

UNIDADES REVISADAS: Meliá Brasil 21, Brasil 21 Convention e Brasil 21 Suítes

RELATÓRIO DE REVISÃO DE PROCESSOS

DEPARTAMENTO: Recepção

PARTICIPANTE:

Sr. Sergio Evangelista – Gerente de Recepção

1. Diagnóstico dos Processos:

- Utilização de checklist no Planner para controle dos turnos e torres;
- O checklist é replicado automaticamente ao final de cada turno;
- Disponibilização de links úteis para a equipe da madrugada;
- Controle ativo de contas pendentes dos anos 2023 e 2024;
- Política interna determina que contas pendentes devem ser encerradas em até 5 dias;
- Contas de grupos e eventos devem ser encerradas em até 15 dias após o check-out.

2. Situação das Contas por Unidade:

Brasil 21 Convention

Contas Pendentes:

40 contas, depois atualizadas para 11 e depois para 29 contas (10/10);

Exemplos de ocorrências:

1 Conta de maio – Conta zerada, problema de sistema a ser sanado com o departamento de ti corporativo ou TOTVS;

3 Contas de agosto – Pendência relacionada à empresa Travelscape, uma conta zero e uma pendência de B2B;

1 Conta de setembro – Pendência de reservas (16/09);

4 Contas de outubro – Sem detalhes adicionais;

Contas Avulsas:

- Kontik – R\$ 256,10 - Valores de extras pendentes - recomenda-se transferir para conta original e decidir se será estornada ou se ainda tem chance de cobrança;
- Abdullaziz – R\$ 996,00 – Crédito de hóspede que ficou na casa, verificar possibilidade de transferir para conta original, devolver para o cliente ou baixar;
- Azul Linhas Aéreas de 22/09 - R\$ 1.350,40 – encerra sempre no mês seguinte e tem prazo de 1 mês para finalizar o processo, devido a idas e vindas de documentação e autorização;
- Benetti Associados – Marcos Tolentino – R\$ 33.986,55 – Caso Alex;
- Crédito Hóspedes – R\$ 2.973,74 – 1 de 2023 e 5 de 2024, como todos passaram de 6 meses, a recomendação é devolver para conta original, lançar receita de diária e encerrar com emissão de nota fiscal;
- Diárias – R\$ 34.737,72 – Foi informado que são diárias de contas “limbo” e de pendências muito antigas, ao analisar rapidamente detectamos que ainda tem diárias da Empresa Benetti na conta, revisar todas as diárias que sejam possíveis de rastrear para ver se tem alguma outra diária da Benetti para transferir para a conta devida, se tiver de outras contas seria importante rastrear e transferir para as contas de origem;
- Edipo Franco – R\$ 577,00 - Valores de extras pendentes – recomenda-se transferir lançamentos para conta original e definir se vai ser estornado ou tentar cobrar novamente;

- Gol layover outubro – R\$ 5.594,90 - Supervisores são responsáveis pela conferência e encerramento dessas contas mensais;
- Gol extras layover – R\$ 235,95 - Recomendamos transferir lançamentos para contas originais se possível e definir se ainda há chance de cobrança ou se vai ser estornado;
- Moto Honda – R\$ 1.942,97 - Diárias pendentes de reservas – Recomendamos transferir os lançamentos para as contas originais e proceder com cobrança via bee2pay, visto que a pendência é de julho;
- Mutale Bizwell – R\$ 3.635,02 - Provavelmente “perda” (no check-in é colocado para o hóspede que existe a possibilidade de pagar antecipado e deixar no post ou fazer a pré autorização, porém infelizmente quando a pré é feita com aproximação não é possível efetivar a pré para cobrar a pendência;
- Reorganização das Contas – R\$ 6.359,26 (crédito) - Recomenda-se transferir lançamentos para as contas originais e lançar receita de diária para dar baixa e emissão de nota fiscal visto que foram pagamentos de reservas no show ou canceladas.

Saldos Elevados (Valores acima de R\$ 2.000,00):

- Apartamento 701 – mensalista, pagamento mensal deveria ser antecipado de 1 mês, precisa verificar porque não foi feito o pagamento antecipado;
- Apartamento 810 – conta foi encerrada;
- Apartamento 1205 – tinha pré-pagamento em dinheiro, diárias foram transferidas para a conta da empresa;
- Apartamento 1804 – Hóspede platinum, devido a isso cobrança é só no check out, similar ao caso do Sr. Otacilio;

Contas “Limbo”:

RSV 222063165 – Conta no show sem cobrança de diária – Reservas

Brasil 21 Suítes

Contas Pendentes:

70 contas, sendo 20 de outubro e o restante antigas, atualizadas para 43 contas (10/10).

Exemplos de ocorrências:

- 1 Conta de 2024 "perda";
- 1 Conta de 2024 Bee2pay "perda";
- 4 Contas de 2024 B2B "perda";
- 1 Conta da Booking "perde" – recomendamos definir um prazo final para tentativa de solução;
- 38 contas de 2025 até setembro – recomendamos definir um prazo final para tentativa de solução;

Contas Avulsas:

- Diárias – R\$ 51.556,60 - são diárias de contas "limbo" e de pendências muito antigas, recomendamos revisar todas as diárias que sejam possíveis de rastrear e transferir para as contas de origem;
- Reorganização de Contas – R\$ 17.392,22 (crédito) – recomendamos transferir lançamentos para as contas originais e lançar receita de diária para dar baixa e emissão de nota fiscal visto que foram pagamentos de reservas no show ou canceladas;

Contas "Limbo":

RSV 221412190 – Reserva cancelada, conta encerrada após estorno.

Grupos:

Sem ocorrências relevantes.

Saldos Elevados (Valores acima de R\$ 2.000):

- Apartamento 902 – só encerra no final por conta de ele ficar 30 dias corrido, se ele prorrogar encerra os 30 dias;

- Apartamento 911 –pax vai ficar mais de 30 dias, sugestão encerrar dia 18/10 os 30 dias iniciais ou começar a encerrar de 15 em 15 dias;
- Apartamento 1207 – faturamento de extras mensal acordado com o hotel;
- Apartamento 1910 – valor da pré ok e foi feita com cartão digitado.

Meliá Brasil 21

Contas Pendentes:

282 contas pendentes

57 mais antigas, 112 de setembro e 113 de outubro;

111 de setembro e anteriores, 235 no total (atualizado 10/10);

Muitas pendências relacionadas a B2B (sistema de gestão de reservas) e layovers de companhias aéreas.

Contas Avulsas e Irregulares:

- Azul Linhas Aéreas – R\$ 7.395,45 de agosto – em processo de encerramento e conferência, atrasada, recomendamos definir um prazo final;
- B2T Prestação de Serviços – R\$ 206.092,34 - Caso Alex;
- Conta “limbo” sistema – R\$ 5.098,70 (crédito) – como todos os lançamentos são anteriores a 6 meses, recomendação é devolver para conta original, lançar receita de diária e encerrar com emissão de nota fiscal;
- Cortesia The Level – R\$ 309,80 – conta para lançamento de lavanderia de hóspedes The Level que posteriormente são estornados. Recomendação é fazer um controle separado com a lavanderia ao invés de ficar lançando e estornando na conta;
- Créditos de Hóspedes – R\$ 3.500,63 (crédito) – como todas passaram de 6 meses, recomendação é devolver para conta original, lançar receita de diária e encerrar com emissão de nota fiscal;

- Diárias – R\$ 93.705,53 – são diárias de contas “limbo” e de pendências muito antigas, recomendação é revisar todas as diárias que sejam possíveis de rastrear e transferir para as contas de origem;
- Gol Layover agosto – R\$ 54.198,48 - em processo de encerramento e conferência, atrasada, recomendação é definir um prazo final;
- Gol Layover julho – R\$ 15.421,83 - em processo de encerramento e conferência, atrasada, recomendação é definir um prazo final;

Saldos Elevados (Valores acima de R\$ 4.000,00):

- Apartamento 810 – Pré-autorização de R\$ 82.000,00. Cliente frequente e da Embaixada Americana;
- Apartamento 1504 – Pré de R\$ 10.000,00;
- Apartamento 1709 – Encerramento quinzenal atrasado.

Contas “Limbo”:

RSV 222048352 – Reserva no-show com crédito não cobrado. Recomendado encaminhamento ao departamento de reservas.

2. Recomendações:

- Transferir todos os lançamentos para contas originais, evitando contas avulsas;
- Encerrar contas pendentes dentro dos prazos estabelecidos: 5 dias para contas individuais e 15 dias para grupos e eventos;
- Devolver créditos com mais de 6 meses para contas originais, lançar receita de diária e emitir nota fiscal;
- Rastrear diárias não identificadas e transferir para as contas corretas, depois definir se manterá tentativa de cobrança ou se serão consideradas perdas e estornar com autorização do Gerente Geral e Controller;

- Revisar procedimentos de pré-autorização e cobrança antecipada para mitigar o alto volume de perdas;
- Alinhar com reservas e financeiro o encerramento de contas "limbo" e pendências antigas;
- Manter controle semanal de saldos elevados (High Balance);
- Reforçar comunicação entre recepção, reservas e financeiro;
- Manter lançamentos sempre em contas originais;
- Evitar ao máximo abertura de contas avulsas
- Fazer devolução dos créditos ou baixa após 6 meses com lançamento de diária e emissão de nota fiscal;
- Instalar o HotelBook em todas as máquinas da recepção;
- Fora do horário de reservas, as ligações são redirecionadas ao Contact Center da Espanha. Sugestão: Guest Service Line assumir esse atendimento;
- Definir um departamento ou turno para ser responsável por B2B e Bee2Pay nos hotéis (recepção, madrugada ou reservas);
- Efetuar encerramentos parciais com no máximo 15 dias de pernoite;
- Faturamento é feito todo impresso – sugestão de criar uma pasta no servidor por hotel, com separação de ano, mês, data de check out e pasta individual com número da reserva e digitalizar todos os documentos, arquivos, notas e recibos.