**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DA CLIENTELA DE UNIDADES DE ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO DA REDE HOTELEIRA DO MUNICÍPIO DE PATOS-PB**

Yanne Maria da Costa Anacleto Estrela¹; Gislanny da Silva Araújo¹; Lindinalva da Silva Morais ¹; Gomara Mendonça de cunha Leite¹; Mayra Vieira Pereira Targino².

¹Estudantes do curso Bacharelado em Nutrição; ² Professora do Departamento de Nutrição do Centro Universitário de Ensino superior de Patos LTDA

Centro Universitário de Ensino Superior - UNIFIP

R. Horácio Nóbrega, S/N – Belo Horizonte, Patos –PB, 58704-000

**INTRODUÇÃO****:** A Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) pode ser estabelecida como um conjunto de áreas com a finalidade de proporcionar uma alimentação nutricionalmente adequada a sua coletividade (SILVA et al., 2015; VIEIRA, 2017). O desenvolvimento econômico e a urbanização têm influenciado contínuas transformações no setor hoteleiro e a excelência dos serviços consiste em um fator imprescindível para a satisfação dos seus clientes tendo a hospitalidade e o acolhimento como principais componentes, oferecendo ao hóspede um ambiente confortável fora do seu lar (VIANA et al., 2014)). Neste sentido a excelência dos serviços de atendimento aos clientes pode garantir um desenvolvimento significativo por parte da empresa, sendo de responsabilidade de todos os funcionários (COSTA, SANTANA, TRIGO, 2015; VIANA, 2017). **OBJETIVO****:** Avaliar a satisfação da clientela acerca da qualidade do ambiente e dos serviços oferecidos nas Unidades de Alimentação e Nutrição de Hotéis do Município de Patos. **METODOLOGIA****:** Trata-se de umapesquisa de campo, de caráter descritivo, explicativo, com abordagem quantitativa. O estudo foi realizado em três UAN’s hoteleiras no município de Patos-PB, identificado como Hotel A, Hotel B e Hotel C. A amostra foi caracterizada como não probabilística intencional, composta por 150 hóspedes, sendo 50 clientes de cada hotel, foi utilizado um questionário com 15 questões. Os dados foram analisados no software Statistical Package for the Social Sciences, versão 22. A coleta de dados foi realizada após assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. **RESULTADOS E DISCU****SSÕES:** A maioria dos hóspedes do Hotel A, encontravam-se satisfeito ou muito satisfeitos com os itens relacionados a organização do ambiente e a prestação de serviços. Com relação ao Hotel B, nos itens estrutura e limpeza do ambiente e distribuição das mesas, 100% da amostra afirmaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos. Nos demais itens, menos de 5% identificaram os quesitos como razoáveis. Em contra partida, a maioria da clientela do Hotel C encontrava-se satisfeito ou apresentavam índice de satisfação razoável. Quanto ao grau de satisfação geral com o restaurante do Hotel, 40% estavam muito satisfeitos com o Hotel A; 28% com o Hotel B, e apenas 2% dos hóspedes com o Hotel C. **CONCLUSÃO:** Observou-se que o índice de satisfação dos clientes das Unidades de Alimentação e Nutrição dos Hotéis está relacionado à organização do ambiente, à prestação de serviços oferecidos e a apresentação dos funcionários. Por isso, é importante realizar capacitação dos funcionários para que trabalhem com mais empenho e melhorem a qualidade do serviço prestado pela rede hoteleira, visando excelentes índices de satisfação e fidelidade dos clientes. **Palavras-chaves:** Pesquisa de Satisfação, Unidades de Alimentação e Nutrição, Clientes, Hotéis.

**REFERÊNCIAS:**

COSTA, A.S.C.; SANTANA, L.C.; TRIGO, A.C. Qualidade do atendimento ao cliente: um grande diferencial competitivo para as organizações. **RIC Cairu**, v.2, n. 2, p. 155-172).

SILVA, L.C.; SANTOS, D.B.; SÃO JOSÉ, J.F.B.; SILVA, E.M.M. Boas práticas na manipulação de alimentos em Unidades de Alimentação e Nutrição. **Demetra**, v. 10, n. 4, p. 797-820, 2015.

VIANA, C.O.R.; MORAES, R.R.; VIANA, K.J.; TAVARES, P.S.; NEVES, L.M. Marketing de relacionamento: análise do nível de satisfação do cliente-consumidor da empresa Puro Sabor. **Revista de Administração e Contabilidade**, v. 1, n. 2, p. 1-22, 2014.

VIANA.P.T.P. A percepção de qualidade dos hóspedes de um resort localizado na ilha de Santa Catarina a partir de reputação online no site TripAdvisor.com. **Navus**, v. 7, n. 2, p. 26-36, 2017.

VIEIRA, L.A.; NOVAES, M.H. A percepção dos turistas de Gramado - RS à qualidade dos serviços na hotelaria. **Applied Toursim**, v. 2, n. 1, p. 17-39, 2017.