

## UNIDADES REVISADAS – Meliá Brasil 21, Brasil 21 Convention e Brasil 21 Suítes

### RELATÓRIO DE REVISÃO DE PROCESSOS

PROCESSO: Justificativa de Estornos

#### Meliá Brasil 21 – agosto de 2025

##### 1 – Assinaturas:

Apesar de todos os dias estarem assinados, as assinaturas não tinham datas.

##### 2 – Utilização de descontos:

Não houve lançamento de descontos.

##### 3 – Motivo dos estornos:

Total agrupado por Motivo:									
Motivo									
					Desconto			Estornos a Crédito	Estornos a débito
CORREÇÃO DE TARIFA					0,00			-78.969,43	279.503,96
DUPLICIDADE DE LANÇAMENTO NO SISTEMA					0,00			-6.089,48	1.051,51
HÓSPEDE NÃO RECONHECE O CONSUMO					0,00			-1.208,90	86,73
AUTORIZACAO DA GERENCIA					0,00			-1.344,00	92.129,87
ERRO NO VALOR DA NOTA					0,00			-171,60	0,00
CORREÇÃO DE LANÇAMENTO DE CARTÃO (BANDEIRA E/OU VALOR)					0,00			0,00	63.746,45
OUTRO MOTIVO					0,00			-190.237,04	15.920,60
HÓSPEDE NÃO ACEITA TAXAS E/OU DOAÇÕES					0,00			-5.140,19	119,00
<b>Total</b>					0,00			-283.160,64	452.558,12

Os valores mais estornados estão relacionados a correção de tarifa, autorização da gerência, correção de lançamento de cartão e outro motivo.

A justificativa 'outro motivo' foi utilizada 722 vezes, com 126 estornos sem preenchimento do campo observação.

Do total de 4.450 estornos e descontos realizados, 3.095 não possuem comentário no campo observação.

APT	RESERVA	CONTA	CÓ	TIPO DE DÉBITO	DATA	USUÁRIO	MOTIVO	OBSERVAÇÃO
1704	221185186	34956130	DI	Diaria	-1.300,55	01/08/2025	17:40:13 HERICK.ARAUJO	CORREÇÃO DE TARIFA
0809	221269088	34942575	DI	Diaria	-1.212,00	01/08/2025	17:38:52 HERICK.ARAUJO	CORREÇÃO DE TARIFA
0904	221335102	34963088	DI	Diaria	-539,00	01/08/2025	19:11:00 HERICK.ARAUJO	CORREÇÃO DE TARIFA
1819	221311874	34956692	DI	Diaria	-159,00	01/08/2025	18:02:00 HERICK.ARAUJO	CORREÇÃO DE TARIFA
0901	221335781	34963284	UPLAT	Diaria Late Check out Upselling	-450,00	03/08/2025	18:59:00 HERICK.ARAUJO	OUTRO MOTIVO
1008	221359648	34980870	DANTE	Diaria Dia Anterior	-925,24	06/08/2025	16:41:05 HERICK.ARAUJO	CORREÇÃO DE TARIFA
0818	221392173	34984702	DI	Diaria	-59,00	06/08/2025	19:31:00 ALEX.DALLA	CORREÇÃO DE TARIFA
0809	221210628	34918110	DANTE	Diaria Dia Anterior	-849,00	08/08/2025	8:29:04 LUCAS.PINHO	CORREÇÃO DE TARIFA
0801	221210601	34918109	DANTE	Diaria Dia Anterior	-849,00	08/08/2025	8:41:37 LUAN.RIBEIRO	OUTRO MOTIVO
1817	221313095	35003930	DI	Diaria	-297,17	10/08/2025	16:56:04 HERICK.ARAUJO	CORREÇÃO DE TARIFA
0808	221471405	35019933	DI	Diaria	-2.669,00	13/08/2025	6:00:16 DIOGENES.ARANTES	CORREÇÃO DE TARIFA
1416	221287787	34948065	DI	Diaria	-50,00	14/08/2025	5:35:38 BIANCA.PEREIRA	HÓSPEDE NÃO ACEITA TAXAS E
	221446486	35009119	NOSH	Diaria No Show	-1.455,76	15/08/2025	17:27:18 RAFAEL.GONCALVES	DUPLICIDADE DE LANÇAMENTO N
0307	221344136	34966350	DI	Diaria	-829,58	16/08/2025	7:06:39 BRUNO.SOUTO	CORREÇÃO DE TARIFA
1012	221537732	35039298	DI	Diaria	-1.472,20	19/08/2025	18:16:24 HERICK.ARAUJO	OUTRO MOTIVO
1513	221145044	35025976	DIFDI	Complemento Diaria	-250,00	25/08/2025	22:22:26 HERICK.ARAUJO	OUTRO MOTIVO
1410	221507183	35031655	DI	Diaria	-2.269,00	27/08/2025	10:52:50 RAFAEL.GONCALVES	CORREÇÃO DE TARIFA
1016	221267069	34943347	DI	Diaria	-2.240,00	30/08/2025	20:20:07 HERICK.ARAUJO	OUTRO MOTIVO
1204	221351892	34969390	UP	Complemento Diaria Up Selling	-1.500,00	30/08/2025	18:34:00 HERICK.ARAUJO	OUTRO MOTIVO
1808	221423249	34996768	DI	Diaria	-1.306,16	30/08/2025	21:48:00 HERICK.ARAUJO	OUTRO MOTIVO
1702	221369562	34977508	UP	Complemento Diaria Up Selling	-1.200,00	30/08/2025	18:40:44 HERICK.ARAUJO	OUTRO MOTIVO
1813	221382054	34982187	DI	Diaria	-829,00	30/08/2025	19:17:15 HERICK.ARAUJO	CORREÇÃO DE TARIFA
0611	221418059	34993283	UPLAT	Diaria Late Check out Upselling	-942,20	31/08/2025	20:58:00 MARCELO.SANTIAGO	CORREÇÃO DE TARIFA
0609	221417893	34993243	UPLAT	Diaria Late Check out Upselling	-942,20	31/08/2025	20:59:22 MARCELO.SANTIAGO	OUTRO MOTIVO
		35083712	DI	Diaria	-539,00	31/08/2025	20:37:02 HERICK.ARAUJO	CORREÇÃO DE TARIFA

Ocorreram 341 estornos de diárias, totalizando R\$ 227.301,70.

Desses, 50 não continham observação com detalhes sobre o motivo.

#### 4 – Recomendações:

- Garantir o preenchimento completo dos campos de justificativa e observação no sistema;
- Evitar o uso genérico de 'outro motivo' sem detalhamento adicional;
- Validar datas de assinatura para garantir rastreabilidade dos registros;
- Os processos devem ser revisados e assinados pelo controller e gerente geral em tempo hábil para que eventuais correções sejam feitas ainda com os clientes no hotel. Verificamos que os processos são assinados após vários dias.

## Brasil 21 Convention – agosto de 2025

### 1 - Assinaturas:

Apesar de todos os dias estarem assinados, as assinaturas não tinham datas a não ser os dias relatados abaixo.

- Dias 11, 12, 13 e 14/08 – assinatura do GG com data de 10/09;
- Dias 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 29, 30 e 31/08 – assinatura do GG com data de 11/09.

### 2 – Utilização de descontos:

APT	RESEF	CONTA	CÓ	TIPO DE DÉBITO		DATA		USUÁRIO
0702	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Room Service	-91,88	DESC- COLABORADOR	04/08/2025	8:31:42 LUAN.RIBEIRO
0509	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Diária	-94,33		10/08/2025	10:39:18 LUAN.RIBEIRO
0509	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Diária	-94,13		10/08/2025	10:39:36 LUAN.RIBEIRO
0812	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Diária	-0,28		20/08/2025	10:18:45 LUAN.RIBEIRO
1505	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Diária	-20,99		27/08/2025	8:29:00 WELLINGTON.BORGES
1505	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Diária	-20,00		27/08/2025	8:38:27 WELLINGTON.BORGES

Foram identificados descontos aplicados sem justificativa registrada no sistema, com exceção de um caso com a anotação “DESC COLABORADOR”.

- Apto 509: erro de tributação no portal Expedia. Orientação: estornar e investigar o motivo;
- Apto 812: desconto aplicado para ajuste de tarifa. Recomendação: realizar estorno ao invés de desconto;
- Apto 1505: erro no cálculo da diária. Recomendação: tratar como estorno e não como desconto.

### 3 – Motivos dos estornos:

Motivo	Desconto	Total agrupado por Motivo	
		Estornos a Crédito	Estornos a débito
CORREÇÃO DE TARIFA	0	-23447,36	1549,34
DUPLICIDADE DE LANÇAMENTO NO SISTEMA	0	-3015,8	847,02
HÓSPEDE NÃO RECONHECE O CONSUMO	0	-1265,45	0
	-321,61	0	0
AUTORIZAÇÃO DA GERENCIA	0	-614,04	17697
CORREÇÃO DE LANÇAMENTO DE CARTÃO (BANDEIRA E/OU VALOR)	0	-492,27	490341,76
ERRO NO VALOR DA NOTA	0	-86,45	86,45
OUTRO MOTIVO	0	-12407,56	18182,87
HÓSPEDE NÃO ACEITA TAXAS E/OU DOAÇÕES	0	-5353,96	0
	-321,61	-46682,89	528704,44

Os principais motivos registrados foram: correção de tarifa, correção de lançamento de cartão e “outro motivo”. A justificativa “outro motivo” foi utilizada 124 vezes, sendo que 52 registros não continham preenchimento no campo observação.

Do total de 3.644 estornos e descontos realizados no mês, 2.450 não apresentavam comentários explicativos no campo observação.

API	RESERVA	CONTA	CÓ	TIPO DE DÉBITO			DATA		USUÁRIO	MOTIVO	OBSERVAÇÃO
1309	221225994	34923251	DI	Diaria	-1.032,36	UH: 1309 Reserva: 221225994	03/08/2025	7:40:29	MARIA.FERNANDA	CORREÇÃO DE TARIFA	
0318	220606803	34972471	DANT	Diaria Dia Anterior	-549,00		04/08/2025	14:42:15	LUAN.RIBEIRO	OUTRO MOTIVO	
1504	220567395	34621626	DI	Diaria	-27,44	UH: 1504 Reserva: 220567395	05/08/2025	14:14:31	LUAN.RIBEIRO	CORREÇÃO DE TARIFA	
1504	220567395	34621626	DI	Diaria	-27,44	UH: 1504 Reserva: 220567395	05/08/2025	14:14:31	LUAN.RIBEIRO	CORREÇÃO DE TARIFA	
1504	220567395	34621626	DI	Diaria	-25,50	UH: 1504 Reserva: 220567395	05/08/2025	14:14:31	LUAN.RIBEIRO	CORREÇÃO DE TARIFA	
1804	221251782	34934362	DI	Diaria	-15,82	UH: 1804 Reserva: 221251782	06/08/2025	8:36:00	LUAN.RIBEIRO	CORREÇÃO DE TARIFA	
0904	221233644	35007894	DI	Diaria	-415,68	UH: 0904 Reserva: 221233644	11/08/2025	9:27:31	MARIA.FERNANDA	CORREÇÃO DE TARIFA	
0804	221028250	34835105	DI	Diaria	-549,00	UH: 0804 Reserva: 221028250	12/08/2025	11:30:00	VITOR.MORAES	CORREÇÃO DE TARIFA	
	221267093	34939883	NOSH	Diaria No Show	-732,06	noshow 06.08	13/08/2025	14:27:04	RAFAEL.GONCALVES	CORREÇÃO DE TARIFA	
0904	221443193	35033978	DANT	Diaria Dia Anterior	-949,00	REF 14/08	16/08/2025	7:56:40	LUAN.RIBEIRO	CORREÇÃO DE TARIFA	
0303	221236961	35028514	DIFDI	Complemento Diaria	-93,19		16/08/2025	9:46:15	LUAN.RIBEIRO	OUTRO MOTIVO	
1805	221028269	34835106	DI	Diaria	-799,00	UH: 1805 Reserva: 221028269	19/08/2025	10:29:39	VITOR.MORAES	CORREÇÃO DE TARIFA	
1805	221028269	34835106	DI	Diaria	-799,00	UH: 1805 Reserva: 221028269	19/08/2025	10:29:39	VITOR.MORAES	CORREÇÃO DE TARIFA	
1805	221028269	34835106	DI	Diaria	-799,00	UH: 1805 Reserva: 221028269	19/08/2025	10:29:39	VITOR.MORAES	CORREÇÃO DE TARIFA	
1805	221028269	34835106	DI	Diaria	-799,00	UH: 1805 Reserva: 221028269	19/08/2025	10:29:39	VITOR.MORAES	CORREÇÃO DE TARIFA	
0306	221008527	34828083	DI	Diaria	-422,42	UH: 0306 Reserva: 221008527	19/08/2025	9:28:00	LUAN.RIBEIRO	CORREÇÃO DE TARIFA	
0902	221484523	35024241	DI	Diaria	-0,01	UH: 0902 Reserva: 221484523	20/08/2025	10:30:06	LUAN.RIBEIRO	CORREÇÃO DE TARIFA	
0513	221399488	35035857	DANT	Diaria Dia Anterior	-809,00		20/08/2025	10:30:52	LUAN.RIBEIRO	DUPLICIDADE DE LANÇAME	
0306	221028072	34835072	DI	Diaria	-799,00	UH: 0306 Reserva: 221028072	22/08/2025	11:34:01	VITOR.MORAES	CORREÇÃO DE TARIFA	
0306	221028072	34835072	DI	Diaria	-799,00	UH: 0306 Reserva: 221028072	22/08/2025	11:34:08	VITOR.MORAES	CORREÇÃO DE TARIFA	
0617	221222278	35060805	DI	Diaria	-449,96	UH: 0617 Reserva: 221222278	25/08/2025	7:49:24	MARIA.FERNANDA	CORREÇÃO DE TARIFA	
0505	221637192	35067279	DANT	Diaria Dia Anterior	-1.599,00	16/26/08	27/08/2025	7:42:00	LUAN.RIBEIRO	CORREÇÃO DE TARIFA	
0809	221028242	34835258	DI	Diaria	-589,00	221028242 - 1	29/08/2025	10:49:15	JANKA.FARIA	CORREÇÃO DE TARIFA	
0606	221635122	35066956	DI	Diaria	-120,91	UH: 0606 Reserva: 221635122	30/08/2025	13:01:00	LUAN.RIBEIRO	HÓSPEDE NÃO ACEITA TAXA	

Foram identificados 61 estornos de diárias, totalizando R\$ 35.487,35. Desses, 24 não continham observações detalhadas sobre o motivo do estorno.

#### 4 – Recomendações:

- Garantir o preenchimento completo dos campos de justificativa e observação no sistema;
- Evitar o uso genérico de 'outro motivo' sem detalhamento adicional;
- Priorizar estornos em casos de erro, evitando o uso indevido de descontos;
- Validar datas de assinatura para garantir rastreabilidade dos registros;
- Os processos devem ser revisados e assinados pelo controller e gerente geral em tempo hábil para que eventuais correções sejam feitas ainda com os clientes no hotel. Verificamos que os processos são assinados após vários dias.

#### Brasi 21 Suítes – agosto de 2025

##### 1 – Assinaturas:

Apesar de todos os dias estarem assinados, as assinaturas não tinham datas, exceto:

- Dias 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 20, 23, 24, 29 e 31/08: assinatura do GG com data de 11/09;
- Dia 30/08 sem assinatura do GG.

##### 2 – Utilização de descontos:

APT	RESEF	CONT	CÓ	TIPO DE DÉBITO			DATA		USUÁRIO
0616	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Frigobar	-12,00	LANÇADO POR ENGANO	03/08/2025	9:41:28	LEYMAR.RODRIGUES
1014	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Room Service	-14,85	SUCO NÃO FOI ENTREGUE	06/08/2025	13:16:22	LEYMAR.RODRIGUES
0513	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Restaurante	-106,72		12/08/2025	16:37:53	CM
0305	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Frigobar	-12,00	NÃO CONSUMIU CHOCOLATE	20/08/2025	12:23:00	LEYMAR.RODRIGUES
0710	2,2E+08	3,5E+07	DESC	Desconto Diária	-140,60	SOFÁ MANCHADO E EMPOEIRADO	26/08/2025	10:33:00	LEYMAR.RODRIGUES

Foram utilizados descontos em alguns casos, porém em um deles não consta motivo no sistema.

- Apto 513 – no movimento do dia 12/08 não consta justificativa do desconto.

### 3 – Motivos dos estornos:

Motivo	Desconto	Total agrupado por Motivo	
		Estornos a Crédito	Estornos a débito
CORREÇÃO DE TARIFA	0	-8115,92	3803,49
HÓSPEDE NÃO RECONHECE O CONSUMO	0	-531,8	0
DUPLICIDADE DE LANÇAMENTO NO SISTEMA	0	-664,24	551,55
	-286,17	0	0
CORREÇÃO DE LANÇAMENTO DE CARTÃO (BANDEIRA E/OU VALOR)	0	-739,2	34731,83
ERRO NO VALOR DA NOTA	0	-341	132
AUTORIZAÇÃO DA GERENCIA	0	-182	21805,35
OUTRO MOTIVO	0	-64042,62	33346,59
HÓSPEDE NÃO ACEITA TAXAS E/OU DOAÇÕES	0	-3220,5	27
	-286,17	-77837,28	94397,81

Os valores mais estornados estão relacionados a autorização da gerência, correção de lançamento de cartão e outro motivo.

A justificativa "outro motivo" foi utilizada 249 vezes, com 165 estornos sem preenchimento do campo observação.

Do total de 2.074 estornos e descontos realizados, 1.911 não possuem comentário no campo observação.

APTI	RESERVA	CONTA	COD	TIPO DE DÉBITO			DATA		USUÁRIO	MOTIVO	OBSERVAÇÃO
0308	221296719	34951350	DI	Diaria	-1.000,00	UH: 0308 Reserva: 221296719	02/08/2025	2:01:19	CARLOS.RODRIGUES	CORREÇÃO DE TARIFA	
0603	221296794	34951379	DI	Diaria	-1.000,00	UH: 0603 Reserva: 221296794	02/08/2025	2:11:31	CARLOS.RODRIGUES	CORREÇÃO DE TARIFA	
0416	221301453	34952569	LATEC	Diaria Late Check Out	-39,50		03/08/2025	10:20:00	LEYMAR.RODRIGUES	CORREÇÃO DE TARIFA	
0303	221318801	34958546	DI	Diaria	-495,00	UH: 0303 Reserva: 221318801	11/08/2025	2:25:00	CARLOS.RODRIGUES	CORREÇÃO DE TARIFA	
1707	221354212	34970091	DI	Diaria	-601,75	UH: 1707 Reserva: 221354212	14/08/2025	9:18:18	LEYMAR.RODRIGUES	CORREÇÃO DE TARIFA	
	221380345	34981756	NOSHO	Diaria No Show	-424,90	noshow 08.08	18/08/2025	15:56:21	RAFAEL.GONCALVES	CORREÇÃO DE TARIFA	
0504	221520570	35034434	DI	Diaria	-1.124,00	UH: 0504 Reserva: 221520570	21/08/2025	18:33:00	CARLA.DOSSANTOS	OUTRO MOTIVO	
0504	221520570	35034434	DANTE	Diaria Dia Anterior	-849,00	18/08 A 19/08	21/08/2025	18:31:00	CARLA.DOSSANTOS	OUTRO MOTIVO	
1109	221304282	34953246	UPLAT	Diaria Late Check out Upselling	-174,75	ico até as 18h	26/08/2025	20:19:02	MARIA.SOUSA2	DUPLICIDADE DE LANÇAME	
	221396225	34987310	NOSHO	Diaria No Show	-763,54	noshow 06.08	28/08/2025	11:28:00	RAFAEL.GONCALVES	OUTRO MOTIVO	
1505	220784310	34727145	DI	Diaria	-606,75	UH: 1408 Reserva: 220784329	28/08/2025	14:46:12	IANKA.FARIA	CORREÇÃO DE TARIFA	
1013	221452125	35010460	DI	Diaria	-430,00	UH: 1013 Reserva: 221452125	28/08/2025	9:45:10	GUSTAVO.FERREIRA	HÓSPEDE NÃO ACEITA TAXA	

Ocorreram 34 estornos de diárias, totalizando R\$ 10.167,39.

Desses, 23 não continham observação com detalhes sobre o motivo.

#### 4 – Recomendações:

- Garantir o preenchimento completo dos campos de justificativa e observação no sistema;
- Evitar o uso genérico de 'outro motivo' sem detalhamento adicional;
- Validar datas de assinatura para garantir rastreabilidade dos registros;
- Os processos devem ser revisados e assinados pelo controller e gerente geral em tempo hábil para que eventuais correções sejam feitas ainda com os clientes no hotel. Verificamos que os processos são assinados após vários dias.