

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

## RELATÓRIO DE REVISÃO DE PROCESSOS

DEPARTAMENTO: Eventos

### PARTICIPANTES:

- Sra. Bruna Gomes Ribeiro – Gerente de Grupos e Eventos
- Sr. Rafael Oliveira Costa – Coordenador de Grupos e Eventos

### 1. Diagnóstico dos Processos:

- Utilização de planilhas em Excel para controle de disponibilidade e acompanhamento de propostas enviadas, incluindo seus respectivos status;
- Todas as solicitações de eventos provenientes de agências são registradas no sistema MARS (Programa de Gestão Comercial da Meliá Hotels International);
- Apenas cerca de 80% das propostas confirmadas são inseridas no MARS (Programa de Gestão Comercial da Meliá Hotels International);
- A equipe relatou que o envio de propostas via MARS é um processo moroso, especialmente quando o cliente ainda não possui cadastro no sistema. Essa limitação pode comprometer a conversão de eventos devido à urgência de fechamento por parte dos clientes.

### 2. Contas Avulsas por Unidade:

#### **Brasil 21 Convention**

- Evento Dale Carnegie (conta aberta em 25/09) – Crédito de R\$ 45.329,50 para evento futuro a ser realizado nos dias 27 a 31/10;

## Brasil 21 Suítes

- Evento Academy Tarkett (evento realizado em 06/10) – Pendência de R\$ 5.181,75 - em processo de conferência e encerramento;
- Evento Dale Carnegie (conta aberta em 25/09) – Crédito de R\$ 12.834,80 para evento futuro a ser realizado nos dias 27 a 31/10;
- Evento Instituto Lado a Lado (evento realizado em 06/10) – Pendência de R\$ 4.415,25 - em processo de conferência e encerramento;
- Evento Josiane Girardelo Photo (conta aberta em 02/10) – Crédito de R\$ 3.990,00 para evento futuro a ser realizado no dia 08/11.

## Meliá Brasil 21

- Evento Dale Carnegie (conta aberta em 16/09) – Crédito de R\$ 32.347,50 para evento futuro a ser realizado nos dias 27 a 31/10;
- Evento Evolução BBTS (evento realizado em 25 e 26/09) – Pendência de R\$ 26.052,45 - em processo de conferência e encerramento;
- Evento GSK (conta aberta em 25/08) – Crédito de R\$ 7.875,00 para evento futuro a ser realizado nos dias 17 a 18/10;
- Evento Konrad Adenauer (conta aberta em 16/05) – Crédito de R\$ 80.365,32 para evento futuro a ser realizado nos dias 22 a 24/10;
- Evento VOLL (evento realizado em 06/10) – Pendência de R\$ 19.199,25 - em processo de conferência e encerramento;
- Evento 3S Assessoria (conta aberta em 02/10) – Crédito de R\$ 18.722,05 para evento futuro a ser realizado nos dias 06 a 07/12.

### 3. Recomendações:

1. Implantação do Módulo de Eventos (Sistema Totvs):
2. Recomenda-se a contratação do módulo de eventos para as três torres. Negociamos junto a Totvs os custos abaixo:

NEGOCIAÇÃO MELIÃ - BRASIL 21				
CNPJ	Valor por UH	Qde UH	Mensalidade	Serviços
62.413.877/0032-68	4,95	257	1.272,15	4.851,73
62.413.877/0046-63	4,95	143	707,85	4.851,73
62.413.877/0047-44	4,95	132	653,4	4.851,73
SUBTOTAL			2.633,40	14.555,20
VALOR COM DESCONTO			2.370,06	13.099,68

\*Valores sem impostos

3. Melhoria na Gestão de Contas:  
O módulo de eventos permitirá:
  - Geração de relatórios automatizados;
  - Utilização de formulários padronizados;
  - Lançamentos automáticos;
  - Criação de contas específicas para eventos, substituindo o modelo atual de contas avulsas.
4. Agilidade no Encerramento de Contas:  
Estabelecer uma rotina mais eficiente para o encerramento de contas de eventos, evitando atrasos que impactam o fluxo de pagamento e a operação do Front Office;
5. Registro Completo no MARS:  
Todas as propostas enviadas devem ser registradas no MARS, independentemente da confirmação, garantindo maior controle e rastreabilidade dos processos comerciais;
6. Aprimorar a integração entre os departamentos de Eventos e Controladoria, com foco no controle dos pagamentos antecipados e no encerramento das contas de eventos. 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;

7. Fortalecer a interação entre o departamento de Eventos 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 eventos, dos prazos de encerramento e do fluxo completo — desde o lançamento e conferência até o encerramento — promovendo maior controle e transparência nos processos.