

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. Flavio 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. Lélío (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 XXX | <input type="checkbox"/> | 1013 | C1K / C1K | SRA CARVALHO;ALESSANDRA FARIA | MRWs SILVER | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 16/09/2025 | 23:27 | 18/09/2025 | 18:41 |
| Check-out | HOTEL MELIA BRASIL XXX | <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 XXX | <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 XXX | <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 XXX | <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 XXX | <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 de 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 transparência nos processos.