

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

RELATÓRIO DE REVISÃO DE PROCESSOS

PROCESSO: Colaborador Alex Dalla Rosa

PARTICIPANTE:

Sr. Sergio Evangelista – Gerente de Recepção

1 - Diagnóstico dos Processos:

- Foram identificadas inúmeras reservas realizadas pelo ex-colaborador Alex Dalla Rosa via melia.com utilizando seu benefício de Meliá Rewards e seu desconto de colaborador;
- Havia instruções enviadas pelo colaborador Alex à equipe para não cobrar dos hóspedes no momento do check-in ou para transferir as despesas para outras contas, essas instruções eram normalmente enviadas via Whatsapp em diversos horários;
- O ex-colaborador transferia as despesas dessas contas para outras contas avulsas para posterior estorno ou utilizava “créditos” de outras contas para essas contas, fazendo abatimentos utilizando créditos de outras reservas, grupos e eventos;
- O maior foco das ações estava relacionado a hospedagens da empresa B2T ou Benetti Associados, associação que pelas evidências ocorre sistematicamente desde 2022 com reservas anteriormente faturadas direto para a empresa;
- Há também algumas ocorrências relacionadas a pessoas com suposta associação particular ao ex-colaborador, como:

- Sr. Ricardo Barros Corso e Sra. Theodolina Moraes Corso (Reserva 219859574 – Meliá Brasil 21) nome original da reserva era Carlos André Queiros Dias, segue abaixo tabela com outras hospedagens do Sr. Ricardo na rede e da Sra. Theodolina;

Status	Chegada	Partida	Tipo Uh	Uh	Hotel
Pendente	15/03/25	16/03/25	JED	1702	Meliá Brasil 21
Check Out	11/07/19	12/07/19	DLDB	1009	Meliá Ibirapuera
Check Out	26/10/18	27/10/18	PRDB	408	Tryp Paulista
Pendente	24/10/18	26/10/18	PRDB	408	Tryp Paulista
Check Out	18/09/14	19/09/14	CLTW	207	Tryp Paulista

Status	Chegada	Partida	Tipo Uh	Uh	Hotel
Pendente	15/03/25	16/03/25	JED	1702	Meliá Brasil 21
Check Out	26/10/18	27/10/18	PRDB	408	Tryp Paulista
Pendente	24/10/18	26/10/18	PRDB	408	Tryp Paulista

- Sr. Carlos André Queiros Dias e Sra. Celisangela Madeira Lindozo, (Reserva 218717024 – Brasil 21 Convention – 15-16/11/2024), somente houve essa hospedagem com esses nomes;

- Sr. Flávio Machado Campos ou Sra. Dalla Rosa e Sr. Luana do Carmo Rodrigues (Reserva 218672128 – Brasil 21 Convention – 15-16/11/2024), a conta foi paga normalmente com cartão, porém um cartão lançado em 10/04/2024 e a reserva foi feita em 11/11/2024, provavelmente o lançamento era de outra reserva e foi utilizado indevidamente, segue abaixo outras hospedagens do Sr. Flávio na rede, a Sra. Luana somente teve essa hospedagem;

Status	Chegada	Partida	Tipo Uh	Uh	Hotel
Check out	30/08/25	31/08/25	C1Q	1804	Brasil 21 Suítes
Check out	15/11/24	16/11/24	B2V	1710	Brasil 21 Convention
Pendente	13/11/21	14/11/21	TCKG	1205	Meliá Brasil 21
Pendente	15/03/19	16/03/19	PRMD	1503	Meliá Brasil 21
Check out	20/02/16	21/02/16	PRMD	1605	Meliá Brasil 21
Check out	01/01/15	02/01/15	JSTL	1402	Meliá Brasil 21
Check out	04/06/13	09/06/13	SUDB	205	Meliá Angra Marina

- Sr. Rogério Barbosa Santos, Sr. Paulo Victor Barbosa dos Santos e Sra. Nivia Larissa (Reserva 218133464 – Brasil 21 Convention – 06-12/2024), o Sr. Rogério já ficou hospedado diversas vezes nos hotéis de Brasília, precisa averiguar sua cumplicidade na situação e a situação de cada hospedagem que ele teve abaixo, os outros dois não tiveram outras hospedagens;

Status	Chegada	Partida	Tipo Uh	Uh	Hotel
Check out	03/10/25	04/10/25	B2V	1608	Brasil 21 Convention
Pendente	24/07/25	26/07/25	C1K	2003	Meliá Brasil 21
Check Out	23/07/25	24/07/25	C1K	1804	Meliá Brasil 21

Check Out	26/06/25	28/06/25	EB2	1210	Meliá Brasil 21
Check Out	24/06/25	25/06/25	B1D	1215	Meliá Brasil 21
Pendente	28/05/25	28/05/25	C1Q	1118	Brasil 21 Suítes
Check Out	06/12/24	09/12/24	S4T	1903	Brasil 21 Suítes
Check Out	23/12/23	24/12/23	S4T	1802	Brasil 21 Convention

- O ex-colaborador Alex também tinha um documento da empresa B2T/Benetti Associados que conforme informações ele alterava as e ele mesmo autorizava o faturamento, uma prática não usual.
- O ex-colaborador Alex também transferia as despesas das hospedagens desta empresa para uma conta avulsa que foi criada por ele, essas contas avulsas totalizam atualmente em:
 - Brasil 21 Convention – B2T - R\$ 33.986,55;
 - Brasil 21 Convention – Diárias – R\$ 34.737,72 (possivelmente tem diárias da B2T nessa conta, precisa averiguar e transferir para a conta acima);
 - Brasil 21 Suítes – não tem conta;
 - Meliá Brasil 21 – B2T - R\$ 206.092,34
- Foi evidenciado que em 21/11/2024 o Sr. Lélio (Controladoria) chegou a enviar um e-mail informando sobre lançamentos de cartão em duplicidade, não houve retorno ao mesmo sobre este e-mail;
- Foi identificado também que houve um cartão lançado em duplicidade nos dias 10/04/2024 e 22/04/2024 no valor de R\$ 11.434,00 que posteriormente foi utilizado entre os dias 16/11/2024 e 09/12/2024 para abater despesas de 4 contas diferentes: R\$ 561,75 na Reserva 218672128, R\$ 561,75 na Reserva 218717024, R\$ 1.760,85 na Reserva 218133464 e o restante R\$ 8.549,65 foi lançado na Conta Aguarda Dep. Da Benetti. Esse cartão não existe financeiramente, pois era duplicidade com outro lançamento que já havia sido baixado, conciliado e tido sua nota fiscal emitida;

- Foi identificado que a empresa B2T / Benetti está com faturamento bloqueado, porém estão utilizando o hotel e efetuando pagamento direto, principalmente a Sra. Alessandra Faria Carvalho e a Sra. Erica Jericho de Carvalho Reis, segue abaixo detalhes das reservas;

Status	Hotel	Garantida	UH	Tipo UH	Hóspede	Tipo hóspede	Agenda	Mensagem	Chegada	Hora chegada	Partida	Hora partida
Check-out	HOTEL MELIA BRASIL XXI	<input type="checkbox"/>	1013	C1K / C1K	SRA CARVALHO;ALESSANDRA FARIA	MRWs SILVER	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	16/09/2025	23:27	18/09/2025	18:41
Check-out	HOTEL MELIA BRASIL XXI	<input checked="" type="checkbox"/>	2004	C1K / C1K	SRA CARVALHO;ALESSANDRA FARIA	MRWs SILVER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23/09/2025	00:08	25/09/2025	18:27
Check-out	HOTEL MELIA BRASIL XXI	<input type="checkbox"/>	1104	C1K / C1K	REIS;ERICA JERICO DE CARVALHO	FIRST TIME	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24/09/2025	17:02	25/09/2025	18:30
Check-out	HOTEL MELIA BRASIL XXI	<input type="checkbox"/>	2005	C1K / C1K	REIS;ERICA JERICO DE CARVALHO	FIRST TIME	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30/09/2025	17:10	01/10/2025	14:12
Check-out	HOTEL MELIA BRASIL XXI	<input type="checkbox"/>	2004	C1K / C1K	SRA CARVALHO;ALESSANDRA FARIA	MRWs SILVER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29/09/2025	18:56	02/10/2025	13:57
Check-out	HOTEL MELIA BRASIL XXI	<input type="checkbox"/>	0904	C1K / C1K	SRA CARVALHO;ALESSANDRA FARIA	MRWs SILVER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14/10/2025	00:52	16/10/2025	19:00

- O processo de cobrança foi encaminhado ao escritório que presta serviços para Meliá (Dr. Camargo) que iniciou o processo de cobrança sendo que fizeram a proposta de efetuar o pagamento das pendências em precatórios, o que não foi aceito;
- Como o processo de cobrança administrativa não avançou, foi ajuizada a cobrança no valor de R\$ 206.092,34 em nome da B2T Prestações de Serviços Ltda.

2 - Recomendações:

- Deixar uma conta pendente deve ser uma ação **rara** e não deve ser tratado como algo comum, e sempre deve ter um motivo adequado e deixar ciente o líder ou gerente do departamento;
- As contas pendentes devem ter prazo para ser encerradas, esses prazos devem ser cumpridos à risca, foi informado que os prazos são: 5 dias para contas individuais e 15 dias para grupos e eventos;
- Os lançamentos devem sempre ficar em suas contas originais, em última hipótese devem ser abertas ou transferidos para contas avulsas;
- Temos opções no sistema para lidar com contas de grupos e eventos, não havendo necessidade de ficar abrindo contas avulsas, cada tipo de conta deve ser tratada conforme procedimentos já informados;
- O colaborador não tem autonomia para garantir reserva de cliente particular, empresa, agência ou qualquer outra entidade, as garantias

sempre devem ser as de mercado, cartão de crédito, pagamento antecipado ou autorização de faturamento mediante e-mail ou documento com papel timbrado da empresa;

- Os créditos que eventualmente “sobrarem” de pagamentos antecipados devem ser devolvidos, caso os clientes não queiram a devolução, devemos lançar diária (que é nossa receita principal) e emitir nota fiscal com o valor do devido pagamento, em última hipótese deve ser deixado crédito no sistema para uso futuro caso seja uma opção do cliente;
- Créditos antigos superiores há 6 meses, devem ser reconhecidos como receita;
- Rastrear diárias não identificadas e transferir para as contas corretas, depois definir se manterá tentativa de cobrança ou se serão consideradas perdas com autorização do Gerente Geral e Controller;
- Aprimorar a integração entre os departamentos de Recepção e Controladoria, com foco no controle dos pagamentos antecipados e no encerramento das contas de grupos. O objetivo é reduzir as discrepâncias entre os valores pagos e os valores não identificados, que atualmente permanecem pendentes de conciliação e lançamento pela Controladoria;
- Fortalecer a interação entre o departamento de Recepção e a Auditoria de Receitas, com acompanhamento direto do Controller e do Gerente Geral, por meio de relatórios semanais ou reuniões periódicas. O objetivo é garantir o monitoramento contínuo dos saldos das contas de grupos, dos prazos de encerramento e do fluxo completo — desde o lançamento e conferência até o encerramento — promovendo maior controle e transparéncia nos processos.