

## SATISFAÇÃO DOS CLIENTES E FLUTUAÇÃO DO LUCRO NA CANTINA ENJOY DA FACULDADE DE ECONOMIA E GESTÃO DA UNIVERSIDADE NACIONAL TIMOR -LESTE (FEG-UNTL) (2022-2024)

BIA BLE HITU CARVALHO DE JESUS, CONSTANCIA SOFIA CORNELIO BARRETO DE JESUS, ESTEVÃO FERNANDES SANCHES, JACINTO ULAN SUNIA, PAULO HENRIQUES, CARLOS BOAVIDA TILMAN

\*Correspondence: BIA BLE HITU CARVALHO DE JESUS

Received: 30 Jan 2026; Accepted: 05 Feb 2026; Published: 15 Feb 2026

**Citation:** Bia Ble Hitu Carvalho De Jesus. Satisfação Dos Clientes E Flutuação Do Lucro Na Cantina Enjoy Da Faculdade De Economia E Gestão Da Universidade Nacional Timor -LESTE (FEG-UNTL) (2022-2024). AJMCRR. 2026; 5(2): 1-14.

### Abstract

*O presente estudo analisa a satisfação dos estudantes como clientes e a flutuação do lucro da Cantina Enjoy da Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Nacional Timor-Leste, no período de junho de 2022 a maio de 2024. Utilizando métodos quantitativos, incluindo questionários e análise de regressão linear múltipla, o resultado desta investigação identificou que a satisfação dos estudantes é fortemente influenciada pela qualidade e variedade dos produtos, atendimento e preços acessíveis. Paralelamente, a análise financeira revelou que o lucro da cantina apresenta flutuações, sendo o rendimento o principal fator determinante, enquanto os custos operacionais exercem impacto menor. Os resultados confirmam a importância da gestão eficiente, da atenção à satisfação do cliente e da monitorização financeira para a sustentabilidade dos pequenos negócios no contexto universitário. As conclusões fornecem recomendações práticas para otimizar a operação da cantina, melhorando tanto a experiência dos estudantes quanto a sustentabilidade financeira do empreendimento segundo (Jesus BBHC., et al, 2026).*

**Keywords:** Satisfação do cliente, Cantina universitária, Flutuação do lucro, Gestão financeira, Pequenos negócios.

### Introdução

#### Contextualização do Tema

O desenvolvimento económico de Timor-Leste tem apresentado sinais de crescimento progressivo ao longo dos últimos anos, impulsionado, entre outros fatores, pelo fortalecimento das atividades económicas de pequena escala (Tahir, Razak & Rentah, 2018). Neste contexto, o setor privado assume um papel fundamental no processo de desen-

volvimento nacional, contribuindo para a geração de rendimento, criação de emprego e dinamização da economia local (Carlos et al., 2025; Ernazarov & Ugli, 2025). De acordo com a Constituição da República Democrática de Timor-Leste, no seu artigo 138.º, a organização económica nacional assenta na conjugação da iniciativa comunitária com a liberdade de iniciativa privada, pública, cooperativa e social, garantindo assim um enquadramento

legal favorável ao desenvolvimento de negócios (Constituição RDTL, 2002; citado por Jesus BBHC., et al, 2026).

Os pequenos negócios, como as cantinas, desempenham uma função relevante, sobretudo em ambientes institucionais e académicos, onde não apenas asseguram o fornecimento de bens e serviços essenciais, mas também constituem uma importante fonte de rendimento para os seus proprietários. No contexto universitário, as cantinas contribuem para o apoio às atividades diárias dos estudantes, docentes e funcionários, assumindo simultaneamente uma dimensão económica e social. A Cantina Enjoy é um pequeno negócio

localizado na área da Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Nacional Timor-Leste criado e gerido por antigos estudantes da referida faculdade. Esta cantina oferece alimentos e bebidas a preços acessíveis, tornando-se um espaço frequentemente utilizado pelos estudantes para consumo e realização de atividades académicas. Apesar do seu contributo positivo para a comunidade académica, a Cantina Enjoy opera num ambiente competitivo, sendo constantemente desafiada a melhorar a qualidade dos seus serviços, diversificar o menu, praticar preços acessíveis e adotar estratégias adequadas de gestão (Gama. 2024; Dolorosa; 2025; Jesus BBHC., et al, 2026).

Neste contexto, a satisfação dos clientes surge como um elemento essencial para a sustentabilidade do negócio. Um atendimento de qualidade, a boa apresentação e qualidade dos produtos, bem como a adequação dos preços às condições económicas dos consumidores, influenciam diretamente o comportamento de compra e a fidelização dos clientes. A satisfação dos clientes é, assim, um indicador importante do

desempenho do serviço prestado pela cantina.

Paralelamente, o lucro constitui um indicador financeiro fundamental para avaliar o desempenho económico de qualquer negócio. Nos pequenos negócios, como a Cantina Enjoy, é comum ocorrer flutuação do lucro, resultante de diversos fatores internos e externos, tais como variações na procura, mudanças nos padrões de consumo, controlo dos custos operacionais e nível de concorrência. No período compreendido entre junho de 2022 e maio de 2024, a Cantina Enjoy apresentou variações no seu lucro, levantando preocupações relacionadas com a estabilidade financeira e a sustentabilidade do negócio.

Deste modo, a análise da satisfação dos clientes e da flutuação do lucro da Cantina Enjoy revela-se pertinente para compreender a dinâmica operacional deste pequeno negócio no contexto universitário. O estudo permite identificar fatores que influenciam o desempenho do serviço e o comportamento financeiro da cantina, contribuindo para a melhoria da gestão, da qualidade dos serviços prestados e da sustentabilidade económica do negócio.

### Questões de Investigação

Em articulação com a introdução geral do Capítulo I, esta investigação procura analisar a satisfação dos estudantes enquanto clientes da Cantina Enjoy e compreender a flutuação do seu lucro. Para orientar o estudo e a análise dos dados, formulam-se as seguintes questões de investigação:

1. Qual é o nível de satisfação dos estudantes enquanto clientes da Cantina Enjoy e como se caracteriza a flutuação do lucro da cantina no período de junho de 2022 a maio de 2024?
2. Como os custos dos produtos, preços e volume

---

de vendas influenciam o rendimento e o lucro da Cantina Enjoy da Faculdade de Economia e Gestão?

### Objetivos da Investigação

Com base no problema de investigação e nas questões formuladas, este estudo define objetivos que orientam a recolha, a análise e a interpretação dos dados. Para tal, estabelece-se um objetivo geral e um conjunto de objetivos específicos seguintes:

#### Objetivo Geral

Analisar a satisfação dos estudantes enquanto clientes e a flutuação do lucro da Cantina Enjoy da Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Nacional Timor-Leste no período de junho de 2022 a maio de 2024.

#### Objetivos Específicos

1. Avaliar o nível de satisfação dos estudantes em relação à qualidade dos produtos, atendimento e preços praticados pela Cantina Enjoy.
2. Identificar os principais fatores que influenciam a decisão dos estudantes em consumir na Cantina Enjoy.
3. Analisar a flutuação do lucro da Cantina Enjoy no período compreendido entre junho de 2022 e maio de 2024.
4. Analisar o efeito dos custos, preços e volume de vendas sobre o rendimento e lucro da Cantina Enjoy, utilizando regressão linear múltipla para testar a significância dessas relações.
5. Propor recomendações para a melhoria da satisfação dos estudantes e da sustentabilidade financeira da Cantina Enjoy.

#### Revisão da Literatura

A revisão da literatura tem como finalidade enquadrar teoricamente o presente estudo, reunindo

conceitos, definições e abordagens de diferentes autores que sustentam a análise realizada sobre a Cantina Enjoy. Este capítulo permite compreender os principais fundamentos relacionados ao funcionamento das cantinas universitárias, à satisfação do cliente, bem como aos conceitos de rendimento, custos e lucro no âmbito da microeconomia. Além disso, são discutidas as relações entre satisfação dos estudantes e desempenho financeiro, evidenciando a importância da gestão eficiente em pequenos negócios inseridos no contexto académico. Por fim, a revisão da literatura fundamenta a formulação das hipóteses de investigação, assegurando coerência entre o referencial teórico, os objetivos do estudo e a análise empírica desenvolvida nos capítulos seguintes.

#### Cantina

O conceito de cantina universitária refere-se a espaços de alimentação no campus que atendem às necessidades alimentares e sociais dos estudantes, impactando diretamente a sua experiência académica e qualidade de vida. Serviços de alimentação no ambiente universitário desempenham um papel importante na rotina diária dos estudantes, influenciando a satisfação geral com o campus com base em atributos como qualidade dos alimentos, variedade e preços (Mohd Fauzi & Rusali, 2024). Estudos apontam que a satisfação dos estudantes com serviços de alimentação universitária está significativamente relacionada à qualidade dos alimentos, ao atendimento, à atmosfera e à equidade de preços, sendo estes fatores determinantes para a experiência de consumo e a decisão dos estudantes em utilizar as cantinas da universidade (Haque et al., 2024).

---

A qualidade da comida e do serviço, bem como a adequação do preço e a variedade do menu, são considerados atributos principais que influenciam a satisfação dos usuários de cafeterias e cantinas universitárias, sugerindo que melhorias nesses aspectos podem elevar o nível de satisfação dos estudantes e fortalecer sua experiência acadêmica (Syuhirdy Mat Noor et al., 2025). Além disso, estudos sobre ambientes alimentares em campus universitários destacam que a disponibilidade e acessibilidade de opções alimentares saudáveis também desempenham um papel relevante no bem-estar dos estudantes, refletindo a importância de considerar não só a qualidade sensorial da comida, mas também sua contribuição para hábitos alimentares equilibrados (Benchmarking the university campus food environment, 2024). Portanto, a cantina universitária não deve ser vista apenas como um ponto de venda de alimentos, mas como um serviço integrado ao ambiente acadêmico que influencia a saúde, o bem-estar e a experiência dos estudantes, reforçando a necessidade de analisar fatores como qualidade, variedade, atendimento e preços na avaliação da satisfação do cliente.

estudos sobre ambientes alimentares em campus

universitários destacam que a disponibilidade e acessibilidade de opções alimentares saudáveis também desempenham um papel relevante no bem-estar dos estudantes, refletindo a importância de considerar não só a qualidade sensorial da comida, mas também sua contribuição para hábitos alimentares equilibrados (Benchmarking the university campus food environment, 2024). Portanto, a cantina universitária não deve ser vista apenas como um ponto de venda de alimentos, mas como um serviço integrado ao ambiente acadêmico que influencia a saúde, o bem-estar e a experiência dos estudantes, reforçando a necessidade de analisar fatores como qualidade, variedade, atendimento e preços na avaliação da satisfação do cliente.

### **Satisfação do Cliente**

A satisfação do cliente é um elemento central para o desempenho de qualquer serviço, incluindo os serviços de alimentação em contextos universitários. Estudos recentes em universidades demonstram que a satisfação de estudantes com os serviços de alimentação está fortemente associada a fatores como qualidade dos alimentos, eficiência do serviço, ambiente físico e preços praticados, os quais influenciam diretamente a experiência de consumo e a intenção de retorno ao serviço (Mat Noor, Zakaria, Azri & Yusoff, 2025; Mohd Fauzi & Rusali, 2024). Em ambientes de cantinas e

cafeterias universitárias, a percepção de qualidade dos alimentos e do atendimento tem impacto significativo sobre a satisfação geral dos estudantes, sendo que a qualidade dos produtos alimentares frequentemente se apresenta como o principal determinante de satisfação, seguido pela qualidade do serviço e do ambiente (Mat Noor et al., 2025; Mohd Fauzi & Rusali, 2024).

Além disso, investigações indicam que a variedade de opções de menu e o desempenho dos funcionários também influenciam positivamente a satisfação dos estudantes, destacando a importância de ajustar tanto o cardápio como a experiência de atendimento às preferências dos clientes (Misiran, Md Yusof, Sapiri & Abdullah, 2022; Noor et al., 2025). A literatura recente também mostra que atributos específicos do serviço, como rapidez, limpeza e atendimento personalizado, estão associados à fidelização dos clientes e à probabilidade de retorno ao estabelecimento, contribuindo para melhores índices de retenção e recomendação entre os estudantes (International Journal of Hospitality & Tourism Management, 2025; Mat Saad, 2024).

No âmbito acadêmico, compreender e medir a satisfação dos estudantes não só permite explicar comportamentos de consumo em cantinas e cafeterias, mas também fornece subsídios para a melhoria dos serviços prestados, contribuindo para a satisfação contínua dos estudantes e para a sustentabilidade dos serviços de alimentação no campus.

### **Conceito de Rendimento, Custos e Lucro**

O rendimento (receita) é o montante de recursos financeiros que uma organização recebe pela venda de bens ou prestação de serviços em um dado

---

período, refletindo a capacidade de gerar valor a partir das operações (Attaullah et al., 2025). No contexto de pequenas empresas e serviços

alimentares, como cantinas universitárias, o rendimento total é frequentemente representado pela multiplicação do preço unitário dos produtos pela quantidade vendida, conforme ilustrado na relação  $R = P \times Q$  (Attaullah et al., 2025). Este indicador é essencial para avaliar a viabilidade económica e competitividade de um negócio, pois mostra se a organização consegue gerar receitas suficientes para sustentar as suas operações e expandir (Jenčová, 2025).

Os custos representam os gastos incorridos na produção e entrega de bens e serviços, englobando custos fixos (como aluguéis e salários, que não variam com o volume de produção) e custos

variáveis (como matérias primas e energia, que variam conforme a quantidade produzida) (Attaullah et al., 2025).

A soma dos custos fixos e variáveis resulta no custo total da operação, permitindo analisar a eficiência operacional e determinar o ponto de equilíbrio — o nível de vendas no qual receitas e custos totais se igualam e a empresa não apresenta lucro nem prejuízo (conceito de break event point) (Mata, 2009; Nabais & Ferreira, 2010). O lucro é definido como a diferença entre o rendimento total e o custo total ( $\text{Lucro} = R - C$ ), representando o excedente financeiro gerado pela empresa após a dedução de todos os custos envolvidos nas operações (Mata, 2009; Nabais & Ferreira, 2010). Na literatura económica, distingue-se o lucro contábil, que considera apenas custos explícitos, do lucro económico, que também incorpora custos implícitos e de oportunidade (Mata, 2009; Nabais & Ferreira, 2010). O lucro é um dos principais indicadores da sustentabilidade financeira e do desempenho de um

negócio, pois reflete a capacidade da organização em gerar recursos adicionais além do necessário para cobrir os custos operacionais.

No caso das pequenas empresas e cantinas universitárias como a Cantina Enjoy, a análise de rendimento, custos e lucro é crucial para apoiar decisões estratégicas como definição de preços, otimização de despesas, planeamento de estoque e estratégias de vendas que podem melhorar a rentabilidade sem comprometer a satisfação dos clientes (Attaullah et al., 2025; Jenčová, 2025). Esta abordagem é especialmente importante em ambientes competitivos e economicamente voláteis,

onde a gestão eficaz dos recursos impacta diretamente a estabilidade e o crescimento do negócio

### **Relação entre Rendimento e Satisfação do Cliente na Microeconomia**

Do ponto de vista microeconómico, o rendimento de uma cantina é resultado direto da interação entre preço e quantidade vendida, sendo expresso matematicamente como  $R=P \times Q$ , onde R representa o rendimento total, P o preço do produto e Q a quantidade vendida. A teoria microeconómica ressalta que fatores como preço, qualidade do produto, custos de produção, volume de vendas e elasticidade da procura determinam significativamente o desempenho de mercado de um estabelecimento de serviços alimentares, influenciando diretamente o rendimento ( $\text{preço} \times \text{quantidade}$ ) e a receita total. Esse princípio é aplicável a pequenos negócios como cantinas, onde mudanças de preço ou de procura dos consumidores alteram o volume de vendas. Consequentemente, o rendimento total é um conceito fundamental estudado em economia empresarial e gestão de receitas, incluindo modelos que exploram

elasticidades da procura e estratégias de preços para prever impactos sobre a receita total de um negócio de serviço (Wiley, 2020). Além disso, a satisfação do cliente impacta a procura por produtos e serviços: clientes satisfeitos tendem a consumir com maior frequência, incentivando repetição de compra e recomendação boca a boca, o que eleva o número de consumidores e aumenta o rendimento. Estudos recentes no setor de hospitalidade e serviços demonstram que há uma ligação positiva entre satisfação do cliente, percepção de qualidade e desempenho financeiro das empresas, pois uma maior satisfação está associada a volumes mais elevados de compras, fidelização e receita ampliada. Nesse sentido, a satisfação do cliente tem sido destacada como uma área central em investigações contemporâneas sobre gestão de receitas em restaurantes e serviços de alimentação (Olawuyi & Kleyhans, 2025; Customer centric revenue research, 2025). Quando se considera também os custos fixos e variáveis associados à operação de uma cantina, é possível derivar o lucro líquido como a diferença entre o rendimento total e o custo total:  $\text{Lucro} = R - C$ . Integrar estes conceitos permite analisar como estratégias de preço, melhoria da qualidade do serviço e eficiências operacionais influenciam simultaneamente a satisfação dos estudantes e a viabilidade económica do negócio. Assim, a integração entre satisfação do cliente, rendimento e lucro representa uma abordagem microeconómica essencial para compreender o desempenho financeiro de serviços alimentares como a Cantina Enjoy e pode informar decisões estratégicas de gestão que equilibrem eficiência operacional, satisfação do cliente e sustentabilidade financeira.

em investigações quantitativas e mistas, pois estabelece proposições testáveis sobre relações entre variáveis, orientando a análise estatística (Creswell, 2014; Coutinho, 2021). Hipóteses bem estruturadas permitem verificar se os fatores investigados têm efeito significativo sobre os resultados observados, fornecendo base para inferências e recomendações. No contexto da Cantina Enjoy, a hipótese principal do estudo pode ser expressa da seguinte forma:

- $H_0$  (Hipótese Nula): Os custos dos produtos não têm efeito significativo sobre o rendimento e o lucro da Cantina Enjoy.
- $H_1$  (Hipótese Alternativa): Os custos dos produtos têm efeito significativo sobre o rendimento e o lucro da Cantina Enjoy.

## Metodologia de Investigação

### Opções Metodológicas

A investigação foi realizada na Cidade de Díli, especificamente na Faculdade de Economia e Gestão (FEG), focalizando a Cantina Enjoy como estudo de caso para analisar o rendimento, custos, lucro e a satisfação dos estudantes. Este local foi escolhido por ser o principal ponto de venda de alimentos e bebidas da faculdade, representando um contexto real em que teoria e prática de gestão e empreendedorismo se cruzam. O estudo adotou uma abordagem metodológica mista, combinando dados quantitativos e qualitativos, conforme recomendam Coutinho (2021) e Creswell (2014), permitindo integrar diferentes perspetivas e compreender tanto relações numéricas entre variáveis como preço, rendimento e lucro, quanto percepções subjetivas sobre qualidade e variedade dos produtos.

## Formulação de hipóteses

A formulação de hipóteses é um elemento central

Os dados quantitativos foram coletados por meio de questionários estruturados, aplicados diretamente



aos estudantes, possibilitando medir frequência de consumo, preços, rendimentos e níveis de satisfação de forma objetiva e codificável. Paralelamente, os dados qualitativos foram obtidos por respostas abertas e observações diretas na cantina, fornecendo informações textuais e visuais sobre fatores que influenciam decisões de consumo e sugestões de melhoria. Além disso, a análise documental de registros internos da cantina permitiu obter informações confiáveis sobre vendas, custos e padrões de consumo. Essa combinação de instrumentos reforça a robustez da abordagem mista, garantindo compreensão abrangente do fenômeno estudado e permitindo triangulação entre dados quantitativos e qualitativos.

A população-alvo incluiu todos os estudantes que frequentam regularmente a Cantina Enjoy, enquanto a amostra foi não probabilística, composta por 100 estudantes selecionados de forma intencional para representar os consumidores mais frequentes, garantindo dados relevantes para avaliação de rendimento, custos e satisfação (Sugiyono, 2018; Creswell, 2014).

Para a análise de dados, aplicou-se análise estatística descritiva para identificar padrões e tendências em variáveis quantitativas, como frequência de consumo, preços e rendimentos, enquanto os dados qualitativos foram interpretados por categorização temática. Para testar a hipótese sobre a influência de custos, preços e volume de vendas no rendimento e lucro, utilizou-se a regressão linear múltipla, permitindo quantificar o efeito simultâneo das variáveis independentes sobre as dependentes e medir o impacto de cada fator. A integração dessas técnicas possibilitou relacionar informações financeiras com percepções dos estudantes, oferecendo uma base sólida para

recomendações estratégicas de otimização da gestão da cantina (Sugiyono, 2017; Coutinho, 2021). Nesta investigação foi realizada com as seguintes variáveis e indicadores:

Tabela 3.1 – Variáveis e indicadores de investigação

Variável	Indicador
Informações Demográficas	Sexo do estudante
	Idade
	Curso/Departamento
Qualidade e Variedade de Alimentos	Avaliação da qualidade dos alimentos e bebidas oferecidos
	Avaliação da variedade de alimentos e bebidas
Influência do Preço sobre a Satisfação	Impacto do preço dos alimentos/bebidas na satisfação geral
	Opinião sobre a adequação do preço cobrado
Fatores de Decisão de Compra	Principais fatores que influenciam a escolha da cantina pelos estudantes
Sugestões para Melhorar a Satisfação	Recomendações dos estudantes para melhorar a experiência na cantina

Apresentação e Análise de Dados

Descrição Geral do Local de Investigação

A investigação foi realizada na Cantina Enjoy, localizada na Faculdade de Economia e Gestão (FEG), estabelecida em 5 de janeiro de 2015 por iniciativa de ex-alunos da FEG, liderados por Pedro Paul Belo. A cantina foi criada com o objetivo de fornecer alimentos e bebidas aos estudantes, ao mesmo tempo em que oferece um espaço de prática empreendedora, permitindo que os estudantes apliquem conhecimentos teóricos de Economia e gestão na prática.

O empreendimento ocupa uma área operacional de 6 m x 7 m, com um espaço adicional de 250 m² x 2 m destinado à oferta de produtos. A localização estratégica, próxima aos estudantes, facilita o acesso e a conveniência para o consumo de alimentos e

---

bebidas. O capital inicial investido foi de US\$ 1.000, complementado por recursos provenientes de crédito bancário, garantindo a viabilidade financeira da operação e minimizando as preocupações dos estudantes quanto à gestão do negócio. Desde sua criação, a Cantina Enjoy também funciona como um laboratório prático, no qual os estudantes podem desenvolver competências em gestão, tomada de decisão, inovação e empreendedorismo é muito importante segundo (Jesus BBHC., et al, 2026).

## **Análise e discussão de dados**

### **Informação Sociodemográfica**

A análise sociodemográfica dos 100 respondentes que participaram no questionário evidencia características relevantes da população-alvo da investigação. No que se refere ao gênero, observa-se uma ligeira predominância do sexo masculino, com 54 participantes (54%), enquanto o sexo feminino corresponde a 46 participantes (46%), indicando uma distribuição relativamente equilibrada entre os estudantes que frequentam a Cantina Enjoy.

Relativamente ao curso frequentado, a maioria dos respondentes pertence ao curso de Ciências Económicas, com 38 estudantes (38%), seguido do curso de Contabilidade, que registou 28 estudantes (28%). Os cursos de Gestão e Turismo apresentaram 8 participantes cada (8%), enquanto o curso de Inglês contou com 10 estudantes (10%). O curso de Matemática registou 6 participantes (6%), e o curso de Biologia apresentou a menor representatividade, com 2 estudantes (2%). Estes dados demonstram que os respondentes representam, de forma diversificada, os diferentes departamentos da Faculdade de Economia e Gestão.

No que diz respeito à faixa etária, os resultados indicam que a maioria dos estudantes se encontra en-

tre os 18 e os 25 anos, evidenciando o caráter predominantemente jovem da população estudada. Especificamente, 36 estudantes (36%) situam-se na faixa etária dos 18 aos 21 anos, enquanto 46 estudantes (46%) pertencem à faixa dos 22 aos 25 anos. As faixas etárias mais elevadas apresentam menor expressão, sendo 12 estudantes (12%) na faixa dos 26 aos 28 anos e 6 estudantes (6%) entre os 29 e os 31 anos. Estes resultados refletem o perfil típico dos frequentadores da cantina universitária e fornecem um enquadramento relevante para a análise do comportamento de consumo e do nível de satisfação dos clientes.

### **Perceção dos Estudantes sobre Qualidade e Variedade dos Alimentos**

A perceção dos estudantes relativamente à qualidade, variedade e preço dos alimentos oferecidos pela Cantina Enjoy foi analisada com base em um questionário estruturado aplicado a 100 respondentes. Os resultados indicam uma avaliação globalmente positiva dos principais atributos do serviço. A maioria dos estudantes classificou a qualidade dos alimentos como boa ou muito boa (70%), evidenciando que a cantina atende, de modo geral, às expectativas dos consumidores quanto aos padrões básicos de qualidade.

No que se refere à variedade dos alimentos, 60% dos respondentes consideraram a oferta adequada, o que reforça a importância da diversificação do menu em contextos de consumo frequente, como as cantinas universitárias. Estudos anteriores demonstram que a variedade contribui para a redução da monotonia alimentar e para o aumento da satisfação e da fidelização dos clientes são base fundamental (Mat Saad, 2024; Jesus BBHC., et al, 2026). Relativamente à perceção dos preços, a maioria dos estudantes avaliou os valores praticados como



acessíveis ou razoáveis (86%), refletindo uma percepção positiva da relação custo-benefício. Embora uma parcela menor tenha considerado os preços elevados, os níveis de satisfação com o preço revelam uma predominância de avaliações positivas ou moderadas, sugerindo que o preço é percebido como justo quando associado à qualidade e à variedade oferecidas.

Estes resultados estão em consonância com a literatura recente, que identifica a qualidade dos alimentos, a variedade da oferta e os preços justos como determinantes centrais da satisfação do consumidor em cantinas universitárias (Haque et al., 2024; Mat Saad, 2024; Syuhirdy Mat Noor et al., 2025). A convergência entre os achados empíricos e os estudos anteriores reforça a validade externa da investigação e evidencia a relevância de estratégias de gestão orientadas para o cliente, centradas na melhoria contínua da qualidade, na diversificação do menu e na manutenção de preços acessíveis, visando a sustentabilidade da Cantina Enjoy.

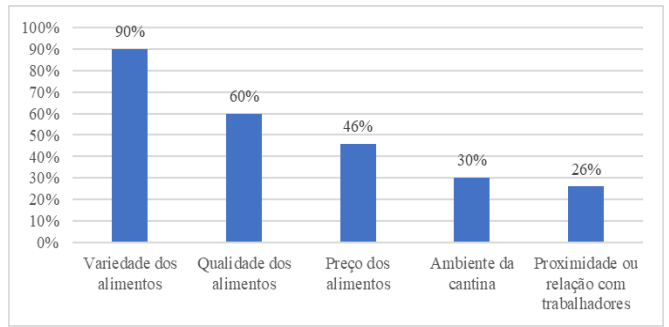
**Principais Fatores que Influenciam a Escolha de Alimentos pelos Estudantes na Cantina Enjoy**

Com o objetivo de identificar os principais fatores que influenciam a decisão dos estudantes na escolha de alimentos na Cantina Enjoy, o questionário incluiu a questão: “Quais fatores influenciam a sua decisão de utilizar a Cantina Enjoy?”, considerando aspetos como proximidade, preço, qualidade, variedade dos alimentos e ambiente da cantina.

Os resultados indicam que a variedade e a qualidade dos alimentos são os fatores mais determinantes no processo de decisão. A Figura 4.1, revelou que dos 100 respondentes, 90% indicaram a variedade dos produtos como decisiva, enquanto 60%

apontaram a qualidade dos alimentos. O preço foi referido por 46% dos estudantes, evidenciando a importância da acessibilidade económica no contexto universitário. Em contrapartida, fatores como a proximidade da cantina ou a relação com os trabalhadores (26%) e o ambiente físico (30%) apresentaram menor influência na escolha dos estudantes.

Figura 4.1: Principais Fatores que Influenciam a Escolha de Alimentos pelos Estudantes



Estes resultados demonstram que, embora elementos contextuais e relacionais sejam relevantes, as decisões de consumo são predominantemente influenciadas por atributos funcionais e económicos, especialmente em contextos de consumo frequente. Tal evidência encontra-se em consonância com estudos anteriores, que destacam que qualidade, variedade e preço exercem maior impacto nas escolhas dos estudantes do que fatores ambientais ou situacionais de cada faculdade segundo (Misiran et al., 2022; Mohd Fauzi & Rusali, 2024; Jesus BBHC., et al, 2026).

Assim, a Cantina Enjoy evidencia um alinhamento adequado entre oferta, qualidade e preço, contribuindo para a satisfação dos estudantes e para a sua competitividade no contexto universitário.

**Análise da Flutuação de Custos, Rendimento e Lucro da Cantina Enjoy**

Este subtema apresenta a análise da flutuação dos

custos, rendimento e lucro da Cantina Enjoy no período compreendido entre junho de 2022 e maio de 2024, atendendo ao Objetivo 3 da investigação. Os dados foram obtidos a partir dos registros mensais da cantina e analisados utilizando estatística descritiva e regressão linear múltipla, conforme descrito na metodologia. A Tabela 4.1 apresenta os valores mensais de custos, rendimento e lucro da cantina durante o período analisado, permitindo observar variações e identificar padrões de desempenho financeiro.

Tabela 4.1. Custos, Rendimento e Lucro Mensal da Cantina Enjoy (2022–2024)

Ano	Mês	Custos (\$)	Rendimen to (\$)	Lucro (\$)
2022	Janeiro	703,00	905,00	202,00
2022	Fevereiro	670,00	950,00	235,00
2022	Março	855,00	1.130,00	275,00
2022	Abril	700,00	906,00	206,00
2022	Mai	705,00	900,00	195,00
2022	Junho	730,00	990,00	260,00
2022	Julho	700,00	885,00	185,00
2022	Agosto	655,00	800,00	145,00
2022	Setembro	750,00	850,00	100,00
2022	Outubro	655,00	790,00	135,00
2022	Novembro	780,00	970,00	190,00
2022	Dezembro	770,00	890,00	120,00
2023	Janeiro	655,50	800,00	144,50
2023	Fevereiro	750,50	850,00	99,50
2023	Março	655,00	790,00	135,00
2023	Abril	780,50	970,75	190,00
2023	Mai	655,50	800,00	144,50
2023	Junho	750,50	850,00	99,50
2023	Julho	655,00	790,00	135,00
2023	Agosto	670,50	706,50	136,00
2023	Setembro	855,50	1.100,00	264,50
2023	Outubro	700,50	906,70	206,25
2023	Novembro	705,00	900,00	195,00
2023	Dezembro	650,50	880,50	275,00
2024	Janeiro	500,00	650,00	135,00
2024	Fevereiro	670,50	906,50	236,00
2024	Março	855,50	1.110,00	254,50
2024	Abril	700,50	906,75	206,25
2024	Mai	655,00	790,00	125,00
2024	Junho	700,50	906,75	206,25
2024	Julho	705,00	900,00	195,00
2024	Agosto	655,00	790,00	135,00
2024	Setembro	670,50	706,50	320,00
2024	Outubro	855,50	1.110,00	254,50
2024	Novembro	700,50	906,75	206,25
2024	Dezembro	660,50	850,75	109,25

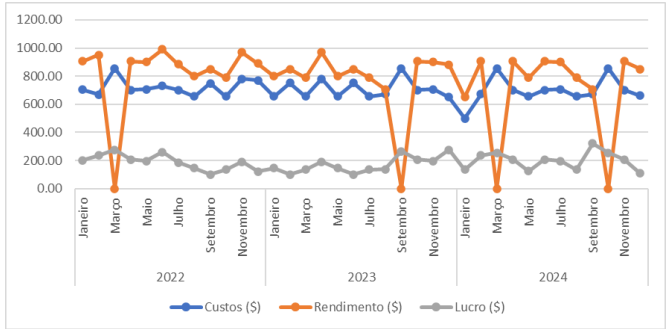
A análise revela que os custos mensais oscilaram entre \$500,00 e \$855,50, refletindo variações no volume de insumos adquiridos e nos gastos operacionais. Observa-se que os meses de maior custo frequentemente coincidem com aumentos de rendimento, indicando que maiores investimentos em produtos estão associados à capacidade de atender um maior número de estudantes. O rendimento mensal variou entre \$650,00 e \$1.110,00, sugerindo influência direta do número de clientes, escolhas de consumo e fatores sazonais, como início de semestre ou eventos acadêmicos que aumentam a frequência na cantina. Já o lucro oscilou entre \$99,50 e \$320,00, refletindo a diferença entre rendimento e custos. Meses como setembro de 2024 apresentaram lucros mais elevados, possivelmente devido a estratégias de preço, promoções ou maior volume de vendas, enquanto meses como fevereiro de 2023 registraram lucros mais baixos, devido à combinação de custos elevados e menor consumo.

Apesar das flutuações mensais, a Cantina Enjoy manteve margem de lucro positiva, evidenciando sustentabilidade operacional e capacidade de atender às necessidades dos estudantes de forma eficiente. Esses dados fornecem subsídios para decisões estratégicas relacionadas a controle de custos, ajuste de preços e planejamento de estoque, permitindo testar hipóteses sobre a relação entre custos, preços, rendimento e lucro por meio de regressão linear múltipla. A trajetória financeira observada confirma evidências da literatura que apontam que o desempenho econômico em pequenas unidades de alimentação depende da gestão eficiente de receitas e custos, sendo influenciado por decisões estratégicas, volume de vendas e fatores externos (International Journal of Hospitality & Tourism Management, 2025; Benchmarking the

university campus food environment, 2024).

Figura 4.2 complementa a análise, mostrando de forma visual a evolução mensal de custos, rendimento e lucro da Cantina Enjoy, evidenciando padrões e tendências importantes para compreensão do desempenho económico da cantina.

Figura 4.2. Evolução mensal de custos, rendimento e lucro da Cantina Enjoy (junho de 2022 – maio de 2024)



Análise Geral da Flutuação do Lucro da Cantina Enjoy

Com base nos dados acumulados da Cantina Enjoy referentes ao período de 2022 a 2024, a Tabela 4 apresenta os valores anuais de custos, rendimento e lucro.

Tabela 4.2. Custos, Rendimento e Lucro Anual da Cantina Enjoy (2022–2024)

Período	Custos (\$)	Rendimento (\$)	Lucro (\$)
2022	8.673,00	10.966,00	2.248,00
2023	8.484,50	10.344,45	2.024,75
2024	8.329,00	10.534,00	2.383,00
Total	25.486,50	31.844,45	6.655,75

A análise dos dados financeiros revela uma tendência de redução gradual dos custos operacionais, passando de \$8.673,00 em 2022 para \$8.329,00 em 2024, o que indica uma gestão eficiente das despesas. Por outro lado, o rendimento apresentou variações anuais, com uma redução de 5,67% em

2023, seguida de uma recuperação de 1,83% em 2024, possivelmente influenciada por fatores externos, como mudanças na procura ou eventos sazonais que afetam a frequência de clientes.

Em relação ao lucro, observa-se uma diminuição significativa de 9,94% em 2023, devido à combinação de custos operacionais e variações no rendimento. No entanto, em 2024 o lucro aumentou 17,71%, atingindo \$2.383,00, demonstrando que mesmo com flutuações no rendimento, a Cantina conseguiu melhorar sua rentabilidade ao longo do período de três anos. Este cenário evidencia a capacidade da Cantina Enjoy em manter sustentabilidade financeira e responder a variações no mercado interno da faculdade segundo (Jesus BBHC., et al, 2026).

Resultados da Regressão Linear Múltipla

Para compreender de forma mais detalhada a influência dos custos e do rendimento sobre o lucro, foi aplicada a regressão linear múltipla, considerando o lucro mensal como variável dependente (Y) e os custos (X1) e rendimento (X2) como variáveis independentes e os resultados da análise estão resumidos na Tabela 5. O modelo estimado é apresentado a seguir:

"Lucro Mensal"=7,1561-0,3925×"Custos"+0,5156×"Rendimento"+ε

Tabela 4.3.Resultados da Regressão Linear Múltipla

Variável	Coefficiente	p-valor	Significado
Intercepto	7,1561	0,930	Não significativo
Custos (X1)	-0,3925	0,083	Relação negativa, não significativa a 5%
Rendimento (X2)	0,5156	0,001	Relação positiva, significativa
R²	0,377	-	37,7% da variação do lucro explicada pelo modelo
Teste F	9,672	0,000518	Modelo estatisticamente significativo

A análise da regressão linear múltipla mostra que o rendimento exerce uma influência positiva e estatisticamente significativa sobre o lucro da Cantina Enjoy, indicando que o aumento do rendimento contribui diretamente para o crescimento do lucro. Em contrapartida, os custos apresentam uma relação negativa com o lucro, mas sem significância estatística ao nível de 5%, o que sugere que as variações dos custos não afetam de forma direta e relevante a rentabilidade da cantina. O modelo explica cerca de 37,7% da variação do lucro, demonstrando que outros fatores também podem influenciar o desempenho financeiro. O teste F confirma que o modelo é estatisticamente significativo. Assim, conclui-se que a flutuação do lucro da Cantina Enjoy é principalmente determinada pelo rendimento, enquanto os custos têm um impacto menor. Com base nesses resultados, aceita-se a hipótese nula ( $H_0$ ) e rejeita-se a hipótese alternativa ( $H_1$ ), concluindo que os custos dos produtos não têm efeito significativo sobre o rendimento e o lucro da Cantina Enjoy no período analisado.

A análise de regressão linear múltipla revelou que o rendimento impacta positivamente o lucro de forma significativa, enquanto os custos apresentam efeito negativo, porém não estatisticamente relevante. Estes resultados estão de acordo com a literatura recente, que aponta que a geração de receita é o principal determinante do lucro em pequenos negócios universitários, desde que os custos sejam controlados (Mat Noor et al., 2025; Mohd Fauzi & Rusali, 2024). A aceitação da hipótese nula sobre os custos sugere que a estrutura de despesas da Cantina Enjoy é estável e não compromete a rentabilidade.

## Considerações Finais

### Conclusão

O presente estudo teve como objetivo analisar os fatores que influenciam a flutuação do lucro da Cantina Enjoy, com especial atenção ao rendimento e aos custos operacionais. Com base nos resultados da regressão linear múltipla, conclui-se que o rendimento exerce uma influência positiva e estatisticamente significativa sobre o lucro da cantina, demonstrando que o aumento do volume de vendas contribui diretamente para a melhoria da rentabilidade.

Por outro lado, os custos operacionais apresentaram uma relação negativa com o lucro, porém sem significância estatística ao nível de 5%, indicando que, no período analisado, as variações nos custos não tiveram um impacto direto e relevante sobre o lucro. Estes resultados levaram à não rejeição da hipótese nula ( $H_0$ ), confirmando que os custos dos produtos não exercem um efeito significativo sobre o rendimento e o lucro da Cantina Enjoy.

De forma geral, o modelo explica parte considerável da variação do lucro, evidenciando que, embora o rendimento seja o principal determinante da rentabilidade, outros fatores não incluídos no modelo também podem influenciar o desempenho financeiro da cantina. Assim, conclui-se que a Cantina Enjoy apresenta uma gestão relativamente eficiente, conseguindo manter resultados positivos mesmo perante variações no fluxo de clientes e nos custos operacionais nas aplicações de juros segundo (Jesus BBHC., et al, 2026).

### Recomendações

Com base nos resultados obtidos, recomenda-se que a gestão da Cantina Enjoy concentre esforços no aumento do rendimento, através de estratégias

como a diversificação dos produtos, melhoria da qualidade do atendimento e adequação dos preços às necessidades dos consumidores. Estas ações podem contribuir para o aumento das vendas e, consequentemente, do lucro.

Recomenda-se igualmente a manutenção de um controlo rigoroso dos custos operacionais, mesmo que estes não tenham demonstrado efeito estatisticamente significativo, de modo a prevenir impactos negativos futuros sobre a rentabilidade. Além disso, sugere-se a utilização regular de instrumentos de análise financeira para apoiar a tomada de decisão e o planeamento da atividade económica da cantina.

Por fim, recomenda-se que a instituição incentive estudos semelhantes noutras cantinas ou pequenos negócios do meio académico, de forma a reforçar a cultura de gestão baseada em dados e evidências empíricas.

### Limitações do Estudo

Apesar dos contributos apresentados, este estudo apresenta algumas limitações. A principal limitação relaciona-se com o número reduzido de variáveis analisadas, uma vez que apenas o rendimento e os custos foram considerados, não incluindo outros fatores que podem influenciar o lucro, como a sazonalidade, o número de clientes, a concorrência ou estratégias de marketing.

Outra limitação refere-se ao período temporal dos dados utilizados, que pode não refletir plenamente o comportamento do lucro em diferentes contextos económicos. Além disso, o estudo baseou-se exclusivamente em dados quantitativos, não incorporando perceções qualitativas da gestão ou dos clientes. Deste modo, recomenda-se que futuras investigações ampliem o número de variáveis, utilizem

períodos mais longos de análise e integrem métodos qualitativos, de forma a obter uma compreensão mais abrangente sobre a dinâmica da rentabilidade da Cantina Enjoy.

### Referências:

1. Attaullah, D. A. N., Manik, J. L., Chondritic, S. N., & Yuniarti, E. (2025). Revenue, operating expenses, and profitability in assessing financial performance in the manufacturing industry. *Asian Journal of Applied Business and Management*, 4(2), 465–472.
2. Benchmarking the university campus food environment and exploring student perspectives about food insecurity and healthy eating: a case study from Australia. (2024). *BMC Public Health*, 24, 1245. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-11245>
3. Bujalance López, L., González Serrano, L., Lechuga Sancho, M. P., & Talon Ballester, P. (2025). Restaurant revenue management: A systematic literature review and future challenges. *International Journal of Hospitality Management*.
4. Carlos, V. S., Almeida, J., Rodrigues, F. S., Macedo, A. C., & Veiga, P. M. (2025). The impact of entrepreneurial ecosystems on value co-creation in SME: The moderating role of marketing innovations. *Administrative Sciences*, 15 (12), 475.
5. Ernazarov, N. E., & Ugli, K. Y. S. (2025). The impact of financial mechanisms on increasing the efficiency of small businesses and private entrepreneurship. *Journal of Sustainable Tourism and Entrepreneurship*, 6(3).
6. Haque, A., Afroza, K., Kabir, S. M. H., & Maruf, T. I. (2024). Students' satisfaction on cafeteria foods: Evidence from Malaysian public universities. *International Journal of Tech-*

- nology Enhanced Learning, 16(2), 192–210.
7. International Journal of Hospitality & Tourism Management. (2025). Assessing service quality and customer patronage of campus-based restaurants. Science Publishing Group.
  8. Jenčová, S. (2025). A time series approach to forecasting financial indicators: Revenues, costs, and profit analysis. MDP.
  9. Mat Noor, S., Zakaria, N. A., Azri, N. S., & Yusoff, A. H. A. (2025). A study of food and service quality influencing customer satisfaction in student cafeteria. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*, 10(40). <https://doi.org/10.35631/JTHEM.1040003>
  10. Misiran, M., Md Yusof, Z., Sapiri, H., & Abdullah, I. (2022). Students' satisfaction towards cafeteria in university campus – a case study. *Journal of Statistical Modelling and Analytics (JOSMA)*, 4(2). <https://doi.org/10.22452/josma.vol4no2.2>
  11. Mat Saad, S. (2024). Students satisfaction towards cafeteria in university campus. Repositório UUM.
  12. Mohd Fauzi, N. F., & Rusali, R. (2024). Student satisfaction with on-campus cafeteria services at a university in Kuantan, Pahang. *International Journal of Allied Health Sciences*.
  13. Nabais, C., & Ferreira, R. (2010). *Microeconomia: Lições & Exercícios*. Lisboa – Porto.
  14. Ng, F. (2025). Maximizing revenue from satisfaction: Customer centric perspective on revenue and cost management in hotels. *Tourism Economics*.
  15. Olawuyi, O. S., & Kleynhans, C. (2025). A bibliometric analysis of service quality in the hospitality industry (2014–2024). *Administrative Sciences*, 15(6), 215.
  16. Syuhirdy Mat Noor, N., Nurul'Aishah Zakaria, N., Nurul Syafika Azri, N. S., & Amierul Hazry Ahmad Yusoff, A. H. A. (2025). A study of food and service quality influencing customer satisfaction in student cafeteria. *Journal of Tourism, Hospitality and Environment Management*, 10(40).
  17. Tahir, H. M., Razak, N. A., & Rentah, F. (2018, March). The contributions of small and medium enterprises (SME's) on Malaysian economic growth: A sectoral analysis. In *International Conference on Kansei Engineering & Emotion Research* (pp. 704–711). Singapore: Springer Singapore.
  18. Wiley. (2020). *Microeconomics*. Wiley Publishing.