

**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 desenvolvimento 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 asenta 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 desempenho do serviço prestado pela cantina. (Constituição RDTL, 2002; citado por Jesus BBHC., et al, 2026).

Os pequenos negócios, como as cantinas, económico de qualquer negócio. Nos pequenos desempenham uma função relevante, sobretudo em negócios, como a Cantina Enjoy, é comum ocorrer ambientes institucionais e académicos, onde não flutuação do lucro, resultante de diversos fatores apenas asseguram o fornecimento de bens e internos e externos, tais como variações na procura, serviços essenciais, mas também constituem uma mudanças nos padrões de consumo, controlo dos importante fonte de rendimento para os seus custos operacionais e nível de concorrência. No proprietários. No contexto universitário, as cantinas período compreendido entre junho de 2022 e maio contribuem para o apoio às atividades diárias dos de 2024, a Cantina Enjoy apresentou variações no estudantes, docentes e funcionários, assumindo seu lucro, levantando preocupações relacionadas simultaneamente uma dimensão económica e com a estabilidade financeira e a sustentabilidade social. A Cantina Enjoy é um pequeno negócio do negócio.

localizado na área da Faculdade de Economia e

Gestão da Universidade Nacional Timor-Leste Deste modo, a análise da satisfação dos clientes e criado e gerido por antigos estudantes da referida da flutuação do lucro da Cantina Enjoy revela-se faculdade. Esta cantina oferece alimentos e bebidas pertinente para compreender a dinâmica a preços acessíveis, tornando-se um espaço operacional deste pequeno negócio no contexto frequentemente utilizado pelos estudantes para universitário. O estudo permite identificar fatores consumo e realização de atividades académicas. que influenciam o desempenho do serviço e o Apesar do seu contributo positivo para a comportamento financeiro da cantina, contribuindo comunidade académica, a Cantina Enjoy opera num para a melhoria da gestão, da qualidade dos ambiente competitivo, sendo constantemente serviços prestados e da sustentabilidade económica desafiada a melhorar a qualidade dos seus serviços, do negócio.

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 compreender a flutuação do seu lucro. Para orientar sustentabilidade do negócio. Um atendimento de o estudo e a análise dos dados, formulam-se as qualidade, a boa apresentação e qualidade dos seguintes questões de investigação:

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

Paralelamente, o lucro constitui um indicador financeiro fundamental para avaliar o desempenho

Os pequenos negócios, como as cantinas, económico de qualquer negócio. Nos pequenos desempenham uma função relevante, sobretudo em negócios, como a Cantina Enjoy, é comum ocorrer ambientes institucionais e académicos, onde não flutuação do lucro, resultante de diversos fatores apenas asseguram o fornecimento de bens e internos e externos, tais como variações na procura, serviços essenciais, mas também constituem uma mudanças nos padrões de consumo, controlo dos importante fonte de rendimento para os seus custos operacionais e nível de concorrência. No proprietários. No contexto universitário, as cantinas período compreendido entre junho de 2022 e maio contribuem para o apoio às atividades diárias dos de 2024, a Cantina Enjoy apresentou variações no estudantes, docentes e funcionários, assumindo seu lucro, levantando preocupações relacionadas simultaneamente uma dimensão económica e com a estabilidade financeira e a sustentabilidade social. A Cantina Enjoy é um pequeno negócio do negócio.

localizado na área da Faculdade de Economia e

Gestão da Universidade Nacional Timor-Leste Deste modo, a análise da satisfação dos clientes e criado e gerido por antigos estudantes da referida da flutuação do lucro da Cantina Enjoy revela-se faculdade. Esta cantina oferece alimentos e bebidas pertinente para compreender a dinâmica a preços acessíveis, tornando-se um espaço operacional deste pequeno negócio no contexto frequentemente utilizado pelos estudantes para universitário. O estudo permite identificar fatores consumo e realização de atividades académicas. que influenciam o desempenho do serviço e o Apesar do seu contributo positivo para a comportamento financeiro da cantina, contribuindo comunidade académica, a Cantina Enjoy opera num para a melhoria da gestão, da qualidade dos ambiente competitivo, sendo constantemente serviços prestados e da sustentabilidade económica desafiada a melhorar a qualidade dos seus serviços, do negócio.

diversificar o menu, praticar preços acessíveis e

adotar estratégias adequadas de gestão (Gama, 2024; Dolorosa; 2025; Jesus BBHC., et al, 2026).

Em articulação com a introdução geral do Capítulo I, esta investigação procura analisar a 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?

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 conceitos, definições e abordagens de diferentes da Cantina Enjoy da Faculdade de Economia e autores que sustentam a análise realizada sobre a 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 microeconomia. Para tal, estabelece-se um objetivo geral e um conjunto de objetivos específicos seguintes:

### Objetivo Geral

Analizar a satisfação dos estudantes enquanto que orientam a recolha, a análise e a interpretação microeconomia. Para tal, estabelece-se um objetivo geral e um conjunto de objetivos específicos seguintes:

### 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

de vendas influenciam o rendimento e o lucro conceitos, definições e abordagens de diferentes da Cantina Enjoy da Faculdade de Economia e autores que sustentam a análise realizada sobre a Gestão? 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 que orientam a recolha, a análise e a interpretação microeconomia. Além disso, são discutidas as dos dados. Para tal, estabelece-se um objetivo geral e um conjunto de objetivos específicos seguintes: 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 clientes e a flutuação do lucro da Cantina Enjoy da investigação, assegurando coerência entre o Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Nacional Timor-Leste no período de junho de 2022 a maio de 2024.

### 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 na 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 alimentação universitária está significativamente relacionada à qualidade dos alimentos, 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 cafeterias universitárias, a percepção de qualidade adequação do preço e a variedade do menu, são dos alimentos e do atendimento tem impacto considerados atributos principais que influenciam a significativo sobre a satisfação geral dos estudantes, satisfação dos usuários de cafeterias e cantinas sendo que a qualidade dos produtos alimentares universitárias, sugerindo que melhorias nesses frequentemente se apresenta como o principal aspectos podem elevar o nível de satisfação dos determinante de satisfação, seguido pela qualidade estudantes e fortalecer sua experiência académica do serviço e do ambiente (Mat Noor et al., 2025; (Syuhirdy Mat Noor et al., 2025). Além disso, Mohd Fauzi & Rusali, 2024).

estudos sobre ambientes alimentares em campus

universitários destacam que a disponibilidade e Além disso, investigações indicam que a variedade acessibilidade de opções alimentares saudáveis de opções de menu e o desempenho dos também desempenham um papel relevante no bem- funcionários também influenciam positivamente a estar dos estudantes, refletindo a importância de satisfação dos estudantes, destacando a importância considerar não só a qualidade sensorial da comida, de ajustar tanto o cardápio como a experiência de mas também sua contribuição para hábitos atendimento às preferências dos clientes (Misiran, alimentares equilibrados (Benchmarking the Md Yusof, Sapiri & Abdullah, 2022; Noor et al., university campus food environment, 2024). 2025). A literatura recente também mostra que Portanto, a cantina universitária não deve ser vista atributos específicos do serviço, como rapidez, apenas como um ponto de venda de alimentos, mas limpeza e atendimento personalizado, estão como um serviço integrado ao ambiente académico associados à fidelização dos clientes e à que influencia a saúde, o bem-estar e a experiência probabilidade de retorno ao estabelecimento, dos estudantes, reforçando a necessidade de contribuindo para melhores índices de retenção e analisar fatores como qualidade, variedade, recomendação entre os estudantes (International atendimento e preços na avaliação da satisfação do Journal of Hospitality & Tourism Management, cliente. 2025; Mat Saad, 2024).

## Satisfação do Cliente

A satisfação do cliente é um elemento central para satisfação dos estudantes não só permite explicar o desempenho de qualquer serviço, incluindo os comportamentos de consumo em cantinas e serviços de alimentação em contextos cafeterias, mas também fornece subsídios para a universitários. Estudos recentes em universidades melhoria dos serviços prestados, contribuindo para demonstram que a satisfação de estudantes com os a satisfação contínua dos estudantes e para a serviços de alimentação está fortemente associada a sustentabilidade dos serviços de alimentação no fatores como qualidade dos alimentos, eficiência do campus.

serviço, ambiente físico e preços praticados, os

quais influenciam diretamente a experiência de **Conceito de Rendimento, Custos e Lucro** consumo e a intenção de retorno ao serviço (Mat O rendimento (receita) é o montante de recursos Noor, Zakaria, Azri & Yusoff, 2025; Mohd Fauzi & financeiros que uma organização recebe pela venda Rusali, 2024). Em ambientes de cantinas e de bens ou prestação de serviços em um dado

No âmbito académico, compreender e medir a

A satisfação do cliente é um elemento central para satisfação dos estudantes não só permite explicar o desempenho de qualquer serviço, incluindo os comportamentos de consumo em cantinas e serviços de alimentação em contextos cafeterias, mas também fornece subsídios para a universitários. Estudos recentes em universidades melhoria dos serviços prestados, contribuindo para demonstram que a satisfação de estudantes com os a satisfação contínua dos estudantes e para a serviços de alimentação está fortemente associada a sustentabilidade dos serviços de alimentação no fatores como qualidade dos alimentos, eficiência do campus.

serviço, ambiente físico e preços praticados, os

quais influenciam diretamente a experiência de **Conceito de Rendimento, Custos e Lucro** consumo e a intenção de retorno ao serviço (Mat O rendimento (receita) é o montante de recursos Noor, Zakaria, Azri & Yusoff, 2025; Mohd Fauzi & financeiros que uma organização recebe pela venda Rusali, 2024). Em ambientes de cantinas e de bens ou prestação de serviços em um dado

período, refletindo a capacidade de gerar valor a negócio, pois reflete a capacidade da organização partir das operações (Attaullah et al., 2025). No em gerar recursos adicionais além do necessário contexto de pequenas empresas e serviços para cobrir os custos operacionais.

alimentares, como cantinas universitárias, o

rendimento total é frequentemente representado No caso das pequenas empresas e cantinas pela multiplicação do preço unitário dos produtos universitárias como a Cantina Enjoy, a análise de pela quantidade vendida, conforme ilustrado na rendimento, custos e lucro é crucial para apoiar relação  $R = P \times Q$  (Attaullah et al., 2025). Este decisões estratégicas como definição de preços, indicador é essencial para avaliar a viabilidade otimização de despesas, planeamento de estoque e económica e competitividade de um negócio, pois estratégias de vendas que podem melhorar a mostra se a organização consegue gerar receitas rentabilidade sem comprometer a satisfação dos suficientes para sustentar as suas operações e clientes (Attaullah et al., 2025; Jenčová, 2025). Esta expandir (Jenčová, 2025).

abordagem é especialmente importante em ambientes competitivos e economicamente voláteis,

Os custos representam os gastos incorridos na onde a gestão eficaz dos recursos impacta produção e entrega de bens e serviços, englobando diretamente a estabilidade e o crescimento do custos fixos (como aluguéis e salários, que não negócio

variam com o volume de produção) e custos

variáveis (como matérias primas e energia, que **Relação entre Rendimento e Satisfação do Cliente na Microeconomia** variam conforme a quantidade produzida) (Attaullah et al., 2025).

A soma dos custos fixos e variáveis resulta no custo total da operação, de uma cantina é resultado direto da interação entre permitindo analisar a eficiência operacional e preço e quantidade vendida, sendo expresso determinar o ponto de equilíbrio — o nível de matematicamente como  $R=P\times Q$ , onde  $R$  representa vendas no qual receitas e custos totais se igualam e o rendimento total,  $P$  o preço do produto e  $Q$  a a empresa não apresenta lucro nem prejuízo quantidade vendida. A teoria microeconómica (conceito de break event point) (Mata, 2009; Nabais ressalta que fatores como preço, qualidade do & Ferreira, 2010). O lucro é definido como a produto, custos de produção, volume de vendas e diferença entre o rendimento total e o custo total elasticidade da procura determinam (Lucro =  $R - C$ ), representando o excedente significativamente o desempenho de mercado de financeiro gerado pela empresa após a dedução de um estabelecimento de serviços alimentares, todos os custos envolvidos nas operações (Mata, influenciando diretamente o rendimento (preço  $\times$  2009; Nabais & Ferreira, 2010). Na literatura quantidade) e a receita total. Esse princípio é económico, distingue se o lucro contábil, que aplicável a pequenos negócios como cantinas, onde considera apenas custos explícitos, do lucro mudanças de preço ou de procura dos consumidores económico, que também incorpora custos implícitos alteram o volume de vendas. Consequentemente, o e de oportunidade (Mata, 2009; Nabais & Ferreira, rendimento total é um conceito fundamental 2010). O lucro é um dos principais indicadores da estudo em economia empresarial e gestão de sustabilidade financeira e do desempenho de um receitas, incluindo modelos que exploram

elasticidades da procura e estratégias de preços para em investigações quantitativas e mistas, pois prever impactos sobre a receita total de um negócio estabelece proposições testáveis sobre relações de serviço (Wiley, 2020). Além disso, a satisfação entre variáveis, orientando a análise estatística do cliente impacta a procura por produtos e (Creswell, 2014; Coutinho, 2021). Hipóteses bem servidos: clientes satisfeitos tendem a consumir estruturadas permitem verificar se os fatores com maior frequência, incentivando repetição de investigados têm efeito significativo sobre os compra e recomendação boca a boca, o que eleva os resultados observados, fornecendo base para número de consumidores e aumenta o rendimento. inferências e recomendações. No contexto da Estudos recentes no setor de hospitalidade e Cantina Enjoy, a hipótese principal do estudo pode serviços demonstram que há uma ligação positiva ser expressa da seguinte forma:

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 & Kleynhans, 2025; Customer centric revenue research, 2025).

Quando se considera A investigação foi realizada na Cidade de Díli, também os custos fixos e variáveis associados à especificamente na Faculdade de Economia e operação de uma cantina, é possível derivar o lucro Gestão (FEG), focalizando a Cantina Enjoy como líquido como a diferença entre o rendimento total e estudo de caso para analisar o rendimento, custos, o custo total:  $\text{Lucro} = \text{R} - \text{C}$ . Integrar estes conceitos lucro e a satisfação dos estudantes. Este local foi permite analisar como estratégias de preço, escolhido por ser o principal ponto de venda de melhoria da qualidade do serviço e eficiências alimentos e bebidas da faculdade, representando operacionais influenciam simultaneamente a um contexto real em que teoria e prática de gestão e satisfação dos estudantes e a viabilidade económica empreendedorismo se cruzam. O estudo adotou do negócio. Assim, a integração entre satisfação do uma abordagem metodológica mista, combinando cliente, rendimento e lucro representa uma dados quantitativos e qualitativos, conforme abordagem microeconômica essencial para recomendam Coutinho (2021) e Creswell (2014), compreender o desempenho financeiro de serviços permitindo integrar diferentes perspetivas e alimentares como a Cantina Enjoy e pode informar compreender tanto relações numéricas entre decisões estratégicas de gestão que equilibrem variáveis como preço, rendimento e lucro, quanto eficiência operacional, satisfação do cliente e percepções subjetivas sobre qualidade e variedade sustentabilidade financeira.

- $H_0$  (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**

#### **Formulação de hipóteses**

A formulação de hipóteses é um elemento central questionários estruturados, aplicados diretamente

Os dados quantitativos foram coletados por meio de

questionários estruturados, aplicados diretamente

aos estudantes, possibilitando medir frequência de recomendações estratégicas de otimização da consumo, preços, rendimentos e níveis de gestão da cantina (Sugiyono, 2017; Coutinho, satisfação de forma objetiva e codificável. 2021). Nesta investigação foi realizada com as Paralelamente, os dados qualitativos foram obtidos seguintes variáveis e indicadores:

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 registos 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 Paul Belo. A cantina foi criada com o objetivo de frequência de consumo, preços e rendimentos, fornecer alimentos e bebidas aos estudantes, ao enquanto os dados qualitativos foram interpretados mesmo tempo em que oferece um espaço de prática por categorização temática. Para testar a hipótese empreendedora, permitindo que os estudantes sobre a influência de custos, preços e volume de apliquem conhecimentos teóricos de Economia e vendas no rendimento e lucro, utilizou-se a gestão na prática.

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 a estratégia, proxima aos estudantes, facilita o acesso e a conveniência para o consumo de alimentos e

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

tendências em variáveis quantitativas, como Paul Belo. A cantina foi criada com o objetivo de

frequência de consumo, preços e rendimentos, fornecer alimentos e bebidas aos estudantes, ao

enquanto os dados qualitativos foram interpretados mesmo tempo em que oferece um espaço de prática

por categorização temática. Para testar a hipótese empreendedora, permitindo que os estudantes

sobre a influência de custos, preços e volume de apliquem conhecimentos teóricos de Economia e

vendas no rendimento e lucro, utilizou-se a gestão na prática.

bebidas. O capital inicial investido foi de US\$ 18 e os 25 anos, evidenciando o caráter pre-1.000, complementado por recursos provenientes de predominantemente jovem da população estudada. Es- crédito bancário, garantindo a viabilidade financeira especificamente, 36 estudantes (36%) situam-se na da operação e minimizando as preocupações dos faixa etária dos 18 aos 21 anos, enquanto 46 estu- estudantes quanto à gestão do negócio. Desde sua criação, a Cantina Enjoy também funciona como um laboratório prático, no qual os estudantes po- dem desenvolver competências em gestão, tomada de decisão, inovação e empreendedorismo é muito importante segundo (Jesus BBHC., et al, 2026). Os frequentadores da cantina universitária e for-

## 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 género, 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 considera os alimentos como boa ou muito boa (70%), e 38% pertence ao curso de Ciências Económicas, com 38 estudantes (38%), seguido do curso de Contabilidade, que registou 28 estudantes básicos de qualidade.

(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 intensamente à percepção dos preços, a maioria dos estudantes avaliou os valores praticados como

## Percepção dos Estudantes sobre Qualidade e Variedade dos Alimentos

A percepção 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%), evi-  
denciando 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). Rela-

acessíveis ou razoáveis (86%), refletindo uma percepção positiva da relação custo-benefício. Embora referido por 46% dos estudantes, evidenciando a 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

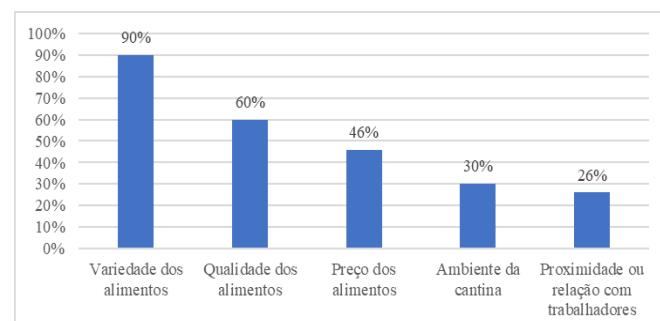
Com o objetivo de identificar os principais fatores que influenciam a decisão dos estudantes na escolha de alimentos na Cantina Enjoy, o questionário incluiu a questão: “Quais fatores influenciam a sua decisão de utilizar a Cantina Enjoy?”, BBHC., et al, 2026).

considerando aspectos 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 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 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 registos 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 (\$)	Rendimento (\$)	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	Maio	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	Maio	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	Maio	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

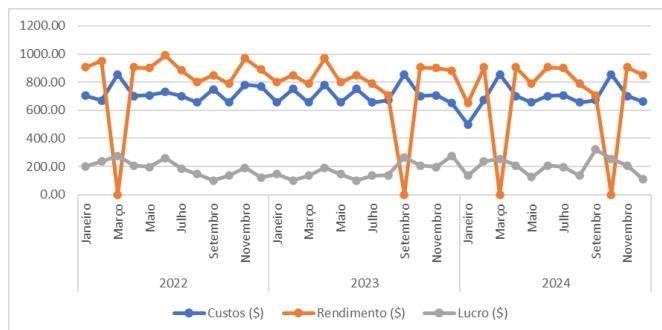
A análise revela que os custos mensais oscilaram entre \$500,00 e \$855,50, refletindo variações no volume de insumos adquiridos e nos gastos operacionais. Observa-se que os meses de maior custo frequentemente coincidem com aumentos de rendimento, indicando que maiores investimentos em produtos estão 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 planeamento 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 económico 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
<b>Total</b>	<b>25.486,50</b>	<b>31.844,45</b>	<b>6.655,75</b>

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:

$$\text{"Lucro Mensal"} = 7,1561 - 0,3925 \times \text{"Custos"} + 0,5156 \times \text{"Rendimento"} + \epsilon$$

Tabela 4.3. Resultados da Regressão Linear Múltipla

Variável	Coeficiente	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
R <sup>2</sup>	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 **Considerações Finais** rendimento exerce uma influência positiva e esta- **Conclusão**

tisticamente 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 o aumento do volume de vendas contribui diretamente para a melhoria da rentabilidade.

ciar 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.

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.

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.

## **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 dos qualitativos, de forma a obter uma compreensão mais abrangente sobre a dinâmica da rentabilidade da Cantina Enjoy.

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 percepções qualitativas da gestão ou dos clientes. Deste modo, recomenda-se que futuras investigações ampliem o número de variáveis, utilizem

### **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.