

**CORRELAÇÃO ENTRE O TEMPO DE ESPERA PARA
ATENDIMENTO EM RESTAURANTE UNIVERSITARIO E A
SATISFAÇÃO GERAL DOS USUARIOS**

**CORRELATION BETWEEN WAITING TIME FOR SERVICE IN A
UNIVERSITY RESTAURANT AND OVERALL USER SATISFACTION**

Davi Renan Souto Torres¹

Universidade Estadual do Ceará – Curso de Nutrição- Centro de Ciências da Saúde,
Fortaleza- Ceará, Brasil
<https://orcid.org/0000-0002-3000-3435>
davi.renan@aluno.uece.br

Márcia Andréia Barros Moura Fé¹

Universidade Estadual do Ceará – Curso de Nutrição- Centro de Ciências da Saúde,
Fortaleza- Ceará, Brasil
<https://orcid.org/0000-0002-7886-3709>
marcia.andreia@uece.br

José Anael Neves²

Universidade Estadual do Ceará – Curso de Nutrição- Centro de Ciências da Saúde,
Fortaleza- Ceará, Brasil
<https://orcid.org/0000-0003-4139-4352>
anael.neves@uece.br

Fernando César Rodrigues Brito³

Universidade Estadual do Ceará – Curso de Nutrição- Centro de Ciências da Saúde,
Fortaleza- Ceará, Brasil
<https://orcid.org/0000-0001-8181-664X>
fernando.cesar@uece.br

¹ Coleta de dados, primeira redação, discussão dos resultados e aprovação final

² Coleta de dados, primeira redação, discussão dos resultados e aprovação final

³ Administração do projeto, análise de dados, revisão e aprovação final

Recebido: 28/01/2025. Parecer: 03/04/2025. Corrigido: 28/05/2025. Aprovado: 28/05/2025.
Publicado: 02/06/2025



Esta obra está licenciada com uma Licença [Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

RESUMO

Restaurantes universitários são espaços importantes para a promoção de hábitos alimentares saudáveis. O tempo de espera nas filas compromete a imagem da universidade, ao afetar a percepção da qualidade dos serviços e o bem-estar dos

usuários. Este estudo, portanto, teve por objetivo relacionar o tempo de espera nas filas com a satisfação dos clientes de um restaurante universitário. Trata-se de estudo transversal, de abordagem quantitativa, realizado em 2023. Os participantes responderam uma pesquisa

de satisfação indicando o tempo médio de espera na fila e aspectos relacionados ao atendimento, espaço físico, cardápio e satisfação geral. Foi utilizado o teste qui-quadrado para verificar a associação entre a percepção do tempo de espera e outras variáveis categóricas, e a análise de variância (ANOVA) para variáveis contínuas, ambos com um nível de significância de 5%. Participaram do estudo 495 clientes que relataram um tempo médio de espera na fila entre 15 e 30 minutos (39,5%) e de 30 a 45 minutos (29,5%). Os resultados mostraram uma relação significativa ($p < 0,05$) entre o tempo de espera na fila e as variáveis aplicadas. Sugere-se que a satisfação do usuário tende a diminuir à medida que o tempo de espera na fila aumenta. Concluiu-se que o tempo de espera nas filas tem relação com a satisfação dos clientes do restaurante universitário. Destaca-se a importância do *feedback* regular dos usuários sobre a experiência com os refeitórios universitários e a utilização desses dados como indicadores de qualidade por parte dos gestores com o objetivo de aprimoramento constante dos processos produtivos das unidades de alimentação e nutrição.

Palavras-chave: Satisfação do Consumidor. Serviços de Alimentação. Alimentação institucional.

ABSTRACT

University restaurants are important spaces for promoting healthy eating habits. Waiting times in lines compromise the university's image by affecting the perception of service quality and the well-being of users. Therefore, this study aimed to relate waiting times in lines to customer satisfaction in a university restaurant. This is a cross-sectional study with a quantitative approach, conducted in 2023. Participants completed a satisfaction survey indicating the average waiting time in line and aspects related to service, physical space, menu and general satisfaction. The chi-square test was used to verify the association between the perception of waiting time and other categorical variables, and analysis of

variance (ANOVA) for continuous variables, both with a significance level of 5%. A total of 495 customers participated in the study, who reported an average waiting time in line between 15 and 30 minutes (39.5%) and 30 to 45 minutes (29.5%). The results showed a significant relationship ($p < 0.05$) between waiting time in line and the variables applied. It is suggested that user satisfaction tends to decrease as waiting time in line increases. It was concluded that waiting time in lines is related to customer satisfaction at the university restaurant. The importance of regular feedback from users about their experience with university cafeterias and the use of this data as quality indicators by managers with the aim of constantly improving the production processes of food and nutrition units is highlighted.

Keywords: Consumer Satisfaction. Food Services. Institutional Food.

1 INTRODUÇÃO

Os serviços de alimentação destinam-se ao fornecimento de refeições equilibradas nutricionalmente, apresentando boas condições higiênico sanitárias e adequação às necessidades do comensal, visando manutenção e/ou recuperação da saúde e auxiliando no desenvolvimento de hábitos alimentares saudáveis e em ações de educação alimentar e nutricional. Além disso, devem satisfazer o comensal no que diz respeito ao serviço oferecido, englobando desde o ambiente físico, condições de higiene das instalações e equipamentos disponíveis, até o contato pessoal entre os funcionários

dos serviços e os comensais, nos mais diversos momentos (Antunes e Bosco, 2019).

Nesse sentido, restaurantes universitários são serviços de alimentação que visam oferecer refeições a valores acessíveis, seguras do ponto de vista higiênico-sanitário, nutricionalmente balanceadas e atuam como um dos instrumentos da política de permanência dos jovens na educação pública superior universitária (Schons, 2021).

Esses restaurantes fazem parte da assistência estudantil das instituições de ensino superior e destinam-se à toda comunidade acadêmica, que inclui professores, servidores e alunos; em especial àqueles com baixo poder aquisitivo ou que residem distantes da universidade (Saraiva, 2016). São considerados espaços importantes para a oferta de refeições e promoção de hábitos alimentares saudáveis e representam um excelente cenário para educação alimentar e nutricional e estímulo para mudanças comportamentais relacionadas à alimentação (Ben Vindo e Pinto, 2017).

A teoria da satisfação dos clientes baseia-se na comparação

entre expectativas e desempenho percebido. Se o desempenho atender ou superar as expectativas, o cliente fica satisfeito; caso contrário, ocorre insatisfação (Oliver, 1980).

Em restaurantes universitários, atendimento, higiene, ambiente e eficiência operacional são essenciais para superar as expectativas dos usuários. Essa satisfação melhora a imagem institucional e fortalece a confiança do usuário no serviço prestado (Santos & Silva, 2020)

Para garantir a satisfação do cliente, é imprescindível monitorar elementos que possam impactar negativamente na avaliação do serviço pelo usuário, tais como o tempo de espera pelo atendimento, a adequação da estrutura física, a palatabilidade, o aroma, a textura, a variedade e a apresentação das refeições (Brandão e Giovanoni, 2011).

A satisfação dos usuários nesses restaurantes está diretamente relacionada com a qualidade dos serviços prestados e com a capacidade dos gestores/administradores de identificar os motivos da insatisfação e aplicar ações corretivas capazes de promover melhorias nos serviços prestados (Moura *et al.*, 2019).

Um dos fatores mais citados relacionados à insatisfação de usuários em serviços são as filas que geralmente ocorrem quando o número de clientes excede à capacidade de atendimento; e que reflete problemas do local em relação à estrutura física e número de colaboradores (Lovelock e Wright, 2022).

O tempo de espera nas filas gera ansiedade, interfere na programação diária dos consumidores e causa impacto negativo na qualidade de vida; pois interfere no horário de descanso ou na prática de outra atividade que lhe proporcione bem-estar. Além de prejudicar a imagem do estabelecimento, principalmente em restaurantes universitários devido ao pouco tempo disponível para os universitários almoçarem (Pereira, 2022).

Diante do exposto, o objetivo deste estudo é relacionar o tempo de espera nas filas com a satisfação dos clientes de um restaurante universitário. Os resultados podem contribuir para identificação de uma possível relação entre o tempo de espera na fila e a percepção dos clientes sobre a qualidade do serviço, apontando reflexões para a melhoria

contínua do atendimento ao cliente em restaurantes universitários.

As perguntas norteadoras foram: o tempo de espera na fila pode interferir na satisfação geral do cliente? Um tempo maior de espera na fila influencia na percepção da satisfação do cliente em relação ao sabor das refeições, apresentação das preparações no balcão de distribuição, tamanho da porção proteica porcionada e atendimento dos colaboradores?

Esta pesquisa teve como objetivo relacionar o tempo de espera nas filas com a satisfação dos clientes de um restaurante universitário de forma que, ao elucidar essas questões, seja possível fornecer dados consistentes para a eficiência operacional de restaurantes institucionais.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo transversal com abordagem quantitativa em um Restaurante Universitário (RU) de uma Universidade Pública brasileira que fornece aproximadamente 2200 a 2400 refeições diárias, compreendendo almoço e jantar destinado ao público acadêmico composto por alunos, professores e servidores.

O cardápio do almoço é composto por uma opção de salada, duas opções proteicas, pratos base (arroz e feijão), uma opção de acompanhamento (farofa, macarrão, purê) e uma opção vegetariana. A distribuição é tipo *self service* exceto para as opções proteicas. O horário de distribuição das refeições é de segunda a sexta feira, sendo o almoço servido entre 10h30min e 13h15min e o jantar entre 17h30min e 19h.

A pesquisa de satisfação foi realizada entre os dias 16 e 27 de outubro de 2023 por meio de cartazes com um QR CODE que continha um convite para o preenchimento da pesquisa afixados nas mesas e nas paredes internas e externas do refeitório. Para acesso ao formulário *on line* elaborado usando o Google Forms.

O formulário foi composto por perguntas relacionadas ao curso de vinculação; idade; frequência de consumo no restaurante; horário que frequentava o restaurante; tempo médio de espera na fila. E ainda, condições de acesso ao restaurante, agilidade no atendimento no caixa e balcão de distribuição; cordialidade dos

funcionários; higiene dos utensílios da distribuição; quantidade de mesas, espaço para circulação, limpeza, iluminação e ventilação do refeitório; de acordo com as considerações sobre avaliação da satisfação do usuário descritas por Vieira e Japur (2012)

Em relação ao cardápio buscou-se identificar a satisfação com a variedade; quantidade da porção proteica porcionada; sabor e apresentação visual das preparações e se o cardápio do dia era o mesmo divulgado no *site* ou na entrada do restaurante. Para as respostas foi utilizada a escala likert de cinco pontos, atribuindo uma pontuação de 0 (zero) a 5 (cinco) para cada item. Nessa escala, 0 indicava o menor índice de satisfação, enquanto 5 representava o mais alto grau de satisfação.

A análise descritiva dos dados foi realizada utilizando frequências absolutas e relativas para variáveis categóricas (curso de vinculação, faixa etária, frequência de consumo no RU, horário de frequência e tempo de espera na fila) e média para as variáveis contínuas (atendimento no caixa, rapidez na distribuição dos alimentos, educação dos funcionários, limpeza dos utensílios, estrutura física

do restaurante, limpeza do salão, iluminação e ventilação do ambiente, acesso, variedade e aparência do cardápio, tamanho da opção proteica e a satisfação geral).

Para verificar a associação entre a variável percepção do tempo de espera na fila e as variáveis de interesse categóricas foi utilizado o teste qui-quadrado com nível de significância de 5% ($p < 0,05$). Para o cruzamento entre a variável percepção do tempo de espera na fila e as demais variáveis contínuas, utilizou-se a análise de variância (ANOVA), adotando o nível de significância de 5% ($p < 0,05$).

Os participantes da pesquisa tiveram a opção de assinalar o Termo de Compromisso Livre e Esclarecido. A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética da Universidade Estadual do Ceará e aprovada com o número CAAE: 75381023.0.0000.5534.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa 495 clientes correspondendo a 41,25% dos usuários do almoço ($n = 1200$), todos estudantes, sendo a maioria na faixa etária entre 17-24 anos ($n = 385$; 77,78%), seguida pela faixa etária de

25-35 anos ($n=81$; 16,36%) e pela faixa etária de alunos com idade maior que 36 anos ($n=29$; 5,86%).

Em relação ao curso que frequentava na universidade, a maior parte respondeu fazer parte dos cursos relacionados à área da saúde composto por nutrição, medicina, enfermagem, terapia ocupacional, ciências biológicas e educação física (56,97%, $n=282$), seguidos pelos alunos das áreas de ciências humanas representados pelos cursos: filosofia, letras, música, psicologia e serviço social (35,76%, $n=177$) e por fim, os alunos dos cursos das ciências exatas representados pelos cursos de ciências contábeis, ciências da computação, física e matemática ($n=36$, 7,27%).

Os participantes do estudo informaram que frequentavam o restaurante para consumo das refeições diariamente (48,7%) ou pelo menos 3 a 4 vezes por semana (32,1%) preferencialmente nos horários das 11h às 11h30min (31,5%), 11h30min às 12h (22,0%) e das 12h às 12h30min (15,5%).

Verificou-se que a maioria dos participantes do estudo tem percepção de tempo de espera na fila superior a 15 minutos (77,99%, $n=386$), sendo

que 39,5% relataram um tempo médio de espera na fila entre 15 a 30 minutos e 29,5% referiram tempo de 30 a 45 minutos. Os estudantes das ciências humanas e da saúde têm percepção de tempo na fila superior aos estudantes das ciências exatas ($p < 0,05$).

Além disso, os clientes que faziam sua refeição das 11h às 12h tiveram

percepção sobre o tempo de fila superior aos clientes que se alimentavam em outros horários. E, quando a frequência de consumo de refeições no restaurante foi relacionada ao tempo de fila percebido, não houve relação estatística, conforme disposto na Tabela 1

Tabela 1 - Caracterização dos clientes do restaurante universitário analisado, situado em Fortaleza, 2024.

Categorias de tempo de fila percebido	N (%)					p-valor*
	Até 5	6-15	16-30	31-45	>45	
	33(6,67)	76(15,35)	196(39,60)	147(29,70)	43(8,69)	
Área Acadêmica						
Ciências Humanas	15(45,45)	35(46,05)	74(37,75)	39(26,53)	14(32,55)	0,000
Ciências da Saúde	12(36,36)	28(36,84)	112(57,14)	103(70,06)	27(62,79)	
Ciências Exatas	6(18,18)	13(17,10)	10(5,10)	5(3,40)	2(4,65)	
Frequência de consumo (dias/semana)						
1-2	7(21,21)	12(15,78)	25(12,75)	16(10,88)	5(11,62)	0,509
3-4	10(30,30)	26(34,21)	67(34,18)	42(28,57)	13(30,23)	
Todos os Dias	13(39,39)	32(42,10)	89(45,40)	84(57,14)	23(53,48)	
Eventualmente	3(9,09)	6(7,89)	15(7,65)	5(3,40)	2(4,65)	
Horário da Refeição						
10h30-11h00	2(6,06)	17(22,36)	39(19,89)	16(10,88)	5(11,62)	0,000
11h00-11h30	1(3,03)	8(10,52)	67(34,18)	64(43,53)	16(37,20)	
11h30-12h00	3(9,09)	11(14,47)	42(21,42)	45(30,61)	9(20,93)	
12h00-12h30	7(21,21)	20(26,31)	29(14,79)	10(6,80)	7(16,27)	
12h30-13h00	9(27,27)	11(14,47)	16(8,16)	9(6,12)	2(4,65)	
Após 13h00	11(33,33)	9(11,84)	3(1,53)	3(2,04)	4(9,30)	

Fonte: Elaboração Própria. *p-valor do Teste de Qui-quadrado ($p < 0,05$).

A clientela estudada apontou maior satisfação para a rapidez no atendimento do caixa, pois a maioria indicou notas 4 (21,6%) ou 5 (49,1%); e a rapidez de atendimento para servir a porção proteica no balcão de distribuição, também atribuindo notas 4 (32,4%) ou 5 (47,6%). A cordialidade dos funcionários foi outro aspecto indicativo de satisfação com notas 4 (30,1%) ou 5 (41,1%) atribuídas, bem como a limpeza dos utensílios que teve maior indicação de notas 4 (27,5%) ou 5 (58,3%) e a limpeza do refeitório onde a maioria dos clientes apontaram notas 4 (34,7%) ou 5 (32,9%). No refeitório o único item de insatisfação da clientela foi com relação à quantidade e disposição de mesas e espaço de circulação pois apenas 16,2% deram nota 4 e 8,4% deram nota 5. A iluminação e ventilação do refeitório foi considerada satisfatória para a maioria com notas 4 (32,7%) ou 5 (29,7%) e da mesma forma as condições de acesso ao restaurante também apresentou satisfação pois a maioria indicou notas 4 (34,9%) ou 5 (27,7%).

Considerando as percepções em relação ao cardápio servido no restaurante, foi possível verificar que a

clientela demonstrou insatisfação em todos os itens. Os indicadores de satisfação que receberam as piores avaliações foram a variedade das preparações e a quantidade da porção proteica porcionada, pois apenas 18,8% indicaram nota 4 e 8,4% a nota 5 e 21,0% atribuíram nota 4 e 9,6% a nota 5, respectivamente. A apresentação das refeições no balcão de distribuição foi outro motivo de insatisfação dos clientes, sendo observado que 34,5% deram nota 4 e 17,4% nota 5; seguida do sabor e tempero das preparações, onde os clientes atribuíram nota 4 (29,3%) e nota 5 (15,0%). Somado a essas insatisfações, as divergências entre o cardápio divulgado no *site* e no restaurante e o que realmente foi executado foi um item observado pela clientela, pois apenas 28,3% disseram que, ao chegar no restaurante, encontravam a mesma refeição divulgada, e para a maioria (68,3%) as vezes eram percebidas frequentes alterações nos cardápios. Por conseguinte, a satisfação geral da clientela com os serviços do restaurante foi bem distinta, pois a

maioria atribuiu nota 3 (35,9%), nota 4 (44,1%) ou 5 (10,4%).

Foi observada relação de significância estatística ($p < 0,05$), entre o tempo de espera na fila e a maioria das variáveis quantitativas apresentadas anteriormente, tais como: percepção da rapidez no atendimento, educação dos funcionários, limpeza dos utensílios, tamanho da porção proteica porcionada, aparência da refeição, sabor e tempero, cardápio divulgado/executado e satisfação geral. O que indica a diminuição da nota média de satisfação do usuário à medida que aumenta o tempo de espera na fila.

A pesquisa demonstrou que a maioria dos frequentadores do Restaurante Universitário são vinculados a área da saúde, os quais também percebem maior tempo de fila de espera em relação aos demais dos cursos de outras áreas. Tal percepção pode ser explicada pela carga horária extensiva dos cursos da saúde que geralmente possuem aula em dois turnos. Dessa forma, alunos da área de saúde podem apresentar tempo mais restrito entre as aulas e o intervalo de

tempo para a realização das suas refeições.

Cursos das áreas de humanas e exatas, além de possuírem menos turmas na universidade, oferecem a maior parte de suas disciplinas apenas em um turno.

A distribuição de refeições em unidades de alimentação e nutrição possui relação direta com o número de balcões, quantidade de talheres e utensílios disponíveis, velocidade de reposição das cubas de alimentos, número de assentos e número de colaboradores. Consequentemente, o tempo de espera em filas de restaurantes institucionais como o restaurante universitário em questão, não deve ultrapassar 15 minutos (Pinheiro- Sant`ana, 2012).

O tempo de espera percebido na pesquisa pelos alunos encontra-se acima da recomendação citada e, possui consequências desagradáveis para as atividades dos usuários, já que este tempo desencoraja a realizações das refeições no restaurante e estimula a procura por refeições em locais com preços mais altos ou a troca da refeição principal por opções menos nutritivas como salgados e sanduíches (Monteiro, 2011).

Percebe-se que o tempo de espera por atendimento em filas em restaurantes universitários é um dos pontos críticos nas avaliações de satisfação das unidades de alimentação e nutrição, como identificado nesse estudo. Uma pesquisa realizada com comensais do restaurante universitário da UFVJM (Universidade Federal do Vale do Jequitinhonha), citou o tempo de espera na fila como motivo de insatisfação de 42,5% dos usuários (Araújo e Neuman, 2019).

O tempo elevado de espera na fila para fornecimento de refeições em restaurantes universitários foi relatado no estudo realizado na UTFPR (Universidade Tecnológica Federal do Paraná), que descreve o tempo de espera como péssimo, regular ou ruim para 73,1% dos clientes (GARDIN, 2014). Da mesma forma, na UEL (Universidade Estadual de Londrina), o mesmo item foi considerado insatisfatório para 84% dos comensais e por fim, um trabalho realizado na UFMT (Universidade Federal de Mato Grosso), identificou que o tempo de espera na fila recebeu a nota dos usuários do restaurante de 4,5 numa

escala de 0 a 10 (Harter e Da Silva, 2013).

Nos estudos mencionados nota-se que o tempo de espera foi considerado um aspecto avaliado em termos de satisfação do usuário. Não houve uma descrição do tempo que os participantes passaram nas filas, o que contrasta com a abordagem adotada em nosso estudo. Este último se distingue por oferecer alternativas com espaços de tempo correspondentes ao tempo de fila relatado pelo comensal, permitindo uma compreensão mais precisa dessa variável.

Os dados coletados relataram que a maior parte dos estudantes realizam suas refeições diariamente no restaurante universitário (n=243, 49,09%) e apresentaram um menor percentual de frequentadores eventuais (n=27, 5,45%); o que reafirma a importância do restaurante para a permanência estudantil e como equipamento social para a comunidade universitária, responsável pela disseminação de práticas de educação nutricional (De Jesus, 2022).

Os restaurantes universitários, devido à sua própria natureza, desempenham um papel imprescindível ao oferecer refeições

acessíveis para os estudantes com recursos financeiros limitados ou em situação de vulnerabilidade social. Frequentemente, esses estabelecimentos constituem a única opção de alimentação para a maioria dos estudantes, o que restringe suas escolhas e torna a fidelização do público praticamente uma necessidade (Moreira-Júnior, 2014).

A maior percepção de tempo de espera na fila por usuários que frequentam o restaurante foi no período entre 11h e 12h, quando comparados a outros horários. Tal fato demonstra que este horário representa o maior pico de lotação do refeitório, o que implica na necessidade maior de agilidade do serviço nesse horário.

A diminuição da nota média de satisfação à medida que aumenta o tempo de espera nos itens: rapidez no atendimento no balcão de distribuição, educação dos funcionários, limpeza dos utensílios, tamanho da opção proteica, aparência da refeição, sabor e tempero dos alimentos, relação entre o cardápio divulgado e o cardápio executado e a satisfação geral dos usuários; comprova que um maior tempo de espera está associado a uma

experiência menos satisfatória para os usuários.

Ao observar a Tabela 2 notou-se que as médias das notas atribuídas às seguintes variáveis: tamanho da porção proteica, sabor e tempero, variedade do cardápio e relação entre o cardápio divulgado e o executado apresentaram os menores índices entre as variáveis estudadas.

Dados relacionados à insatisfação desses aspectos também foram encontrados em estudos similares realizados em outras universidades brasileiras. A pesquisa realizada na UFSM (Universidade Federal de Santa Maria), apresenta índices elevados de insatisfação nessas variáveis: sabor e tempero (68%), variedade do cardápio (53%) e tamanho da porção de carne (44%) (Peripolli *et al.*, 2020).

Já na pesquisa realizada na UFRA (Universidade Federal Rural da Amazônia), os alunos foram questionados sobre o seu nível de concordância em relação a variedade do cardápio, o tamanho da opção proteica e o sabor da comida. Os resultados apontaram concordâncias parciais dos alunos nos itens citados. O

que indica a necessidade de melhoria nos pontos abordados (Jesus, 2022).

A identificação da relação entre o tempo de espera na fila e as variáveis relacionadas à experiência do cliente sugere que melhorias nesses aspectos podem ter um impacto positivo na percepção da qualidade pelo público-

alvo; incluindo uma gestão melhor do tempo, como a implementação de sistemas de filas organizados, alocação adequada de pessoal nos horários de pico e comunicação transparente com os clientes sobre o fluxograma das operações (Balardin, e Fogliatto 2011).

Tabela 2 - Cruzamento da variável resposta (tempo de fila) com as variáveis quantitativas (n=495). Fortaleza, 2024.

Variável	Tempo de Fila percebido (minutos)					p-valor*
	Até 5	6-15	16-30	31-45	>45	
Rapidez no atendimento	4,57	4,43	4,26	4,08	3,53	0,000
Educação dos funcionários	4,15	4,34	3,98	3,91	3,69	0,019
Limpeza dos utensílios	4,84	4,65	4,39	4,31	4	0,007
Limpeza do Salão	3,87	4,06	3,93	3,78	3,69	0,225
Variedade no cardápio	2,96	2,88	2,96	2,68	2,46	0,066
Tamanho da porção proteica porcionada	3,12	3,03	2,89	2,61	2,39	0,003
Aparência da refeição	3,69	3,68	3,54	3,27	3,04	0,000
Sabor e tempero	3,33	3,44	3,39	3,17	2,86	0,016
Cardápio Divulgado/Executado	0,87	1,23	1,46	1,49	1,46	0,004
Satisfação Geral	3,75	3,68	3,61	3,34	3,11	0,000

Fonte: própria. * p-valor do teste ANOVA para variáveis não dicotômicas ($p < 0,05$).

Gestores de negócios devem se preocupar em promover práticas que

identifiquem e valorizem a percepção do cliente sobre o serviço e incluir este

assunto em seus planejamentos estratégicos para que os estabelecimentos tenham indicadores de melhoria contínua e boa comunicação com seu público-alvo (Alves, 2015; Soki, 2020).

4 CONCLUSÃO

O tempo de espera na fila para o atendimento em restaurantes universitários é uma variável constantemente encontrada em pesquisas de satisfação em unidades de alimentação e nutrição. Porém dificilmente relacionada com os outros fatores que interferem na experiência dos comensais. Além da mensuração no tempo de fila, ou do tempo relatado pelo cliente, faz-se necessário investigar a relação desse tempo com o serviço prestado.

Neste estudo verificou-se que o tempo de espera para o atendimento pode influenciar na satisfação geral dos clientes em relação ao atendimento pelo restaurante, principalmente percepção da rapidez no atendimento do caixa, educação dos funcionários, limpeza dos utensílios, tamanho da porção proteica porcionada, aparência da refeição, sabor e tempero, cardápio divulgado/executado.

A correlação identificada entre o tempo de espera e a satisfação destaca a importância do *feedback* regular do usuário sobre a sua experiência no refeitório, de forma que os gestores utilizem esse dado como indicador de qualidade do serviço e sirva como mais um ponto de reflexão a respeito dos processos produtivos elaborados pelos serviços de alimentação.

É importante salientar que, para diminuição do tempo de fila, é necessário que a unidade tenha controle sobre as operações realizadas na unidade e estrutura física compatível com a demanda. É importante, portanto, aprofundar esta temática principalmente em restaurantes que atendem públicos vulneráveis e com clientela fixa no seu atendimento, como os restaurantes universitários.

Diante do exposto, evidencia-se a importância do tempo de espera na fila e sua relevância como um fator determinante na avaliação dos serviços, especialmente nos refeitórios universitários. Tornando imprescindível considerar essa variável nas pesquisas de satisfação realizadas nesses ambientes, a fim de proporcionar uma análise completa e precisa da experiência dos usuários. A negligência

destes aspectos pode prejudicar a reputação do restaurante e da própria universidade que tem como objetivo ofertar alimentação de qualidade e promoção da saúde. Espera-se que estudos como este sirvam de base para a elaboração e análise de outros indicadores de qualidade nos restaurantes universitários brasileiros.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALVES, A. C. A qualidade do serviço e a satisfação do cliente. **Pensamento & Realidade**, v. 30, n. 4, 2015.
- ANTUNES, M. T.; BOSCO, M. D. (org.). **Gestão em unidades de alimentação e nutrição: da teoria à prática**. Curitiba: Appris, 2019.
- ARAÚJO, R. S.; NEUMAN, D. Satisfação dos clientes do restaurante universitário do campus JK da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri – UFVJM-MG. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 12, p. 29971-29989, 2019. DOI: 10.34117/bjdv5n12-134.
- BALARDIN, E.; FOGLIATTO, S. F. Alternativas para minimizar o impacto do tempo de espera em filas. In: **XXXI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**, 2011, Belo Horizonte. Anais [...]. Belo Horizonte, 2011. p. 1-9.
- BENVINDO, J. L. S.; PINTO, A. M. S. A qualidade nutricional de cardápios planejados para restaurantes universitários de universidades federais do Brasil. **Demetra**, v. 12, n. 2, p. 447-464, 2017. DOI: 10.12957/demetra.2017.25890.
- BRANDÃO, A. R.; GIOVANONI, A. Comparação dos cardápios oferecidos em uma unidade de nutrição do município de Teutônia com o programa de alimentação do trabalhador. **Revista Destaques Acadêmicos**, v. 3, n. 3, p. 89-94, 2011.
- DE JESUS, A. M.; DE SOUZA, A.J.N. Análise descritiva da satisfação dos alunos usuários do restaurante universitário, da Universidade Federal Rural da Amazônia, Belém, Pará. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 2, p. e14011225557-e14011225557, 2022.
- GARDIN, E. T. O.; CRUVINEL, E. B. S. **Avaliação da satisfação dos clientes do restaurante universitário (RU) do Campus Londrina da Universidade Tecnológica Federal do Paraná**. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso Superior de Tecnologia em Alimentos. Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, 2014. Londrina.
- HARTER, A.C.; da SILVA, C.E.S. Estudo de caso sobre a satisfação dos usuários do Restaurante Universitário – RU. **Revista de Estudos Sociais**, v. 15, n. 30, 2013.
- LOVELOCK, C.; WRIGHT, C. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Editora Saraiva, 2022.
- LOVELOCK, Christopher H.; WRIGHT, Lauren. **Principles of service marketing and management**. [S.l.]: Prentice Hall, 2016.
- MONTEIRO, D. Estudo sobre os fatores de influência na fila do restaurante universitário e sua otimização. **Revista Ciências do Ambiente**, v. 1, n. 7, 2011.
- MOREIRA JÚNIOR, F. J. A utilização da teoria da resposta ao item como ferramenta para a construção de escalas na área de gestão. **Revista Gestão Organizacional**, v. 6, n. 5, p. 143-159, 2014.
- MOURA, P. N.; HONAISSER, A.; BOLOGNINI, M. C. M. Avaliação do índice de resto ingestão e sobras em Unidades de Alimentação e Nutrição (UAN) do colégio

agrícola de Guarapuava (PR). **Revista Salus**, v. 3, n. 1, p. 15-22, 2009.

PERIPOLLIL, T. A.; PALM, B. G.; PIEKALLA, C. P. S. Satisfação dos usuários de um Restaurante Universitário: adaptação de uma escala a partir da Teoria da Resposta ao Item. **Ciência e Natura**, v. 42, n. 54, 2020.

PEREIRA, I. Q; SCHERER, B.B; WEBER, R.O. Satisfação e fidelização dos clientes de bares e restaurantes: estudo em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul – Brasil. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 16, 2022. DOI: 10.33448/rsd-v11i16.37695.

OLIVER, R. L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.

PINHEIRO-SANT'ANA, H. M. **Planejamento físico-funcional de unidades de alimentação e nutrição**. Rio de Janeiro: Editora Rubio, 2012.

SANTOS, M. F., & SILVA, R. C. Avaliação da qualidade dos serviços em unidades de alimentação e nutrição: um estudo em universidades públicas. **Revista Brasileira de Nutrição**, v. 33, n. 2, p. 155-167, 2020

SARAIVA, M. O grau de satisfação do cliente em restaurantes universitários: o caso da universidade de Évora em Portugal. **Acta de Ciências e Saúde**, v. 2, n. 5, p. 129, 2016.

SCHONS, C. H. A importância da gestão de filas na prestação de serviços: um estudo na BU/UFSC. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 6, n. 2, p. 116-135, 2021. DOI: 10.20396/rdbci.v6i2.1991.

SOUKI, G. Q.; ANTONIALLI, L. M.; BARBOSA, A. A. Impacts of the perceived quality by consumers' of à la carte restaurants on their attitudes and behavioural intentions. **Asia Pacific**

Journal of Marketing and Logistics, v. 32, n. 2, p. 301-321, 2020. DOI: 10.1108/APJML-11-2018-0491.

VIEIRA, M.N.C; JAPUR, C.C. **Gestão de qualidade na produção de refeições**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, p.248-256, 2012.