



FACULDADE DE GOIANA (FAG)
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

EMILLY ROCHELE OLIVEIRA DA SILVA

GEOVANI MOURA DA CRUZ NETO

**PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS DOS EMPREENDEDORES SOBRE A
QUALIDADE DO SERVIÇO NO FOOD PARK DE GOIANA PE: um estudo de caso
utilizando o modelo SERVQUAL**

GOIANA

2025

EMILLY ROCHELE OLIVEIRA DA SILVA
GEOVANI MOURA DA CRUZ NETO

**PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS DOS EMPREENDEDORES SOBRE A
QUALIDADE DO SERVIÇO NO FOOD PARK DE GOIANA PE: um estudo de caso
utilizando o modelo SERVQUAL**

Artigo Científico apresentado ao Curso de Graduação em Administração, da Faculdade de Goiana - FAG, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Administração.

Orientador(a): Profa. Me. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva

GOIANA
2025

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca da FAG – Faculdade de Goiana,
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

S586p	Silva, Emilly Rochele Oliveira da
	Percepções e expectativas dos empreendedores sobre a qualidade do serviço no Food Park de Goiana PE: um estudo de caso utilizando o modelo SERVQUAL. / Emilly Rochele Oliveira da Silva; Geovani Moura da Cruz Neto. – Goiana, 2025.
	52f. il.:
	Orientador: Profa. Me. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.
	Monografia (Curso de Graduação em Administração) Faculdade de Goiana.
	1. Qualidade de serviços. 2. Percepção do usuário. 3. Experiência do empreendedor. 4. SERVQUAL. I. Título. II. Cruz Neto, Geovani Moura da.
BC/FAG	CDU: 658.56

EMILLY ROCHELE OLIVEIRA DA SILVA
GEOVANI MOURA DA CRUZ NETO

**PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS DOS EMPREENDEDORES SOBRE A
QUALIDADE DO SERVIÇO NO FOOD PARK DE GOIANA PE: um estudo de caso
utilizando o modelo SERVQUAL**

Artigo científico apresentado ao Curso de Administração, da Faculdade de Goiana - FAG, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Administração.

Goiana, _____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Me. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva (orientadora)
Faculdade de Goiana - FAG

Prof. Me. Gilberto Cordeiro de Andrade Junior (examinador)
Faculdade de Goiana - FAG

Profa. PhD. Hélio Oliveira dos Santos Rodrigues (examinador)
Faculdade de Goiana - FAG

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	6
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	9
2.1	ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS	9
2.2	MODELO SERVQUAL.....	10
2.3	PARCERIAS NO AMBIENTE DE NEGÓCIOS LOCAIS	12
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	13
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	15
4.1	AVALIAÇÃO DOS GAPS DE QUALIDADE POR DIMENSÃO DO SERVQUAL.....	16
4.2	ANÁLISE DOS QUARTIS DOS GAPS DE QUALIDADE	18
4.3	RANKING DOS GAPS E VISUALIZAÇÃO RADAR DO SERVQUAL.....	19
4.4	IMPLICAÇÕES GERENCIAIS	23
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	24
	REFERÊNCIAS	25

**PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS DOS EMPREENDEDORES SOBRE A
QUALIDADE DO SERVIÇO NO FOOD PARK DE GOIANA PE: um estudo de caso
utilizando o modelo SERVQUAL**

Emilly Rochele Oliveira da Silva¹

Geovani Moura da Cruz Neto²

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva³

RESUMO

O estudo analisou a percepção dos empreendedores do Food Park localizado no município de Goiana, Pernambuco, a respeito da qualidade dos serviços que influenciam o funcionamento dos seus negócios. A investigação partiu da relevância crescente dos *food trucks* e food parks como alternativas de alimentação fora do lar e como espaços que dependem diretamente da qualidade da infraestrutura, da gestão local e do suporte institucional. Considerou-se que os empreendedores atuam simultaneamente como fornecedores de alimentos e como consumidores de serviços essenciais para a operação de seus empreendimentos, o que justifica a necessidade de avaliar como percebem o apoio recebido. O trabalho teve como objetivo examinar as expectativas dos empreendedores quanto aos serviços prestados por gestores, fornecedores e instituições públicas, bem como identificar como esses empreendedores avaliam a qualidade efetivamente recebida. Para atingir esse propósito, adotou-se uma pesquisa aplicada, descritiva e quantitativa, desenvolvida por meio de um estudo de caso único. Utilizou-se um questionário estruturado baseado no modelo SERVQUAL, composto por quarenta e quatro itens distribuídos entre expectativas e percepções. A coleta de dados envolveu doze empreendedores, participantes cadastrados e atuantes no Food Park, com análise estatística descritiva para identificação das lacunas entre expectativa e percepção. Os resultados evidenciaram discrepâncias negativas em todas as dimensões avaliadas, destacando-se tangibilidade, confiabilidade e segurança, que apresentaram as maiores diferenças entre o que os empreendedores esperavam e o que perceberam no cotidiano. As lacunas indicaram problemas relacionados à conservação do espaço físico, clareza das informações, cumprimento de prazos, comunicação institucional e suporte técnico. A análise do ranking das lacunas e do gráfico radar reforçou que aspectos estruturais, operacionais e relacionais comprometem o desempenho do ambiente. Concluiu-se que a melhoria da qualidade depende do aperfeiçoamento dos fluxos de comunicação, da qualificação das práticas de gestão e da revisão contínua da infraestrutura. O estudo oferece subsídios para intervenções gerenciais e políticas públicas e aponta oportunidades de ampliação metodológica em pesquisas futuras.

Palavras-chave: Qualidade de serviços; percepção do usuário; experiência do empreendedor; SERVQUAL.

¹ Estudante de graduação em Administração pela Faculdade de Goiana – FAG, email: emillyrocheleoliveira@gmail.com.

² Estudante de graduação em Administração pela Faculdade de Goiana – FAG, email: geovaniacau@gmail.com.

³ Professora de graduação em Administração pela Faculdade de Goiana – FAG, email: robertavfelix@gmail.com.

ABSTRACT

This study analyzed the perception of entrepreneurs operating in the Food Park located in the municipality of Goiana, Pernambuco, regarding the quality of the services that influence the functioning of their businesses. The investigation was based on the growing relevance of *food trucks* and food parks as alternatives for out-of-home meals and as environments that depend directly on the quality of infrastructure, local management, and institutional support. Entrepreneurs were considered to act simultaneously as food providers and as consumers of essential services, which justifies assessing how they perceive the support they receive. The objective of the study was to examine the expectations of entrepreneurs concerning the services provided by managers, suppliers, and public institutions, as well as to identify how they evaluate the quality effectively delivered. To achieve this purpose, an applied, descriptive, and quantitative research approach was adopted, developed through a single case study. A structured questionnaire based on the SERVQUAL model was used, composed of forty-four items distributed between expectations and perceptions. Data collection involved twelve entrepreneurs registered and active in the Food Park, with descriptive statistical analysis used to identify *gaps* between expectation and perception. The results showed negative discrepancies across all dimensions evaluated, particularly tangibility, reliability, and safety, which presented the largest differences between what entrepreneurs expected and what they perceived in daily operations. The *gaps* indicated issues related to physical infrastructure maintenance, clarity of information, fulfillment of deadlines, institutional communication, and technical support. The analysis of the ranking of *gaps* and the radar chart reinforced that structural, operational, and relational aspects restrict the overall performance of the environment. The study concludes that improving quality depends on enhancing communication processes, qualifying management practices, and reviewing infrastructure continuously. The findings provide guidance for managerial interventions and public policy actions and indicate opportunities for methodological expansion in future research.

Keywords: Service quality; user perception; entrepreneurial experience; SERVQUAL.

1 INTRODUÇÃO

O setor de serviços de alimentação tem diversificado seus formatos para atender às diferentes preferências dos consumidores, impulsionado por novos modelos e tendências do mercado (Becerra *et al.*, 2025). Nesse movimento, os *food trucks* destacam-se como uma forma de preparo e venda de comida de rua que se expandiu internacionalmente, oferecendo qualidade e segurança alimentar a preços competitivos de maneira ágil (Valente *et al.*, 2019).

A qualidade do serviço assume papel importante nesse segmento, pois representa o compromisso do prestador em atender com eficiência, afetando diretamente a dinâmica competitiva do mercado (Ramya *et al.*, 2019). No setor alimentício, essa qualidade é percebida na precisão dos pedidos, na agilidade e na forma de atendimento, fatores que influenciam a percepção de valor e a satisfação do consumidor; além disso, esses mesmos elementos são reconhecidos pelos empreendedores como determinantes para a experiência

oferecida, uma vez que impactam a entrega do serviço e a fidelização dos clientes (Chikwawawa, 2019).

A percepção favorável quanto à qualidade também se vincula à fidelização e ao comportamento de recompra, especialmente quando os usuários identificam consistência na experiência oferecida (Saad, 2021). Aspectos como atendimento personalizado, atenção às demandas dos consumidores, condições de higiene e apresentação visual dos produtos compõem esse processo avaliativo e influenciam diretamente a intenção de retorno (Villanueva *et al.*, 2023).

A adoção de estratégias voltadas à qualificação dos serviços tem sido utilizada pelas organizações como forma de fortalecer sua posição competitiva e alinhar a entrega às expectativas dos consumidores (Oliveira; Xavier, 2020). No contexto brasileiro, essa dinâmica ganha relevância em razão da representatividade do setor de serviços no PIB nacional (cerca de 70%) e da expressiva participação dos gastos familiares (estimativa de 32,8%) com alimentação fora do domicílio (IBGE, 2024; IBGE, 2019).

Nesse cenário, os *food trucks* configuram-se como uma modalidade diferenciada de comercialização de alimentos, atendendo à demanda por praticidade e comodidade nas refeições. Originário dos Estados Unidos, esse formato consolidou-se no Brasil como alternativa de alimentação fora do lar, caracterizado pela produção e venda itinerante de alimentos e bebidas em veículos adaptados (Silva; Lima; Lourenço, 2015; Valente *et al.*, 2019).

O avanço desse segmento consolidou os *food trucks* como opção de negócio para pequenos e médios empreendedores, impulsionado pela mobilidade, flexibilidade operacional e diversidade gastronômica (Martins, 2019). A urbanização e as mudanças nos hábitos alimentares contribuíram para o aumento do consumo de refeições fora do lar, tornando esse formato uma das frentes mais dinâmicas da alimentação fora do domicílio (Auad *et al.*, 2019). Em perspectiva global, o mercado de *food trucks* apresenta crescimento significativo, acompanhado por investimentos iniciais variados no contexto brasileiro (Mordor Intelligence, 2024; SEBRAE, 2023).

Pesquisas indicam que atributos como higiene, confiabilidade, atendimento e infraestrutura física influenciam de maneira decisiva a percepção de qualidade no setor de *food trucks* (Valente *et al.*, 2020; Shin *et al.*, 2019; SEBRAE, 2020b). Contudo, ao concentrarem o foco no consumidor final, esses estudos não incorporaram a perspectiva dos empreendedores, que enfrentam desafios específicos relacionados ao acesso e à qualidade de serviços essenciais ao funcionamento do negócio.

Diante desse cenário, o município de Goiana-PE apresenta condições econômicas favoráveis à expansão de empreendimentos de alimentação fora do lar, impulsionadas por um PIB per capita significativo e pelo fortalecimento dos setores industrial e de serviços (IBGE, 2021). Inserido nesse contexto, o Food Park tem se consolidado como um importante ponto de concentração de microempreendedores do segmento.

Ademais, conforme divulgado pelo Blog do Felipe Andrade, a Prefeitura de Goiana avalia a possibilidade de realocar o Food Park da Rua da Misericórdia para outro espaço, em atendimento à recomendação do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), (Blog do Felipe Andrade, 2024). Essa possível transferência pode ampliar a atratividade do empreendimento, favorecer a reestruturação do espaço urbano e estimular o fluxo de consumidores, além de fortalecer redes de cooperação entre empreendedores, fornecedores e instituições públicas. Nesse sentido, compreender a percepção dos empreendedores torna-se importante para identificar demandas, orientar melhorias e contribuir para o fortalecimento do ecossistema local de negócios (Becerra *et al.*, 2025).

Nesse contexto, analisar a qualidade dos serviços que impactam a operação dos *food trucks* é pertinente para compreender e fortalecer a atividade. Embora o modelo SERVQUAL esteja consolidado como ferramenta para avaliar a qualidade percebida em serviços, sua aplicação é tradicionalmente direcionada ao consumidor final, havendo poucos estudos que considerem o empreendedor como usuário de serviços de apoio, como infraestrutura pública, regulamentação e suporte técnico (Parasuraman *et al.*, 1985; 1988). Essa abordagem possibilita identificar lacunas relevantes na gestão dos serviços prestados ao setor e subsidiar ações de melhoria contínua, tanto nos aspectos tangíveis quanto nos relacionais.

Assim, este estudo busca preencher uma lacuna teórica e prática, oferecendo subsídios para a formulação de políticas públicas, estratégias de qualificação e fortalecimento do setor no município de Goiana-PE. Busca-se, ainda, contribuir para a profissionalização da atividade e, indiretamente, para a melhoria da experiência de consumo.

Diante disso, a pesquisa busca responder à seguinte pergunta: **“Qual a percepção dos empreendedores em relação à qualidade no atendimento e ao suporte oferecido por fornecedores e instituições públicas de apoio ao Food Park localizado no município de Goiana-PE?”**. O objetivo é analisar as expectativas dos empreendedores quanto aos serviços recebidos e identificar como percebem a atuação de seus fornecedores e do poder público local.

Para tanto, será adotado o modelo SERVQUAL, que permite avaliar a qualidade percebida por meio da comparação entre expectativa e percepção dos usuários. Ao identificar

os *gaps* entre esses elementos, torna-se possível compreender as necessidades dos empreendedores e subsidiar decisões e estratégias de melhoria contínua (Parasuraman *et al.*, 1988). Com base nas cinco dimensões do modelo SERVQUAL, realiza-se a análise das diferenças entre expectativas e percepções dos empreendedores, buscando identificar os fatores que mais influenciam sua satisfação e sugerir melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais oferecidas no *Food Park* de Goiana-PE.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Esta seção apresenta os conceitos que sustentam a análise da qualidade dos serviços recebidos pelos empreendedores, com ênfase no modelo SERVQUAL, utilizado para avaliar a diferença entre expectativas e percepções dos usuários.

2.1 ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS

Os serviços podem ser compreendidos como ações intangíveis oferecidas por uma parte a outra, sem envolver a aquisição de um bem físico, caracterizando a centralidade da experiência e da interação no processo de prestação (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2014; Paladini, 2025). Sob essa perspectiva, Grönroos (1984; 1995) amplia o entendimento ao definir os serviços como atividades intangíveis desenvolvidas durante o contato entre cliente e prestador, utilizando recursos do fornecedor para atender necessidades específicas. A qualidade percebida, portanto, decorre tanto do resultado quanto da forma como o serviço é executado (Corrêa; Paladini, 2019; Paladini, 2025).

A avaliação da qualidade em serviços apresenta natureza subjetiva, uma vez que envolve dimensões emocionais, cognitivas e comportamentais, diferindo dos produtos tangíveis que podem ser avaliados por critérios objetivos (Carvalho; Paladini, 2012). Essa distinção está alinhada às características que diferenciam os serviços da produção de bens materiais, como intangibilidade, inseparabilidade entre produção e consumo, participação do cliente e heterogeneidade, conforme apontado por Corrêa e Ganesi (2019) e reforçado por Paladini (2025), ao destacar a necessidade de flexibilidade e adaptação constantes. Em síntese, essas especificidades podem ser agrupadas em intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade, atributos que exigem modelos próprios de gestão (Fitzsimmons; Fitzsimmons, 2014; Carvalho; Paladini, 2012; Kotler; Keller; Chernev, 2024).

A literatura também propõe formas de classificação dos serviços. Grönroos (1984) diferencia serviços de consumo, como alimentação e transporte, de serviços profissionais, como consultorias, que requerem maior conhecimento especializado. Outra distinção refere-se à intensidade do contato entre cliente e prestador, variando entre serviços de alto contato, como saúde e educação, e serviços de baixo contato, como operações digitais (Parasuraman *et al.*, 1988). Essas classificações ajudam a compreender a variabilidade inerente aos serviços e seus efeitos na percepção de qualidade.

Quanto à qualidade, autores como Las Casas (1999) apontam dimensões inerentes aos serviços: confiabilidade, segurança, tangibilidade e empatia; relacionadas, mas não idênticas, às aquelas utilizadas em modelos específicos de mensuração (Zeithaml, *et al.* 1985). Para Grönroos (1990), a qualidade percebida resulta da comparação entre o serviço esperado e o recebido, enquanto Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) afirmam que a qualidade depende da discrepância entre expectativas e percepções, reforçando a necessidade de monitoramento contínuo e identificação de lacunas.

No contexto dos *food trucks*, essas características assumem relevância particular, uma vez que esse formato depende de interação direta, preparo imediato e influência do ambiente no serviço prestado (Valente *et al.*, 2019; Becerra *et al.*, 2025). Caldwell (2011) destaca o uso de design, comunicação e tecnologia nesses empreendimentos, enquanto Howell (2011) evidencia seu potencial para revitalizar espaços urbanos ao ocupar áreas subutilizadas. Strand (2015) complementa que os *food trucks* promovem experiências coletivas e interação social, configurando-se como alternativa às formas tradicionais de alimentação fora do lar.

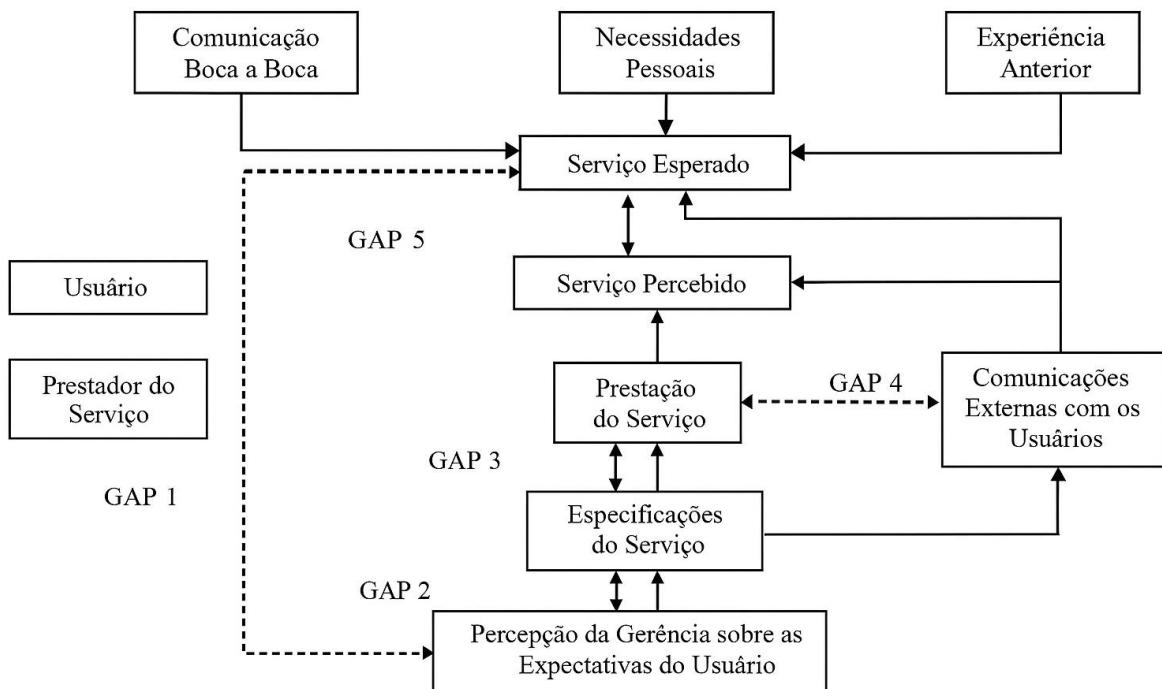
2.2 MODELO SERVQUAL

A qualidade em serviços pode ser compreendida como a opinião do cliente sobre o desempenho recebido em relação às suas expectativas, construídas a partir de padrões prévios e experiências anteriores (Lovelock *et al.*, 2023). Avaliar essa qualidade é um processo complexo em razão da heterogeneidade e subjetividade envolvidas na prestação de serviços (Amador *et al.*, 2025).

Para mensurar essa qualidade, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988) desenvolveram o modelo SERVQUAL, apresentado na Figura 1, estruturado para identificar discrepâncias entre o serviço esperado e o percebido. O instrumento é composto por duas partes: expectativas e percepções, cuja comparação permite identificar as lacunas (“*gaps*”) responsáveis pela inconsistência na entrega do serviço. O modelo apresenta cinco lacunas

principais: (1) diferença entre a percepção dos gestores e as expectativas dos clientes; (2) falhas na tradução dessas expectativas em padrões de qualidade; (3) lacunas na execução do serviço; (4) discrepâncias entre execução e comunicação externa; e (5) diferença entre o serviço esperado e o percebido pelo cliente (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1985).

Figura 1 - Fluxograma do SERVQUAL



Fonte: adaptado de Parasuraman *et al.* (1985).

A Figura 1 evidencia como as expectativas dos clientes são formadas a partir de necessidades pessoais, experiências anteriores e comunicação boca a boca, que influenciam diretamente o que se espera do serviço. Em paralelo, o modelo também descreve o processo interno das organizações, mostrando que a qualidade percebida é afetada por fatores como a interpretação, pela gerência, das expectativas dos usuários, a definição de padrões de qualidade, a execução das atividades e a comunicação externa realizada pela empresa.

Quando ocorrem discrepâncias em qualquer uma dessas etapas, seja no entendimento do que o cliente deseja, na tradução desse entendimento em processos, na entrega efetiva ou na comunicação institucional, formam-se lacunas que culminam na diferença entre serviço esperado e serviço percebido, representada no modelo como o *gap 5*.

O modelo original do SERVQUAL é composto por 22 itens distribuídos em cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, responsividade, empatia e garantia (Parasuraman;

Zeithaml; Berry, 1988). Esses itens são avaliados por meio de escala *Likert*, permitindo identificar as diferenças entre expectativa e percepção dos usuários (Hayes, 1996).

As cinco dimensões estruturam os principais aspectos que influenciam a percepção do consumidor sobre a qualidade dos serviços. A tangibilidade engloba elementos físicos da experiência, como instalações, equipamentos, materiais de comunicação e aparência dos colaboradores. A confiabilidade refere-se à capacidade de executar o serviço de forma correta e consistente, cumprindo o que foi prometido (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988; Paladini, 2025).

A responsividade expressa a prontidão e a disposição dos colaboradores em atender os usuários com agilidade e eficiência. A empatia diz respeito ao cuidado individualizado e à atenção às necessidades específicas dos clientes. Por fim, a garantia abrange o conhecimento, a competência técnica e a segurança transmitida pelos colaboradores, reduzindo incertezas e reforçando o profissionalismo percebido (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988; Paladini, 2025).

Embora amplamente difundido, o SERVQUAL é considerado um ponto de partida para análises, não constituindo solução definitiva para todas as questões relacionadas à qualidade (Tureta *et al.*, 2023). A qualidade percebida depende do tamanho e da direção das lacunas identificadas entre expectativa e desempenho, o que reforça a necessidade de avaliar continuamente esses diferenciais (Slack *et al.*, 2025).

Neste estudo, o SERVQUAL será adaptado para mensurar as percepções de empreendedores atuantes em Food Parks, buscando identificar as diferenças entre suas expectativas e os serviços efetivamente recebidos.

2.3 PARCERIAS NO AMBIENTE DE NEGÓCIOS LOCAIS

As parcerias estabelecidas entre organizações configuram-se como mecanismos estratégicos para criação de valor e sustentação da competitividade, sobretudo em contextos onde os recursos são limitados. A cadeia de valor envolve atividades integradas desde a concepção até a entrega dos produtos e serviços, exigindo coordenação eficiente entre seus agentes, o que representa desafio para pequenas e médias empresas (Porter; Stanisławski, 2020). Nesse cenário, alianças estratégicas tornam-se fundamentais ao permitir a combinação de competências e capacidades de diferentes atores para alcance de objetivos compartilhados (Pereira *et al.*, 2025).

No presente estudo, o conceito de parceria incluiu fornecedores, gestores do *Food Park*, instituições públicas e entidades de apoio, reconhecendo o empreendedor como cliente inserido nessa rede de relações. Essa perspectiva enfatiza a importância da cooperação institucional e das interações locais para o fortalecimento do ecossistema de *food trucks* e *food parks*, segmentos cuja consolidação depende de arranjos colaborativos e de coordenação entre os agentes econômicos.

A atuação do empreendedor como consumidor dentro da cadeia de suprimentos reforça a lógica relacional dessas redes, destacando que o desempenho do negócio depende não apenas do cliente final, mas também da qualidade dos serviços e insumos necessários às operações (Sanni, 2024). Assim, fornecedores, gestores e órgãos públicos assumem papel estratégico na manutenção de fluxos eficientes, na qualificação dos serviços e na criação de condições que favoreçam o desenvolvimento local.

A intervenção do poder público é especialmente relevante, seja por meio da oferta de infraestrutura, do estabelecimento de regulamentações ou da criação de mecanismos de apoio institucional. Estudos apontam que parcerias público-privadas contribuem para a instalação e o funcionamento de food parks ao disponibilizar suporte técnico e atrair investimentos (Chauhan; Pandey, 2016). Além disso, arranjos colaborativos envolvendo Estado, setor privado e sociedade civil constituem ferramentas importantes para promoção do desenvolvimento sustentável e coordenação entre atores sociais (Hodges; Giordano, 2022).

No contexto B2B, a qualidade das relações entre empresas fundamenta-se na confiança, no compromisso e na capacidade de compartilhar informações, atributos essenciais para clientes organizacionais que buscam mais do que o mero cumprimento contratual (Ferro-Soto; Padín; Otero-Neira; Svensson, 2024). Nesse sentido, clientes, sejam organizações ou indivíduos, avaliam produtos e serviços com base em benefícios econômicos, funcionais e psicológicos, o que inclui confiabilidade, suporte técnico, agilidade e qualidade do relacionamento (Ferro-Soto; Padín; Otero-Neira; Svensson; Kotler; Keller, 2024).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 51), a pesquisa aplicada tem como finalidade gerar conhecimentos voltados à solução de problemas concretos, inseridos em contextos específicos e relacionados a interesses locais. De acordo com Gil (2023), a natureza da pesquisa refere-se ao propósito do estudo, podendo ser básica, quando busca gerar novos conhecimentos sem aplicação prática imediata, ou aplicada, quando objetiva resolver

problemas concretos. Nesse sentido, este estudo caracterizou-se como de natureza aplicada, pois buscou compreender e propor alternativas para desafios reais enfrentados pelos pequenos empreendedores do *Food Park* de Goiana-PE.

A pesquisa orientou-se pela produção de conhecimento útil ao aprimoramento da qualidade dos serviços recebidos pelos empreendedores, fortalecendo o ecossistema de negócios e as relações institucionais no município. Essa perspectiva converge com o entendimento do Centro de Pesquisa em Ciência, Tecnologia e Sociedade (2019), que destaca que pesquisas aplicadas se concentram em problemas reais enfrentados por organizações e atores sociais, oferecendo soluções fundamentadas em procedimentos científicos.

Quanto à abordagem, a pesquisa foi quantitativa, uma vez que as percepções e expectativas dos respondentes foram medidas por meio de técnicas estatísticas que permitem mensuração objetiva, conforme destaca Michel (2005). A análise centrou-se em frequências, médias e comparação de valores, possibilitando a identificação de padrões e lacunas na avaliação dos serviços recebidos.

Em termos de objetivos, o estudo foi descritivo, voltado para analisar, interpretar e caracterizar fenômenos observáveis sem manipulação de variáveis. O modelo teórico utilizado para orientar a investigação foi o SERVQUAL, de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), que avalia a qualidade dos serviços a partir da comparação entre expectativas e percepções nas dimensões de tangibilidade, confiabilidade, responsividade, empatia e segurança.

O estudo configurou-se como um estudo de caso único, por se tratar de um método que possibilita a análise aprofundada de um fenômeno dentro do seu contexto real. De acordo com Yin (2015), essa abordagem é especialmente adequada quando o pesquisador busca compreender situações complexas e multifacetadas. Nesse sentido, a unidade de análise deste estudo foi o *Food Park* de Goiana-PE.

O instrumento utilizado para coleta de dados foi um questionário estruturado do SERVQUAL, composto por 44 questões, sendo: 22 voltadas às expectativas dos empreendedores em relação aos serviços recebidos e 22 voltadas às percepções sobre esses mesmos serviços. As questões foram formuladas em escala Likert de cinco pontos (1 = “discordo totalmente” a 5 = “concordo totalmente”) e adaptadas ao contexto operacional e sociocultural dos empreendedores do *Food Park*.

Antes da coleta de dados, foi realizada uma consulta prévia à Agência de Desenvolvimento de Goiana (AD Goiana), responsável pelos registros formais. Constatou-se que 13 *food trucks* estavam cadastrados no município. Desse total, 12 empreendedores foram efetivamente alcançados e participaram da pesquisa, sendo um excluído por indisponibilidade

durante o período de aplicação. Ressalta-se que o número final de participantes superou o mínimo recomendado pela fórmula de amostragem normal, garantindo representatividade adequada ao estudo.

Todos os 12 empreendedores participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e foram informados sobre os objetivos, procedimentos e caráter científico do estudo. O trabalho seguiu integralmente os critérios éticos estabelecidos pela Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde, assegurando anonimato, sigilo das informações e participação voluntária. Ainda, o período de coleta A coleta de dados ocorreu entre julho e setembro de 2025.

Os questionários foram averiguados após o recebimento para checar se haviam respostas incompletas ou com inconsistências significativas a fim de serem excluídas da análise final, buscando garantir rigor, clareza e fidedignidade. Após checagem, todos os questionários recebidos foram respondidos corretamente. Os dados válidos foram organizados em planilhas do *Microsoft Excel* e submetidos à análise estatística descritiva, com o cálculo de médias para determinação das lacunas (*gaps*) entre expectativas e percepções. Além disso, a elaboração do gráfico radar foi pertinente para representar visualmente a percepção dos empreendedores sobre a qualidade dos serviços recebidos.

É importante destacar que, neste estudo, o cliente corresponde ao empreendedor do *food truck*, reconhecido como agente da cadeia de suprimentos que depende diretamente da qualidade dos serviços de fornecedores, gestores, infraestrutura pública, regulamentações e apoio institucional. Assim, a avaliação da qualidade envolve não apenas o atendimento final ao consumidor do *food truck*, mas também a percepção do empreendedor sobre os serviços que sustentam suas operações.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise considerou as respostas dos 12 empreendedores do *food park* de Goiana–PE ao questionário SERVQUAL (22 expectativas e 22 percepções). Os questionários foram preenchidos individualmente e armazenados em envelopes lacrados para garantir sigilo e evitar influência entre participantes. As médias de expectativas e percepções foram calculadas por meio de estatística descritiva, permitindo identificar os *gaps* de qualidade apresentados abaixo.

4.1 AVALIAÇÃO DOS GAPS DE QUALIDADE POR DIMENSÃO DO SERVQUAL

A análise dos *gaps* apresentados no Quadro 1 pôde destacar que todas as cinco dimensões do modelo SERVQUAL registraram valores negativos, indicando que, de modo geral, as percepções dos empreendedores ficaram abaixo das expectativas. Esse resultado demonstra a existência de um descompasso consistente entre o que os empreendedores esperam como suporte institucional e operacional e o que efetivamente recebem no *Food Park*.

Quadro 1 - Médias obtidas através das perguntas sobre expectativa e percepção.

DIMENSÃO: TANGIBILIDADE		EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	GAP
1	Os equipamentos e instalações disponibilizados pelo Food Park e parceiros institucionais devem ser modernos e adequados ao funcionamento do negócio.	4,83	1,83	-3,00
2	As estruturas físicas do Food Park (espaços, banheiros e áreas comuns) devem ser visualmente atraentes e bem conservadas.	4,83	1,92	-2,92
3	A equipe responsável pela gestão e apoio aos empreendedores deve manter aparência profissional.	4,83	2,83	-2,00
4	Os materiais de comunicação e suporte (informativos, regulamentos e formulários, redes sociais) devem ser organizados e visualmente adequados.	5,00	1,25	-3,75
DIMENSÃO: CONFIABILIDADE		EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	GAP
5	Quando a gestão ou os parceiros institucionais prometem realizar algo, devem cumprir o que foi acordado no prazo.	4,83	1,75	-3,08
6	Quando houver problemas no Food Park, a gestão ou os parceiros institucionais devem demonstrar interesse sincero em resolvê-los.	5,00	2,25	-2,75
7	Os serviços e apoios oferecidos aos empreendedores devem ser executados corretamente logo na primeira vez.	4,75	1,75	-3,00
8	As ações e manutenções prometidas devem ser realizadas nos prazos combinados.	4,83	1,83	-3,00
9	Os registros e comunicações formais (autorizações, pagamentos e regras) devem ser precisos e livres de erros.	4,75	2,25	2,50
10	A equipe de gestão deve informar claramente aos empreendedores quando ações ou serviços serão realizados.	4,75	1,58	-3,17
DIMENSÃO: RESPOSTIVIDADE		EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	GAP
11	Os atendimentos e solicitações devem ser respondidos de forma ágil.	4,92	1,67	-3,25
12	A equipe deve estar sempre disposta a ajudar os empreendedores.	5,00	2,42	-2,58
13	A equipe nunca deve estar ocupada demais para atender prontamente uma demanda importante.	4,58	2,25	-2,33
14	O comportamento da equipe de gestão deve transmitir confiança aos empreendedores.	4,92	2,50	-2,42
DIMENSÃO: EMPATIA		EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	GAP
15	Os empreendedores devem se sentir seguros nas transações e interações com a gestão e os parceiros institucionais.	5,00	2,25	-2,75
16	A equipe de apoio deve ser sempre cortês no relacionamento com os empreendedores.	4,83	2,33	-2,50
17	A equipe deve ter conhecimento suficiente para responder às dúvidas sobre regras, procedimentos e funcionamento do Food Park.	5,00	2,25	-2,75
18	A gestão deve oferecer atenção individual às necessidades de cada empreendedor.	4,67	2,50	-2,17
DIMENSÃO: GARANTIA		EXPECTATIVA	PERCEPÇÃO	GAP
19	Os horários de funcionamento e eventos do Food Park devem ser convenientes para a maioria dos empreendedores.	5,00	3,00	-2,00
20	A gestão deve demonstrar preocupação real em oferecer suporte personalizado aos empreendedores.	4,92	1,75	-3,17
21	A gestão deve se preocupar com os melhores interesses dos negócios instalados no Food Park.	4,83	1,83	-3,00
22	A equipe de apoio deve compreender as necessidades específicas de cada empreendedor.	4,75	2,58	-2,17

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Na tangibilidade, observam-se *gaps* expressivos, especialmente relacionados à modernidade das instalações, à conservação dos espaços físicos e à organização dos materiais de comunicação, com valores variando entre -2,25 e -3,00. Isso sugere fragilidades na infraestrutura e nos elementos visuais que compõem o ambiente operacional. Esses resultados demonstram que o ambiente físico não recebe a devida atenção da gestão, o que compromete tanto a experiência dos empreendedores quanto a imagem do *Food Park*. Durante as falas informais nas visitas realizadas, foi relatado a falta de modernização e organização, refletindo um baixo investimento em aspectos básicos que deveriam ser prioridade em um espaço voltado ao atendimento ao público.

A dimensão Confiabilidade apresenta alguns dos maiores *gaps* do estudo, destacando-se itens como cumprimento de prazos, precisão das informações e capacidade de resolução de problemas por parte da gestão e parceiros institucionais (-3,08; -3,17; -3,67). Esses achados indicam dificuldades na execução consistente de atividades essenciais ao funcionamento do parque, um dos pontos mais críticos, pois o não cumprimento de prazos, a imprecisão de informações e a dificuldade de resolver problemas geram insegurança e afetam diretamente o desempenho dos empreendedores. Essas falhas decorrem de ausência de planejamento, comunicação inefficiente e pouca padronização das atividades.

Na dimensão Responsividade, os *gaps* são menores, embora ainda negativos, variando entre -2,25 e -2,75. Os resultados apontam que a equipe de gestão responde às demandas, mas não no nível de agilidade e prontidão esperado pelos empreendedores. Ficou evidente que, segundo a percepção dos empreendedores, a gestão não atende às demandas com a rapidez e prontidão esperadas, revelando falta de organização interna ou sobrecarga operacional, o que compromete a qualidade do suporte oferecido.

Em relação à empatia, os valores indicam percepção insuficiente de atenção individualizada e apoio institucional, com *gaps* entre -2,17 e -2,75. Isso sugere que os empreendedores não se sentem plenamente assistidos nem compreendidos em suas necessidades específicas. Essa distância entre gestão e empreendedores é um dos fatores que pode prejudicar a cooperação e o clima organizacional do *Food Park*, faltando práticas de escuta ativa e acompanhamento individualizado. Por fim, a dimensão Garantia apresenta *gaps* entre -2,17 e -3,00, especialmente nos itens relacionados ao conhecimento técnico da equipe, à segurança das informações e ao suporte personalizado. Os *gaps* mostram que a gestão não transmite confiança suficiente e segurança das informações. Assim, com essa fragilidade compromete a credibilidade da instituição e limita a efetividade das ações gerenciais.

4.2 ANÁLISE DOS QUARTIS DOS GAPS DE QUALIDADE

A utilização dos quartis permitiu aprofundar a análise das discrepâncias entre expectativa e percepção, possibilitando identificar a distribuição dos *gaps* e classificar os itens avaliados segundo diferentes níveis de criticidade. As medidas de posição como quartis e percentis desempenham papel central na análise exploratória, pois permitem dividir a distribuição em segmentos equivalentes, facilitando a identificação de padrões, valores extremos e concentrações em torno de determinados níveis (Hair *et al.*, 2019). No contexto deste estudo, o emprego dos quartis foi particularmente adequado, uma vez que os *gaps* apresentaram variação negativa significativa, conforme Quadro 2, a seguir.

Quadro 2 - Quartis dos Gaps de Qualidade

QUARTIS	
Primeiro quartil	-3,0000
Valor mediano	-2,7500
Terceiro quartil	-2,4375

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

Os quartis foram calculados a partir da ordenação crescente dos valores de *gap*, permitindo segmentar a distribuição em quatro partes iguais, conforme recomendação metodológica de Hair *et al.* (2019). Essa técnica possibilita identificar níveis distintos de criticidade, destacando itens mais problemáticos como os de tangibilidade, responsividade e confiabilidade, ($\leq Q1$), *gaps* típicos (mediana) e aqueles relativamente menos negativos ($\geq Q3$).

O primeiro quartil ($Q1 = -3,00$) marcou o limite dos 25% dos *gaps* mais negativos, reunindo os itens que apresentam discrepâncias críticas entre expectativa e percepção. Esse resultado indica falhas significativas na entrega do serviço e estão alinhados à orientação de Hair *et al.* (2019), que defendem o uso dos quartis para evidenciar segmentos de maior risco ou concentração de valores extremos.

A mediana ($Q2 = -2,75$) representa o ponto central da distribuição, destacando que metade dos itens avaliados apresentaram *gaps* iguais ou superiores a esse valor. Esse resultado demonstra um padrão de insatisfação generalizada no *Food Park* de Goiana - PE, reforçando a utilidade da mediana em distribuições assimétricas ou com valores extremos, conforme apontado por Hair *et al.* (2019).

O terceiro quartil ($Q3 = -2,4375$) delimita os 25% dos *gaps* menos negativos. Embora indiquem desempenho relativamente melhor, esses itens ainda refletem discrepâncias relevantes e demandam atenção gerencial. Segundo Hair *et al.* (2019), a análise desse intervalo intermediário é essencial para priorizar ações de melhoria.

A análise dos quartis evidenciou que os *gaps* se concentram predominantemente em valores negativos elevados, revelando um cenário de insatisfação ampla e consistente entre os empreendedores. Além de facilitar a visualização da intensidade das lacunas, os quartis podem orientar a priorização das intervenções, ao destacar quais dimensões exigem ação imediata e quais apresentam potencial de melhoria incremental.

No item a seguir, será apresentado o ranking dos *Gaps* e a visualização do radar da SERVQUAL, destacando os pontos que mais apresentaram *gaps* diante do questionário aplicado aos empreendedores.

4.3 RANKING DOS GAPS E VISUALIZAÇÃO RADAR DO SERVQUAL

O Quadro 3 abaixo, apresenta o ranking dos *gaps* calculados a partir do modelo SERVQUAL, evidenciando os itens que apresentaram as maiores discrepâncias entre expectativa (ME) e percepção (MP) dos empreendedores do Food Park de Goiana–PE. Os maiores *gaps*, concentrados nos itens TG4, PT1, CF6, EP2 e CF1, todos superiores a $-3,00$, indicam falhas severas em dimensões essenciais da qualidade do serviço, particularmente Tangibilidade, Confiabilidade e Empatia. Esses resultados sugerem que aspectos estruturais, de coordenação e de suporte institucional estão muito abaixo do nível esperado pelos empreendedores, refletindo fragilidades sistêmicas no ambiente operacional.

Quadro 3 - Ranking dos *Gaps* obtidos no questionário.

DIMENSÃO	ME	MP	GAP (MP - ME)
TG4	5,0000	1,2500	-3,7500
PT1	4,9167	1,6667	-3,2500
CF6	4,7500	1,5833	-3,1667
EP2	4,9167	1,7500	-3,1667
CF1	4,8333	1,7500	-3,0833
TG1	4,8333	1,8333	-3,0000
CF3	4,7500	1,7500	-3,0000
CF4	4,8333	1,8333	-3,0000
EP3	4,8333	1,8333	-3,0000
TG2	4,8333	1,9167	-2,9167
CF2	5,0000	2,2500	-2,7500
SG1	5,0000	2,2500	-2,7500
SG3	5,0000	2,2500	-2,7500
PT2	5,0000	2,4167	-2,5833
CF5	4,7500	2,2500	-2,5000
SG2	4,8333	2,3333	-2,5000
PT4	4,9167	2,5000	-2,4167
PT3	4,5833	2,2500	-2,3333
SG4	4,6667	2,5000	-2,1667
EP4	4,7500	2,5833	-2,1667
EP1	5,0000	3,0000	-2,0000
TG3	4,8333	2,8333	-2,0000

Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

A predominância de *gaps* elevados na dimensão Confiabilidade revela um cenário crítico para o funcionamento do *Food Park*. Itens como cumprimento de prazos, clareza das informações, precisão dos registros e resolução de problemas destacam que os empreendedores percebem inconsistência na atuação da gestão e dos parceiros institucionais. Esse padrão está alinhado ao que Ferro-Soto *et al.* (2024) descrevem como deterioração da confiança organizacional, quando não há previsibilidade nem comunicação adequada entre os agentes da cadeia.

Os resultados provenientes do questionário dialogam diretamente com pesquisas anteriores sobre o segmento. Valente *et al.* (2020), ao analisarem consumidores de *food trucks* no Brasil, destacam que aspectos como higiene, organização física, comunicação clara e estrutura adequada são os critérios mais determinantes para atrair e manter clientes, sendo também os principais fatores associados à insatisfação quando negligenciados.

Os maiores *gaps* encontrados neste estudo, especialmente os relacionados à organização dos espaços, à qualidade dos materiais de comunicação e ao cumprimento de acordos, refletem justamente esses pontos críticos, demonstrando que a percepção negativa dos empreendedores recai sobre atributos essenciais para criar um ambiente seguro e confiável.

Da mesma forma, Becerra *et al.* (2025) encontrou falhas estruturais e institucionais, especialmente, relacionadas à infraestrutura, à comunicação com órgãos públicos, ao suporte técnico e à previsibilidade das ações, são os maiores geradores de insatisfação entre

consumidores e empreendedores de *food trucks* na América Latina. Tanto clientes quanto donos de *food trucks* experimentam frustração quando o ambiente físico é inadequado, quando regras são pouco claras e quando a gestão não demonstra capacidade responsiva ou compromisso com os prazos estabelecidos.

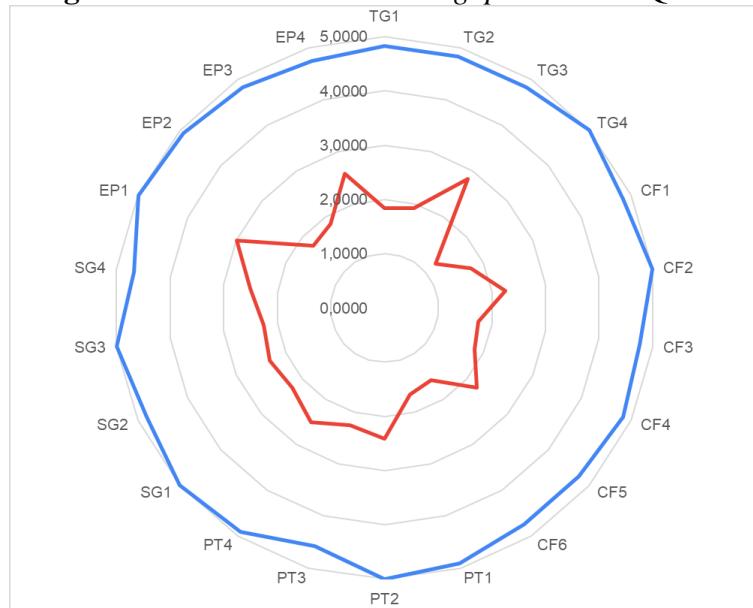
Esses resultados reforçam que os maiores *gaps* observados em Goiana não são isolados, mas sim parte de um padrão estrutural que atravessa o setor na região. Outro ponto relevante é que a dimensão Empatia também apresenta lacunas importantes, indicando que os empreendedores não se sentem suficientemente reconhecidos em suas necessidades individuais. A ausência de apoio técnico personalizado, a baixa capacidade de entendimento das demandas específicas de cada negócio e a falta de acompanhamento consistente sugerem um distanciamento entre as equipes de suporte e a realidade operacional dos empreendimentos, um elemento que Becerra *et al.* (2025) também identificam como um obstáculo recorrente na gestão de *food trucks* latino-americanos.

Embora a dimensão Garantia apresente *gaps* menos intensos, ela revela desafios em relação ao conhecimento técnico da equipe de apoio, à segurança das informações e à capacidade de orientar adequadamente os empreendedores. Esses atributos, embora não estejam entre os piores avaliados, são essenciais para construir confiança no longo prazo e reforçam a necessidade de formação contínua da equipe responsável pelo suporte institucional.

De forma geral, o ranking dos *gaps* apresenta um quadro de insatisfação abrangente e multidimensional. A concentração de discrepâncias nas dimensões Tangibilidade, Confiabilidade e Empatia indica que os empreendedores percebem falhas tanto na infraestrutura e organização física quanto na gestão, comunicação e suporte técnico. É possível perceber ainda que o *Food Park* de Goiana-PE enfrenta desafios semelhantes aos observados em outros contextos latino-americanos, reiterando que o setor depende fortemente de coordenação institucional, clareza regulatória e qualidade na prestação de serviços de apoio.

A Figura 2 apresenta o gráfico radar construído a partir das médias de expectativa (linha azul) e percepção (linha vermelha) atribuídas pelos empreendedores às cinco dimensões do modelo SERVQUAL, Tangibilidade (TG), Confiabilidade (CF), Responsividade (PT), Segurança (SG) e Empatia (EP). A disposição gráfica permite visualizar o comportamento agregado das avaliações, sintetizando de forma clara o padrão de discrepâncias identificado nos resultados anteriores.

Figura 2 – Gráfico de radar dos *gaps* do SERVQUAL



Fonte: Dados da pesquisa, 2025.

É possível perceber que em todas as dimensões avaliadas, a linha correspondente às expectativas se mantém em nível superior à linha das percepções, demonstrando que nenhum aspecto do serviço alcançou o patamar esperado pelos empreendedores. A distância consistente entre as duas linhas confirma a existência de um descompasso estrutural entre aquilo que os empreendedores esperam do suporte institucional e aquilo que efetivamente percebem no dia a dia.

Observa-se também que as maiores distâncias entre expectativa e percepção se concentram particularmente nas dimensões Tangibilidade (TG) e Segurança (SG), onde a separação entre as linhas é mais acentuada. Essas são duas dimensões chaves para um estabelecimento, pois se aspectos tangíveis não são satisfatórios para os empreendedores, posteriormente não irão conseguir atingir mais pessoas, pois sua visibilidade tenta ficar limitada por aspectos físicos do seu ecossistema desfasados ou retrógrados.

Já na lacuna deixada por segurança, afeta ainda mais o local como um todo, tendo em vista que se não há preocupação com sua integridade e dos demais frequentantes do ambiente, pode causar uma desconfiança do público que frequenta ou que tem interesse em frequentar por não achar confortável e seguro para si.

Essas discrepâncias mostram que os itens mais críticos identificados anteriormente (como TG4, CF6 e EP2) reaparecem no radar como áreas em que a linha da percepção “afunda”, formando verdadeiros buracos visuais que denunciam baixa entrega do serviço. Além disso, a dimensão Confiabilidade (CF) mantém-se com distância elevada, demonstrando

que falhas em cumprimento de prazos, comunicação adequada e previsibilidade dos processos são uma constante no contexto analisado. A dimensão Empatia (EP) também apresenta lacunas importantes, embora menos profundas, indicando ausência de suporte individualizado e dificuldades de alinhamento com necessidades específicas de cada empreendedor. A dimensão Responsividade (PT), embora com menor disparidade, ainda evidencia demora e insuficiência na resolução de demandas.

Durante a aplicação da pesquisa, foi possível observar insatisfação por parte dos empreendedores nas principais lacunas, o que evidencia uma visão empírica de quem convive diante do ambiente corriqueiramente, indicando uma falta de confiança na gestão que fornece o ecossistema aos empreendedores. Dessa forma, a Figura 2 confirma visualmente o que foi identificado nos rankings anteriores: os maiores *gaps* se concentram nas dimensões estruturais e institucionais do Food Park, demonstrando que os pontos de fragilidade não são isolados, mas sim recorrentes e distribuídos de maneira relativamente uniforme entre as dimensões, com picos de deficiência em Tangibilidade, Segurança e Confiabilidade.

Por fim, *ranking* e figura demonstram uma convergência: os itens com maiores *déficits* aparecem tanto no topo da listagem quanto como as maiores distâncias no radar, reforçando que essas áreas representam os pontos mais urgentes para ação.

4.4 IMPLICAÇÕES GERENCIAIS

Os *gaps* mais negativos observados, TG4 (-3,75), PT1 (-3,25), CF6 (-3,17), CF1 (-3,08), TG1 (-2,92) e EP2 (-2,75), indicam os pontos que apresentam maior divergência entre expectativa e percepção e, portanto, constituem as áreas prioritárias para análise gerencial. Esses resultados ressaltam limitações na comunicação institucional, na capacidade de resposta, no atendimento prestado e na conservação da estrutura física do *Food Park* de Goiana-PE.

Com base nesses achados, a gestão do *Food Park* pode aprimorar seus processos ao estruturar um fluxo de atendimento mais organizado, com definição clara de responsáveis e prazos para respostas às solicitações dos empreendedores. Medidas dessa natureza tendem a reduzir os *gaps* relacionados à responsividade (PT1) e contribuir para maior previsibilidade das interações.

A comunicação institucional também demanda ajustes. A disponibilização de informações sobre manutenções, alterações operacionais, serviços agendados e demais atividades de interesse coletivo minimiza incertezas e reduz percepções de falhas associadas

aos itens CF1 e CF6. Ao mesmo tempo, mecanismos formais de diálogo, como reuniões periódicas ou canais de registro de solicitações e reclamações, podem favorecer maior alinhamento entre as demandas dos empreendedores e a atuação da gestão, impactando positivamente os itens vinculados à Empatia (EP2).

No âmbito da estrutura física, os *gaps* relacionados à Tangibilidade (TG1 e TG4) indicam necessidade de revisão dos procedimentos de manutenção e organização do espaço. Intervenções que envolvam limpeza, conservação das áreas comuns, sinalização, pintura e adequação dos materiais informativos podem elevar a percepção de qualidade e favorecer o funcionamento cotidiano dos empreendimentos.

A ausência de ajustes nos pontos identificados pode resultar em efeitos como baixa confiança na gestão, aumento da insatisfação, redução do engajamento dos empreendedores e dificuldade para manter ou atrair novos negócios. Em contrapartida, a adoção de práticas de comunicação mais sistemáticas, melhoria das condições físicas do local e padronização dos procedimentos de atendimento tende a fortalecer a relação entre gestão, empreendedores e parceiros institucionais, contribuindo para o desenvolvimento do ambiente operacional.

Assim, as implicações gerenciais observadas neste estudo apontam para a necessidade de aprimoramento nos seguintes eixos: organização do atendimento e dos fluxos internos; comunicação estruturada; qualificação do suporte institucional; criação de canais de participação; e revisão contínua das condições físicas do espaço. Esses elementos configuram frentes de trabalho capazes de reduzir as discrepâncias observadas e de favorecer o desempenho coletivo do *Food Park*.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As análises realizadas a partir da aplicação do questionário baseado no modelo SERVQUAL aos doze empreendedores do Food Park de Goiana–PE permitiram identificar as principais lacunas entre expectativa e percepção sobre a qualidade dos serviços prestados por fornecedores, gestores e instituições públicas. Os resultados mostraram discrepâncias relevantes nas cinco dimensões avaliadas, com destaque para Tangibilidade, Confiabilidade e Segurança, que registraram os maiores afastamentos entre aquilo que os empreendedores esperavam e o que perceberam em sua rotina de trabalho.

A articulação entre o ranking dos *gaps* e o gráfico radar reforçou esses achados ao evidenciar, de modo convergente, que os itens associados à organização física do espaço, clareza das informações, cumprimento de prazos e capacidade de resposta figuram entre os

mais sensíveis. O padrão visual observado revela descontinuidades na experiência dos empreendedores, indicando limitações nos fluxos de comunicação, nos processos de manutenção e no suporte institucional oferecido ao conjunto dos negócios instalados.

O estudo também contribui para ampliar a compreensão do empreendedor como consumidor de serviços, uma abordagem ainda pouco explorada na literatura, especialmente em contextos B2B. A adaptação do modelo SERVQUAL para esse ambiente permitiu caracterizar, com maior precisão, como a percepção dos empreendedores se forma a partir de práticas institucionais, infraestrutura disponível e relação estabelecida com os agentes públicos e privados envolvidos no funcionamento do *Food Park*. Essa perspectiva reforça a importância de integrar a visão dos empreendedores à gestão cotidiana como forma de reduzir assimetrias e orientar ações alinhadas às necessidades reais do ambiente de negócios.

As percepções obtidas podem subsidiar intervenções gerenciais e políticas públicas voltadas ao aprimoramento das condições operacionais do espaço. A qualificação da infraestrutura, a organização dos materiais de comunicação, a sistematização dos atendimentos e o aperfeiçoamento dos mecanismos de informação contribuem para elevar a percepção de qualidade, fortalecer as parcerias institucionais e apoiar o desenvolvimento econômico local. Além disso, processos de comunicação mais estruturados, como canais formais de diálogo, reuniões regulares e padronização do suporte, tendem a reduzir conflitos, antecipar demandas e fortalecer a confiança entre gestores e empreendedores.

A consolidação do *Food Park* como espaço economicamente ativo está associada à capacidade de oferecer condições adequadas de operação, previsibilidade nas interações institucionais e suporte contínuo aos empreendedores. Investimentos em manutenção, organização e qualificação dos serviços compartilhados contribuem para a permanência dos negócios já instalados e ampliam o potencial de atração de novos participantes. Dessa forma, o estudo reafirma o papel da pesquisa aplicada como instrumento de diagnóstico e planejamento para o aprimoramento do ecossistema local de empreendedorismo.

O estudo também apresentou limitações decorrentes da realização em um único *Food Park*, o que restringe a generalização dos resultados para outros contextos. O número reduzido de empreendedores reflete o universo real do caso investigado, mas limita análises mais abrangentes. Além disso, o uso exclusivo de um instrumento quantitativo não captura nuances subjetivas relacionadas às práticas de gestão, às dinâmicas institucionais e aos fatores culturais que influenciam a experiência dos empreendedores.

Estudos futuros podem ampliar o escopo da análise para diferentes *food parks* do estado ou de outras regiões, permitindo comparações entre ambientes com estrutura,

regulamentação e arranjos institucionais distintos. Abordagens qualitativas, como entrevistas ou estudos etnográficos, podem aprofundar os fatores que influenciam a percepção dos empreendedores, bem como identificar elementos que não emergem em questionários estruturados. Estudos longitudinais também podem acompanhar as mudanças decorrentes da implementação de ações de melhoria, contribuindo para avaliar os efeitos de intervenções gerenciais ao longo do tempo.

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA BRASIL. Setor de serviços atingiu recorde de 15,2 milhões de empregos em 2023. **Agência Brasil**, 2025. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2025-08/setor-de-servicos-atingiu-recorde-de-152-milhoes-de-empregos-em-2023>. Acesso em: 12 out. 2025.
- AKEL, G. M. Métricas da qualidade da experiência do consumidor de bares e restaurantes: uma revisão comparada. **Rosa dos Ventos**, UCS, 2025. Disponível em: <https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/13408/6145>. Acesso em: 8 abr. 2025.
- AUAD, L. I. et al. Brazilian food truck consumers' profile, choices, preferences, and food safety importance perception. **Nutrients**, v. 11, n. 1175, p. 1–14, 2019. DOI: <https://doi.org/10.3390/nu11051175>. Acesso em: 20 nov. 2025.
- AVIZ, C. **PIB do Brasil em 2024: crescimento de 3,4% (...)**. Click Petróleo e Gás, 2025. Disponível em: <https://clickpetroleoegas.com.br/pib-do-brasil-em-2024-crescimento-de-34-desempenho-da-industria-e-servicos-impacto-da-inflacao-e-projcoes-concretas-para-2025/>. Acesso em: 24 mar. 2025.
- BECERRA, C. E. T. et al. Enhancing food truck entrepreneurship through quality and customer satisfaction: a cross-country study. **British Food Journal**, v. ahead-of-print, 2025. DOI: [10.1108/BFJ-08-2024-0840](https://doi.org/10.1108/BFJ-08-2024-0840). Acesso em: 20 nov. 2025.
- BLOG DO FELIPE ANDRADE. **Prefeitura de Goiana planeja mudar o food park de lugar**. Instagram: @blogdofelipeandrade, 12 jul. 2024. Disponível em: <https://www.instagram.com/p/DMAU83yOihW/>. Acesso em: 3 set. 2025.
- CABRAL, C. I. R.; MORTARI, E. C. M. Metodologias de avaliação de serviços no ensino superior: experiências a partir da ferramenta SERVQUAL. **Revista de Ciências da Administração**, v. 25, n. 65, p. 1–16, 2023. Acesso em: 7 ago. 2025.
- CENTRO DE PESQUISA EM CIÊNCIA, TECNOLOGIA E SOCIEDADE. **A ciência e a tecnologia como estratégia de desenvolvimento**. IPEA, 2019. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/cts/pt/central-de-conteudo/artigos/artigos/116-a-ciencia-e-a-tecnologia-comoestrategia-de-desenvolvimento>. Acesso em: 8 abr. 2025.
- CHAUHAN, N.; PANDEY, S. Public private partnership of food parks in Karnataka. **International Journal of Research in IT and Management**, v. 6, n. 9, p. 29–37, 2016.
- CHIKWAWAWA, C. Service quality and customer satisfaction in the public sector. **International Journal of Scientific and Research Publications**, v. 9, n. 4, p. 282–295, 2019. DOI: [10.29322/IJSRP.9.04.2019.p8840](https://doi.org/10.29322/IJSRP.9.04.2019.p8840).
- CORRÊA, H. L.; GIANESI, I. G. N. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- FERRO-SOTO, C. et al. Modeling partners' behavior in long-lasting B2B supply chain relationships. **Mathematics**, v. 12, n. 3, p. 399, 2024.

- FIOL, C. M. et al. Managing in B2B networks: the role of relational experience. **Industrial Marketing Management**, v. 40, p. 1033–1041, 2011.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2023.
- GOPI, B.; SAMAT, N. The influence of food trucks' service quality on customer satisfaction and loyalty. **British Food Journal**, 2020. DOI: 10.1108/BFJ-02-2020-0110.
- GOUVÊA, M. A.; PINTO, R. L.; OLIVEIRA, B. **Modelo de qualidade de serviços adotado na Escala SERVQUAL** (Figura 1). ResearchGate, 2015. Acesso em: 15 ago. 2025.
- HAIR, J. F. Jr. *et al.* **Multivariate data analysis**. 8. ed. Hampshire: Cengage Learning, 2019.
- HAIR JR., J. F. **Análise multivariada de dados**. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.
- HITT, M. A. **Administração estratégica**. São Paulo: Pioneira, 2002
- HODGES, R.; GIORDANO, M. Collaborative partnerships and the sustainable development goals. *Public Administration and Development*, v. 42, n. 4, p. 193–205, 2022.
- JOHNSTON, W.; KONG, X. The impact of buyer–supplier relationships on supplier innovation. **Journal of Business & Industrial Marketing**, v. 26, n. 4, p. 263–272, 2011.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de marketing**. 16. ed. São Paulo: Pearson, 2024.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L.; CHERNEV, A. **Administração de marketing**. São Paulo: Pearson; Porto Alegre: Bookman, 2024.
- LEMKE, F.; CLARK, M.; WILSON, H. Customer experience quality. **Journal of the Academy of Marketing Science**, v. 39, n. 6, p. 846–869, 2011.
- MARTINS, F. L. **Análise do mercado alimentício para food trucks em São Luís**. 2019. TCC — UFMA.
- MORDOR INTELLIGENCE. **Tamanho do mercado Food Truck & análise de participação (2024–2029)**. Disponível em: <https://www.mordorintelligence.com/pt/industry-reports/food-truck-market>. Acesso em: 23 mar. 2025.
- PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 5. ed., 2. reimp. Barueri: Atlas, 2025.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.
- PEREIRA, C. S.; AZEVEDO, M.; MOREIRA, F. The role of leadership and strategic alliances in innovation. **Sustainability**, v. 17, n. 13, p. 6182, 2025.

PORTER, M. E. **Vantagem competitiva**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**. 4. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SANNI, B. **The impact of consumer behavior on entrepreneurial supply chain design**. 2024. Disponível em: [https://www.researchgate.net/...](https://www.researchgate.net/) Acesso em: 3 set. 2025.

SEBRAE. **Food truck: uma nova tendência**. 2020a. Disponível em: [https://sebrae.com.br/...](https://sebrae.com.br/) Acesso em: 8 abr. 2025.

SEBRAE. **Restaurante, food truck e mercado em transformação digital**. 2020b. Disponível em: [https://sebrae.com.br/...](https://sebrae.com.br/) Acesso em: 8 abr. 2025.

SHIN, Y. H. *et al.* Consumer values and service quality perceptions of food truck experiences. **International Journal of Hospitality Management**, v. 79, p. 11–20, 2019. DOI: 10.1016/j.ijhm.2018.12.008.

SLACK, N. *et al.* **Operations management**. 10th ed. Harlow: Pearson, 2025.

STANISŁAWSKI, R. Open innovation as a value chain for SMEs. **Sustainability**, v. 12, n. 8, p. 3290, 2020.

VALENTE, G. M. *et al.* Profile of food truck consumers (...). **Nutrition & Food Science**, v. 50, n. 3, p. 481–495, 2020. DOI: 10.1108/NFS-05-2019-0162.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. Problems and strategies in services marketing. **Journal of Marketing**, v. 49, n. 2, p. 33–46, 1985.

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Roberta Panessa Af da Silba
Assinatura da pesquisadora responsável

Giovani Moura da Luz Vito
Assinatura da pesquisadora 1

8.
Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, ____ de ____ de 2025.

Impressão
digital

Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador: Giovani Vito

Rubrica do participante:

Página 2 de 2

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE**: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emily Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da *Faculdade de Goiana - FAG*, sob a responsabilidade da Profa. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador: *Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva*

Rubrica do participante: *Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva*

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

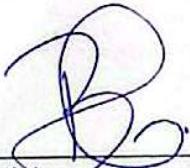
Roberta Panessa Afola Silva
Assinatura da pesquisadora responsável

Grazi Maura da Cunha Vrio
Assinatura da pesquisadora 1

88.
Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, 31 de 08 de 2025.


Assinatura do participante ou responsável legal

Impressão
digital



Rubrica do pesquisador: Geolani Vito

Rubrica do participante: B

Página 2 de 2

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº510/2016, CONEP/MS

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE**: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emilly Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da *Faculdade de Goiana - FAG*, sob a responsabilidade da Profa. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador: *Geovani MG*

Rubrica do participante:

Página 1 de 2

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE**: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emilly Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da *Faculdade de Golana - FAG*, sob a responsabilidade da Profa. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador: *Geovani Moura*

Rubrica do participante: *BG*

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Roberta Fernanda Aragão f. da Silva
Assinatura da pesquisadora responsável

Geovani Nova da Luz Véio
Assinatura da pesquisadora 1

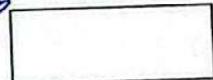
8.
Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, 24 de 09 de 2025.

Impressão
digital

Rymirane Carlos de Moraes
Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador:

Rymirane

Rubrica do participante:

Página 2 de 2

Rymirane

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE: um estudo com pequenos empreendedores** e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emilly Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da **Faculdade de Goiana - FAG**, sob a responsabilidade da Profa. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

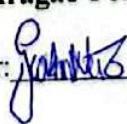
Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador: 

Rubrica do participante: 

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM **FOOD PARK DE GOIANA-PE**: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emily Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da **Faculdade de Goiana - FAG**, sob a responsabilidade da Profa. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador: Leatoni WID

Rubrica do participante: RR

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Roberta Panessa Afonso Silva
Assinatura da pesquisadora responsável

Giovani Moura da Cunha Vito
Assinatura da pesquisadora 1

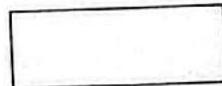
8.
Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, 25 de 04 de 2025.

Impressão
digital

Bonilho Vito
Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador: Giovani Vito

Rubrica do participante:

Página 2 de 2

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Roberta Panema Af. da Silva
Assinatura da pesquisadora responsável

Gabrieli Moura da Cruz Vito
Assinatura da pesquisadora 1

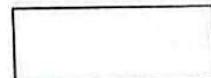

Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, 31 de 08 de 2025.

Impressão
digital


Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador: Gabrieli Vito

Rubrica do participante: Gabrieli Vito

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emilly Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da Faculdade de Goiana - FAG, sob a responsabilidade da Profa. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador: Geovani Voté

Rubrica do participante: Roberta

Página 1 de 2

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Roberta Panessa A. S. da Silva
Assinatura da pesquisadora responsável

Giovani Moura da Cruz No.6
Assinatura da pesquisadora 1

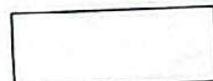
EJ.
Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, 23 de 09 de 2025.

Impressão
digital

Júlia Ribeiro Correia
Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador:

Rubrica do participante:

Página 2 de 2

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Roberta Panessa Af. da silva
Assinatura da pesquisadora responsável

Geovani Novica da Cruz Neto
Assinatura da pesquisadora 1

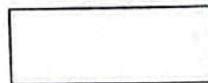
88.
Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, ____ de ____ de 2025.

Impressão
digital

GN
Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador: 88.

Rubrica do participante: GN

Página 2 de 2

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE**: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emilly Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da *Faculdade de Goiana - FAG*, sob a responsabilidade da Profa. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador: EJ.

Rubrica do participante: RR

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Roberta Panessa Alfa da Silveira
Assinatura da pesquisadora responsável

Giovani Maria da Cruz Neto
Assinatura da pesquisadora 1

8.
Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, ____ de ____ de 2025.

Impressão
digital

Ronaldo Henrique da Cunha
Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador: Roberta Panessa Alfa da Silveira

Rubrica do participante: Ronaldo Henrique da Cunha

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS N°510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE**: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emilly Rochelle Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da *Faculdade de Golana - FAG*, sob a responsabilidade da Profª. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

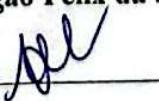
Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

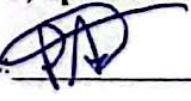
Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador: 

Rubrica do participante: 

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Roberta Aragão da Fonseca

Assinatura da pesquisadora responsável

Ricardam Moura da Fonseca

Assinatura da pesquisadora 1

8.

Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, ____ de ____ de 2025.

Impressão
digital

Sergio Gomes Lefevre

Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador: Mel

Rubrica do participante:

Página 2 de 2



**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE**: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emilly Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da *Faculdade de Golana - FAG*, sob a responsabilidade da Profa. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

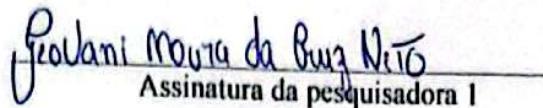
Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador:

Rubrica do participante:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento 501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertavfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Assinatura da pesquisadora responsável

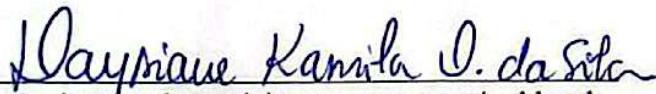

Assinatura da pesquisadora 1

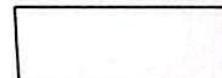

Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, ____ de ____ de 2025.

Impressão
digital


Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador: 

Rubrica do participante: 

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS Nº510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE**: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emilly Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da *Faculdade de Golana - FAG*, sob a responsabilidade da Profa. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

Os objetivos do estudo são entender como as marisqueiras de Goiana-PE cuidam do mangue e se organizam para trabalhar, quais são as dificuldades que enfrentam no dia a dia, e de que forma elas podem ter mais apoio para garantir um trabalho digno, com mais respeito e valorização. A finalidade deste trabalho é valorizar os saberes e as experiências das marisqueiras, dando visibilidade ao seu trabalho e às suas formas de organização. A pesquisa pode ajudar a fortalecer o reconhecimento da importância dessas mulheres para a comunidade e para a preservação do meio ambiente, além de incentivar ações futuras que melhorem suas condições de vida e de trabalho.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de uma entrevista estruturada, com duração aproximada de 30 minutos. A entrevista será realizada individualmente, em local e horário combinados com você, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam da sua experiência com a mariscagem, suas condições de trabalho, as dificuldades enfrentadas no dia a dia e a forma como vocês se organizam no uso do mangue.

Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, as entrevistas poderão ser registradas por meio de gravações em áudio, vídeo ou fotografia. Esses registros poderão incluir imagens de você em atividade de mariscagem, dos instrumentos utilizados no trabalho e do ambiente da Colônia de Pescadores Z-3. As imagens e gravações serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, a entrevista será conduzida com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Rubrica do pesquisador: 8.

Rubrica do participante: H. Gómez

501, CEP 54220-000, Jaboatão dos Guararapes, Pernambuco. Contato: (81) 99748-3073, e-mail: robertayfelix@gmail.com, roberta.aragao@ufpe.br

Assinatura da pesquisadora responsável


Assinatura da pesquisadora 1


Assinatura da pesquisadora 2

Considerando, que fui informado(a) dos objetivos e da relevância do estudo proposto, de como será minha participação, dos procedimentos e riscos decorrentes deste estudo, declaro o meu consentimento em participar da pesquisa, como também concordo que os dados obtidos na investigação sejam utilizados para fins científicos (divulgação em eventos e publicações). Estou ciente que receberei uma via desse documento.

Goiânia, 10 de 10 de 2025.

Impressão
digital


Assinatura do participante ou responsável legal



Rubrica do pesquisador: 

Rubrica do participante: 
Página 2 de 2

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE BASEADO NAS
DIRETRIZES CONTIDAS NA RESOLUÇÃO CNS N°510/2016, CONEP/MS**

Prezado (a) Senhor (a)

Esta pesquisa é sobre **PERCEPÇÕES E EXPECTATIVAS SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO EM FOOD PARK DE GOIANA-PE**: um estudo com pequenos empreendedores e está sendo desenvolvida pelos pesquisadores, Emilly Rochele Oliveira da Silva e Geovani Moura da Cruz Neto, do Curso de Administração da *Faculdade de Goiana - FAG*, sob a responsabilidade da Profª. Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva.

Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, visa assegurar seus direitos como participante da pesquisa, portanto, serão providenciadas duas vias, assinadas e rubricadas pelo pesquisador e por você como participante de pesquisa ou responsável legal, sendo que uma via deverá ficar com você e outra com o pesquisador.

Por favor, leia com atenção este documento, aproveitando para esclarecer suas dúvidas. Se houver perguntas antes ou mesmo depois de assiná-lo, você poderá esclarecê-las com o pesquisador. Se preferir, pode levar este documento para casa e consultar seus familiares ou outras pessoas antes de decidir participar.

O objetivo do estudo é analisar as percepções e expectativas dos pequenos empreendedores sobre a qualidade dos serviços oferecidos no Food Park de Goiana-PE e identificar os fatores que mais influenciam a satisfação dos empreendedores com os serviços prestados, considerando as dimensões do SERVQUAL. A finalidade deste trabalho é propor melhorias para a qualidade dos serviços e das parcerias institucionais com base nas lacunas identificadas entre expectativas e percepções.

Você está sendo convidado(a) a participar desta pesquisa por meio de questionário com múltiplas escolhas, com duração aproximada de 20 minutos. O questionário será realizado individualmente, priorizando seu conforto e privacidade. As perguntas tratam das diferenças entre as percepções e expectativas com base no relacionamento e suporte prestado por parceiros, fornecedores e poder público.

Durante a conversa, não serão realizados exames, nem haverá coleta de material biológico, uso de medicamentos, ou inclusão em grupos de controle. Sua participação é voluntária, podendo ser recusada ou interrompida a qualquer momento, sem prejuízo algum. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos e científicos. A confidencialidade das informações será rigorosamente preservada, e nenhuma identificação pessoal será divulgada em relatórios, apresentações ou publicações.

Com sua autorização, os questionários poderão ser registrados por meio de gravações nas respostas coletadas durante o(s) encontro(s). Se houver imagens e gravações, serão utilizadas apenas para fins científicos, educativos e de divulgação dos resultados da pesquisa, sem qualquer finalidade comercial. Todo o material será tratado com respeito à sua privacidade e identidade, garantindo o anonimato sempre que possível.

Esta pesquisa não envolve riscos físicos, clínicos ou financeiros, mas poderá causar algum desconforto ao tratar de situações delicadas da sua vida ou trabalho. Para evitar isso, o questionário será conduzido com respeito, cuidado e no seu tempo. Reforçamos que sua participação é totalmente voluntária. Caso decida não participar ou deseje interromper sua participação, isso poderá ser feito a qualquer momento, sem qualquer prejuízo. A equipe de pesquisadores estará disponível para tirar dúvidas e prestar esclarecimentos sempre que necessário.

Contato com o Pesquisador (a) Responsável:

Roberta Vanessa Aragão Félix da Silva, rua Leonardo da Vinci, nº 195, bloco C, apartamento

Rubrica do pesquisador: 8.

Rubrica do participante: Duda