise Silva Souza**

IFSULDEMINAS Campus Passos  
anelise.silva@alunos.ifsuldeminas.edu.br

**Arthur França Teixeira**

IFSULDEMINAS Campus Passos  
arthur.franca@alunos.ifsuldeminas.edu.br

**Elias Teodoro Borges**

IFSULDEMINAS Campus Passos  
elias.borges@alunos.ifsuldeminas.edu.br

**Guilherme Henrique Santos Silva**

IFSULDEMINAS Campus Passos  
guilherme2.silva@alunos.ifsuldeminas.edu.br

**Mateus Almeida Machado**

IFSULDEMINAS Campus Passos  
mateus.machado@alunos.ifsuldeminas.edu.br

**Gustavo Clemente Valadares**

IFSULDEMINAS Campus Passos  
Gustavo.valadares@ifsuldeminas.edu.br

**Washington Moreira Cavalcanti**

IFSULDEMINAS Campus Passos  
washington.cavalcanti@hotmail.com

### **Resumo**

O tema central deste estudo é a avaliação da qualidade do serviço prestado pelos provedores de Internet do município de Passos-MG com base no método SERVQUAL. O objetivo geral é aplicar este método para analisar a excelência dos serviços prestados, enquanto os objetivos específicos incluem a avaliação dos resultados obtidos, a identificação de áreas comuns que necessitam de melhorias e a análise do nível de serviço do prestador. A metodologia adotada foi qualitativa e envolveu estudos de caso. Foi realizado um levantamento bibliográfico para subsidiar a análise dos dados. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário anônimo aplicado por meio do Google Forms durante o mês de outubro de 2023, direcionado aos usuários do provedor de Internet Passos-MG. Os resultados foram analisados e categorizados nos seis domínios da metodologia SERVQUAL: tangibilidade, confiabilidade, rapidez, segurança, empatia e análise demográfica dos entrevistados. A pesquisa revelou percepções geralmente positivas dos clientes, destacando áreas de satisfação e sugerindo oportunidades de melhoria. As empresas analisadas devem focar em aspectos como modernização, clareza das informações, melhorias nos serviços

digitais e fortalecimento contínuo do relacionamento com os clientes para alcançar a excelência na entrega de serviços de Internet.

**Palavras-chave:** Qualidade em Serviços, Metodo SERVQUAL, Satisfação do cliente.

## Abstract

### Application of the servqual method in the internet provider sector in the city of Passos - MG: An analysis of service quality

The central theme of this study is the evaluation of the quality of service provided by Internet providers in the municipality of Passos-MG, based on the SERVQUAL method. The general objective is to apply this method to analyze the excellence of the services provided, while specific objectives include evaluating the obtained results, identifying common areas that need improvement, and analyzing the service level of the provider. The adopted methodology was qualitative and involved case studies. A literature review was conducted to support data analysis. Data collection was carried out through an anonymous questionnaire administered via Google Forms during October 2023, targeting users of the Passos-MG Internet service provider. The results were analyzed and categorized into the six domains of the SERVQUAL methodology: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and demographic analysis of the respondents. The research revealed generally positive customer perceptions, highlighting areas of satisfaction and suggesting improvement opportunities. The analyzed companies should focus on aspects such as modernization, clarity of information, improvements in digital services, and continuous strengthening of customer relationships to achieve excellence in delivering Internet services.

**Keywords:** Quality in Services, SERVQUAL Method, Customer Satisfaction..

## Introdução

A internet desempenha um papel fundamental em vários cenários da sociedade, segundo uma pesquisa realizada pelo Comitê Gestor de Internet (CGI) em maio de 2023 os 149 milhões de usuários de internet no país, cerca de 142 milhões acessam a internet diariamente ou quase todos os dias, com uma predominância notável nas classes A (93%) e B (91%), enquanto as classes C (81%) e DE (60%) apresentam taxas ligeiramente menores de frequência de acesso, diante disso é perceptível o aumento das exigências dos consumidores mediante os obstáculos que aparecem ao fornecimento com excelência que está ligado diretamente com infraestrutura, tecnologia, atendimento, entre outros.

A análise da excelência dos serviços oferecidos por uma empresa, com base na percepção de seus clientes, emerge como uma tática eficiente para preservar a competitividade e atender às expectativas de seu público-alvo. Isso se deve ao fato de que a qualidade desempenha um papel crucial no êxito de uma organização, sendo relacionada à satisfação do cliente. Deste modo, a pergunta que orienta este trabalho é: o setor de provedores de internet atende aos requisitos presentes no método servqual?

Dito isso, essa pesquisa tem como objetivo geral: aplicar o método SERVQUAL no setor de provedores de internet para avaliação da qualidade dos serviços prestados.

Essa pesquisa tem como objetivo específico:

- Avaliar os resultados obtidos pelo método servqual;
- Mensurar os pontos em comum que necessitam de melhorias;
- Analisar o nível de serviço dos provedores de internet na cidade de Passos.

Esses pontos serão a base para que o objetivo seja alcançado. Tendo em vista que os resultados obtidos serão originários de um questionário e recomendações para melhoria será comentado, para auxiliar o setor de provedores de internet.

## **Referencial Teórico**

### **Conceito de Serviços**

Todo conceito vindo de serviços se refere a um grupo de atividades, processos e interações que são feitos por indivíduos, organizações ou entidades buscando entender às necessidades e demandas de outros indivíduos, e em relação a isso, os serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser tocados ou fisicamente armazenados. Os serviços assumem uma grande gama de setores que incluem, saúde, educação, turismo, tecnologia da informação, entretenimento, transporte, finanças, consultoria, entre outros. Eles realizam um papel importante na satisfação das necessidades das pessoas e das organizações, contribuindo para bem estar econômico e social.

Além de que, o aumento da digitalização e globalização tem alterado a forma de como os serviços são entregues e consumidos, surgindo novas oportunidades e desafios para as empresas e seus consumidores. Assim, entende-se que o conceito de serviços é essencial para compreender a dinâmica da economia moderna e a satisfação das necessidades humanas. Como uma parte distinta de atividade econômica, os serviços têm raízes que remontam à Revolução Industrial do século XVIII, onde antes desse período, a economia era baseada na agricultura e na produção de bens manufaturados, mas com a Revolução Industrial, houve uma mudança crucial na estrutura econômica, à medida que a produção em escala de bens se tornou hegemônico. Porém, ao mesmo tempo os serviços já ocupavam um papel importante.

O conceito de serviços começou a surgir no século XIX, e um marco significativo nesse processo foi a obra "The Service of the Dead" (A Prestação de Serviços aos Mortos), escrita por Charles W. Babbage em 1832. Babbage foi um pioneiro da computação, explorando ideias de que os serviços poderiam ser medidos e organizados de maneiras iguais à produção de bens, essa obra ajudou a projetar as bases teóricas para a compreensão dos serviços como uma entidade não conjunta.

Mais um desenvolvimento importante aconteceu no século XX, quando estudiosos como Richard Norman Bolz em sua obra "Introduction to Service Industries" (Introdução às Indústrias de Serviços), argumentando que ao contrário dos bens tangíveis, os serviços eram caracterizados por ser intangível, heterogeneidade e perecibilidade. Assim evoluiu de uma pequena complementação à produção de bens para uma economia distinta e volta, e hoje, o setor de serviços é uma para fundamento para a economia global, sendo uma parte significativa do PIB em muitos países.

### **Qualidade em Serviços**

A qualidade como descrição fundamental, se deu início no Japão no pós-Segunda Guerra Mundial, motivada pelo Dr. W. Edwards Deming e outros especialistas na gestão da qualidade, onde de início essa abordagem estava centrada na melhoria dos processos de produção nos setores de indústria. Porém, o aumento dos serviços na economia global logo levantou questões sobre como proceder essas ideias em serviços. Em meados do século XX, A. V. Feigenbaum propôs a noção de "Controle de Qualidade Total" (TQC), abrindo caminho para a abordagens de conceitos de qualidade à prestação de serviços, marcando o nascimento do Modelo de Qualidade em Serviços, que mostra a satisfação do cliente como o mais importante indicador de qualidade. Essa abordagem assume que a qualidade dos serviços não pode ser medida da mesma forma que a qualidade dos produtos tangíveis, de forma que os serviços são intangíveis, além de variáveis e muitas das vezes produzidos e consumidos ao mesmo tempo.

Nos anos de 1980 se viu o nascimento das normas de ISO 9000, que forneceram um grupo de diretrizes globais para garantir a qualidade em processos e serviços, isso de certa forma ajudou a firmar uma linguagem comum e diretrizes para a gestão da qualidade, não somente na manufatura, mas também em suas organizações. De forma que as empresas perceberam a importância da experiência do cliente, a qualidade dos serviços evoluiu para incluir uma abordagem mais holística, assim os profissionais começaram a bolar planos

adotando algumas práticas sobre a captura e a coleta de feedback dos clientes para aprimorar a qualidade de experiência do mesmo. Atualmente, qualidade em termos de serviços continua a crescer, além de que as empresas estão focando em áreas sustentáveis, a responsabilidade social e a inclusão para aperfeiçoar a qualidade e satisfação do cliente já que a pandemia de COVID-19 acelerou a prática de serviços digitais e remotos, o que gerou novos desafios e oportunidades para a qualidade em serviços.

### **Método Servqual**

Apesar de muito abordado em pesquisas científicas, o tema "qualidade em serviços" ainda é objeto de muita discussão e questionamento entre pesquisadores, gerentes e administradores (FREITAS, 2005). Para Freitas, Bolsanello, Viana (2008) foi.

Neste contexto, ao longo dos anos diversos modelos foram desenvolvidos com o intuito de avaliar a qualidade dos serviços, dentre os quais se destacam o modelo dos 5 Gaps (PARASURAMAN et alii, 1985), o modelo Servqual (PARASURAMAN et alii, 1988) e o modelo Servperf (CRONIN; TAYLOR, 1992).

Segundo Tureta, Rosa, Oliveira (2007) o SERVQUAL é uma escala de múltiplos itens, em que vinte e duas variáveis são agrupadas em cinco dimensões. Sendo elas: Confiabilidade é a capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e correta, uma dimensão extremamente importante para o setor de provedores de internet; tangibilidade que é a aparência física das pessoas, instalações e equipamentos; presteza é ter disposição e prover um bom pronto atendimento ao cliente; empatia cuidado e atenção personalizado ao cliente e segurança é a capacidade de transmitir confiança e segurança, através do conhecimento e da cortesia dos funcionários.

Os vinte e dois itens são distribuídos nas cinco dimensões adaptando-se a característica do serviço prestado e as avaliações são realizadas através de questionários que utilizam a escala Likert de 7 pontos, sendo os pontos extremos "Discordo Totalmente" e "Concordo Totalmente".

### **Gestão de Serviços em Provedores de Internet**

Para entender como funciona a gestão de serviços de um provedor de internet, primeiro precisamos entender que serviços um provedor de internet realiza, segundo Bezerra (2017), um provedor de serviços de internet é uma organização que disponibiliza serviços de acesso à internet.

E de acordo com Bettio (2015), com a evolução tecnológica, a penetração do computador nos domicílios brasileiros teve um aumento expressivo (em 2005 apenas 17% dos lares urbanos do Brasil possuíam computador. Em 2010, registrou-se um salto de 22 pontos percentuais, atingindo 39%).

Com esse avanço há a necessidade de um bom gerenciamento nos serviços prestados pelas organizações provedoras de internet. Com o aumento da dependência da TI e o aumento da terceirização dos serviços de TI, os provedores de serviços de internet, tem obrigação de consolidar as boas práticas no mercado, atendendo as exigências legais e contratuais em seus serviços de TI (BEZERRA, 2017).

Além de que existe uma grande pressão para a redução de custos para manter-se no mercado. De acordo com Bezerra (2017) os provedores de serviços de internet (PSI), trabalham impulsionados a ter um alto nível de continuidade dos seus serviços, sob pressão de reduzir seus custos, pois para manter-se competitivo no mercado, os investimentos terão que ser constantes e planejados.

E isso acaba exigindo que essas organizações tenham um bom gerenciamento para estar sempre disponível para atender as necessidades do cliente, sendo essa disponibilidade uma das dimensões examinadas no método SERVQUAL.

O gerenciamento da disponibilidade de TI, métrica que trata do gerenciamento para garantir a otimização dos serviços de um PSI, orienta a empresa a entregar um nível satisfatório de disponibilidade a um custo aceitável, tratando de monitorar, acompanhar, identificar, e modificar problemas que venham a ocorrer, prevenindo falhas do cotidiano.

## **Metodologia**

A pesquisa tem caráter qualitativo, foi realizado levantamento bibliográfico verificando a literatura acadêmica a respeito dos tópicos tratados nesse artigo para basear a análise de dados. Além disso, como método de pesquisa foi realizado um estudo de caso, que segundo Yin (2001):

Como esforço de pesquisa, o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos. Não surpreendentemente, o estudo de caso vem sendo uma estratégia comum de pesquisa na psicologia, na sociologia, na ciência política, na administração, no trabalho social e no planejamento. (YIN, 2008, p.21).

Sobre a forma de coleta de dados foi aplicado um questionário anônimo pela plataforma Google Forms durante o mês de outubro de 2023 direcionado aos usuários dos serviços de provedores de internet na cidade de Passos-MG, as perguntas foram estabelecidas com base no método de análise SERVQUAL descrito no referencial teórico deste trabalho, os dados foram compilados e tabulados utilizando o Google Planilhas.

## **Análise e Discussão dos Resultados**

Os dados foram divididos em tabelas apresentadas de acordo com as 6 esferas do método SERVQUAL para a melhor compreensão dos dados apresentados, além disso, foram calculadas as médias das respostas de cada pergunta para identificar desvios e circunstâncias anômalas para análise.

**Tabela 1: Perfil dos respondentes da pesquisa (N =105).**

<b>Medida</b>	<b>item</b>	<b>N</b>	<b>Percentual (%)</b>
<b>Idade</b>	Até 18 anos	6	5,70
	Entre 19 e 25 anos	38	36,20
	Entre 26 e 33 anos	22	21,0
	Entre 34 e 42 anos	19	18,10
	Acima de 43 anos	20	19,0
<b>Formação Escolar</b>	Ensino Fundamental	11	10,50
	Ensino Médio	41	39,0
	Ensino Superior	33	31,40
	Pós Graduação	20	19,0
<b>Qual o seu Provedor de Internet</b>	Univox Fibra Óptica	47	44,80
	Maxnet Telecom	7	6,70
	Avançar	23	21,90
	Netspeed	12	11,40
	Vivo Fibra Óptica	5	4,80
	Master	5	4,80
	Ei telecom	1	1,00
	Impactnet	1	1,00
	Alares	1	1,00
	Oi	1	1,00
	Zap	1	1,00
	Alcans telecom	1	1,00
	NetFort	1	1,00
	<b>Com que Frequência Você Utiliza</b>	Nunca	0
Raramente		0	0,00
Às vezes		0	0,00
Com frequência		16	15,20
Sempre		89	84,8
<b>Qual a sua Velocidade Contratada</b>	50	0	0
	100	28	26,70
	200	22	21,00
	300	15	14,30
	400	9	8,60
	500	13	12,40
	600	7	6,50
	Outros	11	10,50

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A primeira tabela apresenta dos dados demográficos dos respondentes da pesquisa, no total foram 105 pessoas, as características prevaletentes são adultos que utilizam a internet sempre em seu dia-a-dia e possuem escolaridade, em sua maioria, do ensino médio ou superior. Além disso, foram identificados 13 provedores de internet utilizados entre os respondentes da pesquisa, com prevalência para a Univox, Avançar e NetSpeed.

**Tabela 2: Tangibilidade.**

<b>Pergunta</b>	<b>Média</b>
1. O setor oferece equipamentos modernos	3,867
2. As instalações são visualmente atrativas e de fácil manuseio	3,667
3. Os funcionários são uniformizados e caracterizados de acordo com sua função	4,143
4. A localização do ponto de atendimento é acessível	3,981
<b>Média da dimensão</b>	<b>3,914</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A dimensão representada pela “Tangibilidade”, diz respeito a meios físicos que podem ser representados por instalações e bens facilitadores. Dito isso, o que podemos destacar é que em sua maioria, os pontos que receberam destaque como positivos foram que os prestadores de serviço em geral “são uniformizados e caracterizados de acordo com sua função” e “a localização do ponto de atendimento é acessível”, os demais itens de forma geral demonstram neutralidade.

Analisando os resultados, as médias obtidas mediante as análises referente a tangibilidade, estão em um grau de satisfação pendido para o lado de satisfação, que nos leva a observar que o setor de provedores de internet objeto de estudo demonstra significativo grau de importância à aparência física das pessoas, instalações e equipamentos. Mesmo demonstrando significativa relevância para os aspectos tangíveis, a pontos que necessitam de busca pela excelência como por exemplo a acessibilidade ao ponto de atendimento e a modernização dos equipamentos, em um mercado volátil a busca pela qualidade traz um ganho satisfatório seja em carteira de cliente quanto a reconhecimento do serviço prestado.

**Tabela 3: Confiabilidade**

<b>Pergunta</b>	<b>Média</b>
5. Quando um cliente tem algum problema (ex: instabilidade da internet, qualidade do produto, insatisfação com o serviço prestado) a empresa é prestativa e procura resolver o problema de forma ágil e precisa.	3,552
6. O serviço prestado pela empresa passa confiabilidade aos seus clientes.	3,790
7. A empresa fornece o serviço conforme o contratado.	3,790
8. A empresa possui um APP ou site, que organiza o consumo de dados, suporte técnico e seus registros de forma correta, facilitando e promovendo o acesso interativo com os seus clientes.	3,410
<b>Média da dimensão</b>	<b>3,636</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A dimensão da “Confiabilidade” mensura a habilidade de determinada empresa prestadora de serviços, a realizá-los com a qualidade desejada pelo cliente. Sendo assim, a empresa deve almejar cumprir com precisão, qualidade e no prazo e forma prometido ao contratante no momento da celebração do contrato. Conforme dados acima, temos uma

média geral satisfatória desta dimensão levando em consideração os diferentes tipos de prestação de serviço oferecidos pelas inúmeras empresas existentes. A maior média está nas perguntas (pergunta 6 e 7) sobre o serviço prestado de acordo com o que foi contratado e sobre quão confiável o serviço é para seus clientes (média 3,790).

Analisando os dados coletados na pesquisa podemos perceber que em relação a confiança no serviço prestado a média está acima da geral desta dimensão, sugerindo que os clientes percebem que o serviço prestado pela empresa passa confiabilidade alinhada com a confiança no serviço prestado que também possui a mesma média. Sendo a confiabilidade, a primeira de 5 dimensões presentes na SERVQUAL, consideramos que Freitas (2005) em sua colocação de que a qualidade do serviço é um assunto que gera muita discussão é verdadeira levando em consideração que ainda diverge muito as opiniões dos clientes.

A média geral nesta dimensão é satisfatória, consideramos que os clientes estão satisfeitos com o serviço prestado, porém, no quesito qualidade do APP/site com a média de 3,410, abaixo da geral, indica uma área que merece atenção para melhorar a experiência do cliente.

**Tabela 4: Presteza.**

<b>Pergunta</b>	<b>Média</b>
9. Os planos ofertados atendem a necessidade dos clientes.	3,961
10. A empresa informa aos seus clientes sobre o prazo de execução dos seus serviços, de forma clara e assertiva.	3,657
11. Os representantes da empresa demonstram disponibilidade imediata no atendimento pelos canais disponíveis.	3,486
12. Os gerentes comerciais apresentam disponibilidade imediata no atendimento.	3,305
13. Os funcionários da empresa estão sempre dispostos a ajudar os seus clientes.	3,657
14. Os funcionários esclarecem as dúvidas de seus clientes de forma imediata.	3,638
<b>Média da dimensão</b>	<b>3,617</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A dimensão presteza significa ter disposição para prover um bom pronto atendimento ao cliente. E o que se obteve na pesquisa foi que essa dimensão tem uma média geral de 3,617, em uma escala de 1 a 5. No que tange a questão 9 dos planos ofertados (sendo uma média de 3,961) possuindo a média mais alta desta dimensão, a questão 10 que pergunta se as empresas passam as informações sobre a execução de forma clara, possui uma média de 3,657. Enquanto que as questões 11 e 12 perguntam respectivamente se os representantes e os gerentes das empresas atendem os clientes de forma imediata, e o que se obteve foi as médias de 3,486 e 3,305 respectivamente, já as questões 13 e 14 perguntam se os funcionários estão dispostos a fazerem o pronto atendimento, e as médias obtidas foram 3,657 e 3,638 respectivamente.

Analisando os dados, observa-se que o nível de pronto atendimento dos provedores de internet no geral atendem de forma satisfatória as necessidades dos clientes. Mas ainda existem pontos que podem ser melhorados, principalmente na questão 12 (que possui a média mais baixa desta dimensão), onde nota-se que precisa de uma melhora no pronto atendimento aos clientes pelos gerentes comerciais.

Outro ponto que pode ser melhorado também é o item 11 (que possui uma nota não muito distante da questão 12), onde conclui-se que os representantes da empresa precisam melhorar o

seu pronto atendimento. E nos demais itens a nota obtida foi satisfatória, pois elas superaram a média geral da dimensão prestação. Mas mesmo assim é necessário que as empresas dêem uma atenção para essa área, pois por mais que a nota seja satisfatória para os clientes ainda existem pontos para serem melhorados em relação ao serviço de pronto atendimento.

**Tabela 5: Segurança.**

<b>Pergunta</b>	<b>Média</b>
15. As informações passadas pelos funcionários transmitem credibilidade.	3,686
16. Os clientes se sentem seguros ao adquirir os produtos da empresa.	3,771
17. Os funcionários são educados.	4,095
18. Os funcionários da empresa dispõem de conhecimentos técnicos necessários para o desempenho de suas funções.	3,981
<b>Média da dimensão</b>	<b>3,883</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A dimensão de segurança está relacionada à confiança e à ausência de riscos percebidos pelos clientes durante a interação com um serviço, nesse sentido, a tabela revela uma percepção moderadamente positiva dos clientes em relação à segurança. Destacam-se áreas de força na educação e cortesia dos funcionários (Média: 4,095). Contudo, a credibilidade das informações (Média: 3,686) e o sentimento de segurança na aquisição (Média: 3,771) apresentam oportunidades de melhoria. O conhecimento técnico dos funcionários tem uma pontuação razoável (Média: 3,981). Em geral, a média da dimensão de segurança é 3,883, indicando um nível mediano de satisfação o que abre margem para aprimoramentos.

A sugestão de Babbage de que os serviços podem ser organizados de maneira análoga à produção de bens, conforme expresso em "The Service of the Dead," fornece uma perspectiva estruturada. Ao confrontar isso com os resultados da pesquisa, é possível avaliar se as respostas dos participantes refletem uma compreensão organizada dos serviços ou se há desafios percebidos na mensuração e organização dessas experiências.

Os resultados desta pesquisa, espelhados nas pontuações médias das informações obtidas sobre a empresa, indicam uma percepção positiva dos clientes em aspectos como a segurança na aquisição de tais produtos e também a educação dos funcionários, porém a média global de 3,883 sugere que existe espaço para melhoria. As observações teóricas sobre a intangibilidade, heterogeneidade e perecibilidade dos serviços podem fornecer insights para aprimorar a qualidade percebida e a consistência, elementos essenciais para atender às expectativas crescentes em um setor de serviços cada vez mais central para a economia global.

**Tabela 6: Empatia**

<b>Pergunta</b>	<b>Média</b>
19. Os funcionários dispõem de atenção personalizada aos seus clientes.	3,600
20. A empresa dispõe de horários de funcionamento adequados aos clientes.	3,562
21. A empresa entende as necessidades específicas de seus clientes.	3,514
22. A empresa está focada em oferecer o melhor serviço.	3,571
<b>Média da dimensão</b>	<b>3,562</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2023)

A dimensão representada pela “Empatia”, aborda como as empresas se aproximam de seus clientes. Uma breve avaliação dos clientes, destaca-se na empresa a prestação de atenção personalizada (Item 19, 3.600) e a disponibilidade de horários convenientes (Item 20, 3.562), mostrando um forte compromisso com o atendimento ao cliente. A média geral da dimensão é positiva, relatando satisfação geral (Média 3.562), o entendimento das necessidades específicas dos clientes (Item 21, 3.514) revela uma abordagem proativa para atender às demandas individuais. Com isso, a empresa demonstra um foco em oferecer o melhor tipo de serviço possível (Item 22, 3.571), contribuindo para a fidelização do cliente.

Baseado na escala SERVQUAL a avaliação da média geral da dimensão de empatia observa-se que as empresas obtiveram um resultado razoável indicando uma perspectiva de confiança na prestação de serviços das empresas, porém, apesar de demonstrar uma base consolidada ainda há espaço para melhorias visto que em nenhuma das perguntas a média obtida foi acima de 4. Diante disso, as empresas analisadas pela pesquisa devem trabalhar continuamente no processo de aproximação e relacionamento com o cliente para aumentar a percepção de confiança nos serviços prestados.

## **Considerações Finais**

Essa pesquisa tem como objetivo geral: aplicar o método SERVQUAL no setor de provedores de internet para avaliação da qualidade dos serviços prestados, e como objetivos específicos: avaliar os resultados obtidos pelo método servqual; mensurar os pontos em comum que necessitam de melhorias; e analisar o nível de serviço dos provedores de internet na cidade de Passos.

Tendo esses objetivos em vista, depois da aplicação do método SERVQUAL nos serviços de provedores de internet, por meio de questionário. Observa-se que a média geral em cada uma das camadas alcançou um nível satisfatório, mas ainda sim precisa-se de melhorias. Principalmente no que tange a empatia, onde se vê que possui a menor média em relação às outras camadas.

Mas as outras camadas também precisam de melhorias, visto que em nenhuma, em uma escala de 1 a 5 (onde 1 é a pior nota e 5 a melhor), nenhuma camada obteve nota superior a 4. Deste modo a pesquisa consegue responder a pergunta que orienta este trabalho, que é: o setor de provedores de internet atende aos requisitos presentes no método servqual? Sim, mas ainda consegue melhorar, principalmente na questão do cuidado ao cliente, que como foi citado anteriormente foi onde se obteve a nota mais baixa.

Mesmo alcançando os objetivos e respondendo a pergunta que orientou o trabalho, o estudo não está isento de limitações, um questão notável é a limitação do tamanho da amostra, que pode não ser totalmente representativa levando em consideração a totalidade de pessoas que utilizam os serviços de provedores de internet. Além de que, o estudo se baseou principalmente em questionários com respostas já bem definidas, o que pode limitar a compreensão dos níveis de serviços de provedores de internet.

Portanto, como sugestão para pesquisas futuras sugere-se que utilizem métodos que abordam com mais profundidade a questão da qualidade dos serviços. Sugere-se também que sejam feitas novas pesquisas comparando a qualidade dos serviços dos provedores de internet em outras cidades e regiões, que podem fornecer formas de melhorar os serviços prestados.

Assim, esta pesquisa atingiu seus objetivos, pois contribui para uma compreensão mais profunda da qualidade da prestação de serviços do setor de provedores de internet na cidade de Passos-MG. Fornecendo assim orientações para a melhoria da gestão de serviços e também para potencializar o aprimoramento do desempenho dessas empresas.

## Referências

BARBOSA, Frederico Celestino. Gestão da produção em foco: uma abordagem holística. 4. ed. Piracanjuba: Conhecimento Livre, 2020. 4 v. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Elias-Goncalves-Junior/publication/341888210\\_Analise\\_de\\_posicionamento\\_estrategico\\_de\\_um\\_fornecedor\\_de\\_acesso\\_a\\_internet\\_de\\_porte\\_regional/links/5f0c63c5a6fdcc2f32336a2c/Analise-de-posicionamento-estrategico-de-um-fornecedor-de-acesso-a-internet-de-porte-regional.pdf#page=111](https://www.researchgate.net/profile/Elias-Goncalves-Junior/publication/341888210_Analise_de_posicionamento_estrategico_de_um_fornecedor_de_acesso_a_internet_de_porte_regional/links/5f0c63c5a6fdcc2f32336a2c/Analise-de-posicionamento-estrategico-de-um-fornecedor-de-acesso-a-internet-de-porte-regional.pdf#page=111). Acesso em: 25 nov. 2023

BETTIO, Leonardo Winckler de. O CRESCIMENTO DA INTERNET NO BRASIL, SERVIÇOS E REGULAMENTAÇÃO. Curitiba: Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2015. 51 p. Disponível em: <http://riut.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/19363>. Acesso em: 22 nov. 2023.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. Scielo - Scientific Electronic Library Online, São Paulo, v. 37, p. 88-102, 01 set. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/yq6Q4ppQdWWLr6g7mfqjvWH>. Acesso em: 21 nov. 2023.

KAMIENSKI, Carlos Alberto; SADOK, Djamel. Qualidade de Serviço na Internet. Sbrc 2000, [s. l], p. 1-50, 26 maio 2000. Disponível em: <https://www.cin.ufpe.br/~cak/publications/apostila-minicurso-sbrc2000.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2023.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. Revista Produção, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 12-30, 14 jan. 2004. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/prod/a/FTK7SqrMsBt3FSSJqKZHKNs/?lang=pt>. Acesso em: 25 nov. 2023.

TURETA, César; ROSA, Alexandre Reis; OLIVEIRA, Virgílio César da Silva e. AVALIAÇÃO CRÍTICA DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS: O EMPREGO DO MODELO SERVQUAL. Revista de Gestão Usp, São Paulo, v. 14, n. 4, p. 33-45, 01 out. 2007. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rege/article/view/36612/39333>. Acesso em: 22 nov. 2023.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. Scielo - Scientific Electronic Library Online: GESTÃO & PRODUÇÃO, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 279-293, 01 maio 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/RRrGvM5xSZSJnNdsGYthxNw/>. Acesso em: 23 nov. 2023.

SILVA, Rodrigo Fernandes da. A QUALIDADE DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET PARA OS CONSUMIDORES BRASILEIROS: UM ESTUDO SOBRE OS ELEMENTOS MAIS RELEVANTES PARA A QUALIDADE PERCEBIDA PELOS CLIENTES. Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, p. 1-110, 01 jan. 2020. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/29008>. Acesso em: 20 nov. 2023.

SILVA, Dimária; MEIRELLES. O conceito de serviço. Revista de Economia Política, São Paulo, v. 26, p. 119-136, 26 jan. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rep/a/VMnhc7zXJ8QHKGbKGGhznNwr/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 27 nov. 2023.