

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

## RELATÓRIO DE REVISÃO DE PROCESSOS

DEPARTAMENTO: Grupos

PARTICIPANTES:

- Sra. Bruna Gomes Ribeiro – Gerente de Grupos e Eventos
- Sra. Ianka – Concierge de Grupos

### 1. Diagnóstico dos Processos:

- Apenas 30% das propostas enviadas são inseridas no sistema MARS (Programa de Gestão Comercial da Meliá Hotels International), com prioridade para os clientes corporativos e associados à ABRACORPs (Grandes Agências de Viagens);
- Cerca de 80% dos grupos confirmados são registrados no MARS;
- Em casos de clientes sem cadastro no sistema, o orçamento é enviado diretamente por e-mail para evitar perda de negócio, postergando o registro no MARS;
- Não há controle atual da taxa de conversão; anteriormente utilizava-se uma planilha que permitia esse acompanhamento;
- O processo padrão para pagamentos antecipados consiste em: o cliente envia o comprovante ao departamento de grupos, que por sua vez encaminha à controladoria para localização e aprovação do lançamento na conta do grupo.

### 2. Contas Avulsas e de Grupos por Unidade:

#### **Brasil 21 Convention**

- Créditos de Grupos - R\$ 16.432,13 Valores remanescentes de pagamentos à maior realizados por grupos em 2023 e 2024. A situação requer análise individual, pois

indica que as notas fiscais foram emitidas com valores inferiores aos pagos;

- Os créditos excedentes têm sido utilizados para cobrir pendências de extras ou de outros grupos/empresas;
- Há relatos de pendências recorrentes relacionadas a bandas e dificuldades na identificação de consumos quando a recepção transfere despesas para a conta "mestre" do grupo;
- Grupo Roberto Carlos (duas contas) - 26 a 29/09 Constanam observações de pagamento antecipado, porém os valores não foram localizados nas contas:
  - R\$ 8.292,90
  - R\$ 5.874,75
 Foi informado que apenas uma parte do valor foi paga antecipadamente, sem registro de crédito nas contas.

## **Brasil 21 Suítes**

- Créditos de Grupos - R\$ 1.239,88 Valores remanescentes de pagamentos à maior realizados por grupos de 2024. A situação requer análise individual, pois indica que as notas fiscais foram emitidas com valores inferiores aos pagos;

## **Meliá Brasil 21**

- Foram identificadas contas pendentes de hospedagem vinculadas a grupos, mas registradas como individuais, como nos casos do Banco Bradesco e Peck Produções;
- Belo Fun Fest - 29 a 30/06 - R\$ 5.706,98 Pagamento parcial realizado com valores de outras contas e grupos. Recomendou-se evitar esse tipo de compensação. A conta apresenta lançamentos de datas e valores distintos, incluindo diárias de 2024 e 2025, o que indica erro de procedimento;
- Café On Tour - 04 a 05/10 - R\$ 1.870,57 Consta na informação do grupo que as diárias já foram pagas,

mas não há lançamento de crédito na conta. Equipe informou que o pagamento foi realizado há alguns dias;

- Criolo - 03 a 05/10 - R\$ 4.770,15  
Consta na informação do grupo que as diárias já foram pagas, mas não há lançamento de crédito na conta. Equipe informou que o pagamento foi realizado há alguns dias;
- Proadi SUS - 01 a 03/10 - R\$ 3.817,80  
Encerramento em andamento.
- Voetur - 14 a 21/09  
Conta aberta sem lançamentos, devido à solicitação de emissão de notas fiscais individuais.
- Roberto Carlos - 26 a 29/09 - R\$ 21.355,95  
Diárias pagas, porém sem lançamento de crédito na conta. Conta já encerrada.
- Roupa Nova - 02 a 04/10 - R\$ 10.886,40  
Conta encerrada.
- 58º Festival de Cinema - 12 a 14/09  
Conta aberta sem lançamentos. Encerramento em andamento, com contas individuais pendentes.

### 3. Recomendações:

1. Definir prazo para retorno do cliente após envio da conta para conferência e aprovação, visando maior agilidade no encerramento e liberação de pagamentos;
2. Utilizar sempre a conta mestre de grupos, direcionando corretamente as despesas conforme a forma de pagamento;
3. Organizar e agilizar o processo de confirmação de pagamento com o setor financeiro, garantindo que os créditos sejam lançados nas contas dos grupos antes do encerramento;

4. Registrar todas as hospedagens dentro dos grupos, evitando lançamentos como contas individuais, a não ser quando for explicitamente solicitado pelo cliente;
5. Alinhar com a recepção o procedimento de faturamento de extras, garantindo que o extrato seja impresso e assinado pelo hóspede antes da transferência para a conta do grupo e encerramento do apartamento;
6. Aprimorar a integração entre os departamentos de Grupos 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;
7. Fortalecer a interação entre o departamento de Grupos 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.