



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
RIO GRANDE DO NORTE – CAMPUS CANGUARETAMA

DIREÇÃO ACADÊMICA

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE TURISMO

LETÍCIA BEZERRA DA SILVA

**EXPERIÊNCIAS E APRENDIZADOS – UM RELATO DE EXPERIÊNCIA  
PROFISSIONAL NO SETOR DE RESERVAS DO SUN BAY PIPA HOTÉIS**

CANGUARETAMA/RN

2021

LETÍCIA BEZERRA DA SILVA

**EXPERIÊNCIAS E APRENDIZADOS – UM RELATO DE EXPERIÊNCIA  
PROFISSIONAL NO SETOR DE RESERVAS DO SUN BAY PIPA HOTÉIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN - Campus Canguaretama), como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão de Turismo.

Orientador: Fellipe José Silva Ferreira. Me.

CANGUARETAMA/RN

2021

FICHA CATALOGRÁFICA  
Catalogação na Fonte  
Biblioteca IFRN – Campus Canguaretama

S586e Silva, Letícia Bezerra da.  
Experiências e aprendizados : um relato de experiência profissional no setor de reservas do Sun Bay Pipa Hóteis / Letícia Bezerra da Silva. -- Canguaretama (RN), 2021.  
68 f. ; 30cm.

Relatório de prática profissional (Curso Superior de Tecnologia em Gestão do Turismo) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, 2021.  
Orientador: Profº. Me. Fellipe José Silva Ferreira.

1. Estágio 2. Hotel 3. Setor de reservas.  
I. Título.

CDU: 338.48(813.2)

Ficha catalográfica elaborada pelo bibliotecário  
Yuri Pontes Henrique - CRB15/461

Letícia Bezerra da Silva

**EXPERIÊNCIAS E APRENDIZADOS – UM RELATO DE EXPERIÊNCIA  
PROFISSIONAL NO SETOR DE RESERVAS DO SUN BAY PIPA HOTÉIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em  
Gestão de Turismo, do Instituto Federal de  
Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do  
Norte (IFRN - Campus Canguaretama), como  
requisito parcial para obtenção do título de  
Tecnólogo em Gestão de Turismo.

---

Fellipe José Silva Ferreira, Me.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

(IFRN – Campus Canguaretama)

Orientador – Presidente da Banca Examinadora

---

Paula Normandia Moreira Brumatti, Dr.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

(IFRN – Campus Canguaretama)

Membro da Banca Examinadora

---

Wagner Fernandes Costa, Me.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

(IFRN – Campus Canguaretama)

Membro da Banca Examinadora

Aos meus pais pelo apoio incondicional em todos os momentos difíceis da minha trajetória acadêmica e a Jodir. Este trabalho é dedicado a eles.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, em primeiro lugar, a Deus por ter permitido que eu tivesse saúde e determinação para não desanimar durante a realização deste trabalho, aos meus pais e irmãs por todo o apoio e pela ajuda, que muito contribuíram para a realização deste trabalho.

Ao meu professor Fellipe José Silva Ferreira, por ter sido meu orientador e ter desempenhado tal função com dedicação e amizade.

Às pessoas que convivi ao longo desses anos de curso, que me incentivaram e que certamente tiveram impacto na minha formação acadêmica, agradeço também os meus colegas de curso, que convivi intensamente durante os últimos anos, pelo companheirismo e pela troca de experiências que me permitiram crescer não só como pessoa, mas também como formando.

À instituição de ensino IFRN – Campus Canguaretama/RN, essencial no meu processo de formação profissional, pela dedicação, e por tudo o que aprendi ao longo dos anos do curso.

A todos da empresa Sun Bay Pipa Hotéis, pela oportunidade de estágio, as minhas companheiras de Setor por compartilharem comigo tantos momentos de descobertas e aprendizado e por todo o companheirismo ao longo deste percurso.

*“Felicidade é ter algo o que fazer, ter algo que amar e algo que esperar...”*

*- Aristóteles*

## **RESUMO**

O presente trabalho, trata-se de um relato de experiência referente ao estágio supervisionado na empresa Sun Bay Pipa Hotéis do âmbito hoteleiro localizada em Pipa, município de Tibau do Sul/RN. O estágio de duração de onze meses e treze dias, no Setor de Reservas, com carga horária de 5h diárias e 30h semanais. O plano de atividades previstas no período de estágio foram: Atendimento em Central de Reservas; Controles operacionais e administrativos pertinentes ao setor de reservas; Assistência e suporte técnico para softwares de gestão hoteleira. Desse modo este relatório de estágio apresentará os aprendizados e resultados alcançados com o aprimoramento das técnicas e atualização de padrões das atividades ao longo do período, como também os aspectos relevantes sobre a organização, a atuação e funcionamento do setor. Posteriormente são descritas as atividades desenvolvidas durante o período na organização, bem como os resultados alcançados. Por fim, são expostos os pontos positivos, os aprendizados, os desafios e oportunidades gerados nesta experiência de estágio.

Palavras-chave: Setor de Reservas; Sun Bay Pipa Hotéis; Hotelaria; Estágio.



## **ABSTRACT**

The present work is an experience report related to the supervised internship in the company Sun Bay Pipa Hotels of the hotel scope located in Pipa, municipality of Tibau do Sul/RN. The internship lasted eleven months and thirteen days, in the Reservation Sector, with a workload of 5 hours daily and 30 hours per week. The plan of activities planned in the internship period were: Service in Reservation Center; Operational and administrative controls relevant to the reservation department; Assistance and technical support for hotel management software. Thus, this internship report will present the learning and results achieved with the improvement of techniques and updating of patterns of activities throughout the period, as well as the relevant aspects about the organization, performance, and operation of the sector. Subsequently, the activities developed during the period in the organization are described, as well as the results achieved. Finally, the positive points, learning, challenges, and opportunities generated in this internship experience are exposed.

**Keywords:** Booking Sector; Sun Bay Pipa Hotels; Hospitality; Stage.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Critérios SBClass .....	16
<b>Quadro 2</b> – Critérios de classificação SBClass .....	16
<b>Quadro 3</b> – Tipos e configuração das acomodações .....	22

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> – Sequência inicial aprendida para gerenciar reservas.....	31
--	----

## LISTA DE SIGLAS

CHD	Abreviação de <i>Children</i> (criança)
DPL/DBL	<i>Double/Duplo</i>
ERP	<i>Enterprise Resources Planning</i> (Planejamento de Recursos Empresariais)
FAP	Pensão Completa
MAP	Meia Pensão
MTUR	Ministério do Turismo
OMS	Organização Mundial da Saúde
OTAs	<i>Online Travel Agency</i> (Agência de Viagem Online)
PMS	<i>Property Management System</i> (sistema de gerenciamento de propriedades)
QDPL	Quadruplo
QTPL	Quíntuplo
RH	Recursos Humanos
RN	Rio Grande do Norte
SBCLASS	Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem
SGL	<i>Single/Solteiro</i>
SIG	Sistemas Integrados de Gestão
TI	Tecnologia da Informação
TPL	<i>Triple/Triplo</i>
TWIN	Duas camas individuais
UH	Unidade Habitacional

## Sumário

1	INTRODUÇÃO .....	13
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1	Meios de hospedagem .....	14
2.2	Hotel.....	15
2.3	Setor de Reservas .....	20
2.4	Sistema de gestão hoteleira .....	21
3	CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA .....	22
4	PLANO DE TRABALHO.....	24
5	RELATÓRIO DAS ATIVIDADE DESENVOLVIDAS .....	24
5.1	Atendimento na Central de Reservas .....	25
5.1.1	Atendimento de ligações .....	25
5.1.2	Cotação de disponibilidade e tarifas.....	26
5.1.3	Pré reservas .....	26
5.1.4	Serviços extras.....	27
5.1.5	Demais especificidades .....	27
5.2	Controles operacionais e administrativos pertinentes ao setor de reservas .....	27
5.2.1	ASKSUITE – Chatbot.....	27
5.2.2	Relatório de Caixa.....	28
5.2.3	Conferência de Reservas .....	29
5.3	Assistência e suporte técnico para softwares de gestão hoteleira.....	29
5.3.1	Omnibees – Sistema de Gestão Hoteleira .....	29
5.3.2	Erbon Suite – PMS (Sistema de Gestão de Propriedades Hoteleiras).....	30
5.3.3	Reservas: Integração Omnibees – PMS Erbon.....	31
5.4	Ações Covid – 19.....	35
6	OPORTUNIDADES E DESAFIOS NA REALIZAÇÃO DO TRABALHO .....	36
7	CONCLUSÃO .....	37
	REFERÊNCIAS.....	39
	APÊNDICES .....	41
	ANEXOS .....	55

## 1 INTRODUÇÃO

A narrativa exposta tem como objetivo descrever o processo de estágio supervisionado e as respectivas atividades desenvolvidas durante o período de aprendizagem pela discente Leticia Bezerra da Silva, para a conclusão do Curso de Tecnologia em Gestão de Turismo, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Canguaretama, do estado do Rio Grande do Norte. O estágio foi realizado na empresa Sun Bay Pipa Hotéis, localizada em Pipa, município de Tibau do Sul/RN. A previsão de duração do estágio foi de onze meses e treze dias, no período de 18 de novembro de 2019 a 31 de dezembro de 2020, cumprindo-se 05:00 horas diárias e 30:00 horas semanais, de segunda-feira a sábado.

O estágio objetiva a preparação do educando para o mercado de trabalho e para a vida cidadã, além de fazer parte do projeto acadêmico de formação. O estágio proporciona a experiência profissional através da integração do conhecimento adquirido em sala de aula com a aprendizagem profissional. A discente contou com a supervisão de estágio da Chefe de Reservas Marinalva do Nascimento Trindade e com a orientação acadêmica do professor Fellipe José Silva Ferreira.

Desta forma, este relatório encontra-se estruturado da seguinte forma: No segundo capítulo deste trabalho trata-se do Referencial *Teórico* que relata um breve histórico dos meios de hospedagem no mundo e Brasil, a tipologia do meio de hospedagem hotel e sistemas de gestão hoteleira. Em seguida será apresentado a *Caracterização da Empresa*, histórico do empreendimento assim como a setorização do meio de hospedagem onde foi realizado o estágio. Logo depois é apresentado o *Plano de Trabalho* das atividades previstas que foram realizadas durante o período de estágio, ou seja, as atividades descritas no Termo de Compromisso de Estágio. Após a descrição do *Plano de Trabalho* seguirá o *Relatório das Atividades Desenvolvidas* no decorrer do estágio pelo discente relator deste trabalho.

Na sequência, o tópico *Oportunidades e Desafios na Realização do Trabalho*, o discente apresenta os aprendizados, desafios e oportunidades. Por fim, a *Conclusão* discorre sobre a percepção do aluno a respeito da experiência de estágio e um relato sobre o aprendizado, o crescimento pessoal e profissional.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Meios de hospedagem

O ato de se hospedar está inteiramente conectado a evolução humana, no que se diz respeito a necessidade de deslocamento para vivenciar e relacionar-se com outros meios e pessoas.

Até meados do século XIX os meios de hospedagem disseminaram-se em grande quantidade, mas não disponham de qualidade e infraestrutura. Nesta época da história as ferrovias estavam em crescente expansão, tendo em vista a Revolução Industrial no final do século XVIII na Inglaterra, que impulsionou as viagens de lazer em decorrência do crescimento econômico na época. No entanto, não é certo o momento do surgimento dos meios de hospedagem no mundo, autores como Andrade (2002) e Ignarra (1999) indicam que os Gregos e Romanos como os pioneiros no desenvolvimento dos meios de hospedagem.

Os Jogos Olímpicos motivaram as primeiras viagens de lazer e a expansão do Império Romano trouxe motivos para se viajar, como afirma Rui Aurélio de Lacerda Badaró (2005), no artigo “O direito do Turismo através da história e sua evolução”.

“Os romanos podem ser considerados os primeiros a viajar por prazer. Diversas pesquisas científicas (análise de azulejos, placas, vasos e mapas) revelaram que o povo romano ia à praia e a centros de rejuvenescimento e tratamento do corpo, buscando sempre divertimento e relaxamento”.

No Brasil, os serviços de hospedagem, como conta história, deu-se início do período colonial, nesta época era tradição receber em suas casas/casarões hóspedes, como relatam Andrade, Brito e Jorge (2002). A partir deste período as atualizações e aperfeiçoamento nos meios de hospedagem no Brasil encaminham a modernização atual dos equipamentos.

Alguns momentos históricos que marcam esta evolução são: Estalagens para trabalhadores (BELCHIOR e POYARES, 1997) e o crescimento da malha ferroviária em meados do século XIX (BADARÓ, 2005).

Uma pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2016), aponta que a hospedagem é um dos serviços mais importantes no turismo:

Os serviços de hospedagem encontram-se no último elo da cadeia dos serviços turísticos e configuram-se como um dos mais importantes, pois representam a base de permanência temporária do turista, que, de uma forma geral, busca encontrar uma extensão de sua residência [...]. (p.10)

Entende-se por meios de hospedagem no Brasil:

Art. 23. Consideram-se meios de hospedagem os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinados a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários,

denominados de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança de diária. Art. 23, Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008 (BRASIL, 2008).

Este também regula as demais informativas sobre meios de hospedagens e equipamentos no Brasil.

A atividade hoteleira ao longo dos anos perpassa por vários momentos e processos decisivos na sua estruturação e no seu desenvolvimento. Em meio a esses processos, Campos (2003) destaca que a entrada de grandes redes internacionais de hotelaria no cenário nacional contribuiu para a indústria da hospitalidade, a partir desta colocação é possível concluir que o segmento hoteleiro no Brasil conseguiu se afirmar, conduzindo ao profissionalismo no eixo de turismo e hospitalidade.

Esse profissionalismo pode ser atribuído aos cursos de formação específicas para o setor. Faria e Quelhas (2005) detalham o crescimento da educação enfatizando o grande número de instituição/escolas públicas e privadas que atualmente dispõem de cursos diversos em turismo e hotelaria, além da formação em nível técnico. Para Castelli:

“à falta de qualificação das pessoas que trabalham na hotelaria é uma dura realidade, sentida não só pelos dirigentes hoteleiros, mas também, e principalmente, pelos hóspedes, através da falta de qualidade dos serviços”. Castelli (2003, p. 503)

Vargas (1996) destaca que os treinamentos desenvolvidos internamente em uma organização incluem um processo que visa à internalização de novos conceitos, ideias, opiniões e principalmente a geração de novas habilidades. Essas colocações moldam o profissional da área de turismo e hospitalidade e o capacita para exercer no segmento um trabalho capacitado e competente.

## 2.2 Hotel

A palavra Hotel, cuja origem etimológica deriva do latim *hospes*, que significa “hóspede”, teve sua denominação recente *Hotel* originária do francês antigo (CAMPOS, 2005).

No minidicionário brasileiro de língua portuguesa o significado de Hotel adentra nas funcionalidades do equipamento como “Estabelecimento para o aluguel de quartos ou apartamentos mobiliados, com ou sem refeição”. O Art. 7º, inciso I, Portaria nº 100, de 16 de junho 2011 (MTUR, 2011) define Hotel como “estabelecimento com serviço de recepção, alojamento temporário, com ou sem alimentação, ofertados em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de diária”.

Ambas as definições sugerem o serviço de acolher, hospedar e receber como uma das principais finalidades do equipamento de hospedagem Hotel.



O Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem (SBClass)<sup>1</sup> dispõe de critérios para categorizar os equipamentos de hospedagem, para o tipo Hotel, o SBClass estabelece as categorias de uma estrela (mínimo) a cinco estrelas (máximo). Segue os requisitos:

**Quadro 1 – Critérios SBClass**

Infraestrutura	vinculados às instalações e aos equipamentos;
Serviços	vinculados à oferta de serviços;
Sustentabilidade	vinculados às ações de sustentabilidade (uso dos recursos, de maneira ambientalmente responsável, socialmente justa e economicamente viável, de forma que o atendimento das necessidades atuais não comprometa a possibilidade de uso pelas futuras gerações).

Fonte: Ministério do Turismo (2020).

Para a classificação em estrelas os equipamentos de hospedagem, em especial do tipo Hotel, são necessários que o empreendimento atenda especificidades exigidas pela categoria. É válido ressaltar que a adesão e adoção da classificação pelos hotéis é voluntária.

Seguem os requisitos mandatários que o equipamento deve atender para alcançar as determinadas estrelas de classificação.

**Quadro 2 – Critérios de classificação SBClass**

Uma estrela;	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas;</li> <li>. Serviço de guarda dos valores dos hóspedes;</li> <li>. Área útil da UH, exceto banheiro, com 9 m<sup>2</sup> (em no mínimo 65% das UH);</li> <li>. Banheiros nas UH com 2 m<sup>2</sup> (em no mínimo 65% das UH);</li> <li>. Troca de roupas de cama uma vez por semana;</li> <li>. Serviço de café da manhã;</li> <li>. Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li> <li>. Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li> <li>. Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las.</li> </ul>
--------------	---

<sup>1</sup>O SBClass, desenvolvido pelo Ministério do Turismo (MTur) em parceria com o Instituto Nacional de Metrologia e Qualidade Industrial (Inmetro), integra um conjunto de ações para estabelecer padrões e normas de qualidade, eficiência e segurança na prestação de serviços turísticos. O sistema define procedimentos e critérios para que os meios de hospedagem obtenham a classificação oficial do governo brasileiro.

Duas estrelas;	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Serviço de recepção aberto por 12 horas e acessível por telefone durante 24 horas;</li> <li>. Serviço de guarda dos valores dos hóspedes;</li> <li>. Área útil da UH, exceto banheiro, com 11 m<sup>2</sup> (mínimo 70%);</li> <li>. Banheiro nas UH com 2 m<sup>2</sup> (em no mínimo 70% das UH);</li> <li>. Troca de roupas de cama duas vezes por semana;</li> <li>. Sala de estar com televisão;</li> <li>. Serviço de café da manhã;</li> <li>. Pagamento com cartão de crédito ou de débito;</li> <li>. Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li> <li>. Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li> <li>. Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las</li> </ul>
Três estrelas;	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Serviço de recepção aberto por 18 horas e acessível por telefone durante 24 horas;</li> <li>. Serviço de mensageiro no período de 16 horas;</li> <li>. Área útil da UH, exceto banheiro, com 13 m<sup>2</sup> (mínimo 80%);</li> <li>. Banheiro nas UH com 3 m<sup>2</sup> (mínimo 80% das UH);</li> <li>. Troca de roupas de cama em dias alternados;</li> <li>. Troca de roupas de banho diariamente;</li> <li>. Serviço de lavanderia;</li> <li>. Sala de estar com televisão;</li> <li>. Televisão em 100% das UH;</li> <li>. Canais de TV por assinatura em 100% das UH;</li> <li>. Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH;</li> <li>. Serviço de facilidades de escritório virtual;</li> <li>. Minirrefrigerador em 100% das UH;</li> <li>. Climatização (refrigeração/ventilação forçada/calefação) adequada em 100% das UH;</li> <li>. Restaurante;</li> <li>. Serviço de café da manhã;</li> <li>. Área de estacionamento;</li> <li>. Programa de treinamento para empregados;</li> <li>. Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li> <li>. Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las;</li> <li>. Pagamento com cartão de crédito ou de débito.</li> </ul>
Quatro estrelas;	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Serviço de recepção aberto por 24 horas;</li> <li>. Serviços de mensageiro no período de 24 horas;</li> <li>. Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes;</li> <li>. Área útil da UH, exceto banheiro, com 15 m<sup>2</sup> (mínimo 90%);</li> <li>. Banheiros nas UH com 3 m<sup>2</sup> (mínimo 90%);</li> <li>. Berço para bebês, a pedido;</li> <li>. Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas etc.);</li> <li>. Café da manhã na UH;</li> <li>. Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (room service) no período de 24 horas;</li> <li>. Troca de roupas de cama e banho diariamente;</li> <li>. Secador de cabelo à disposição sob pedido;</li> <li>. Serviço de lavanderia;</li> <li>. Televisão em 100% das UH;</li> <li>. Canais de TV por assinatura em 100% das UH;</li> <li>. Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH;</li> <li>. Mesa de trabalho, com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais;</li> <li>. Sala de ginástica/musculação com equipamentos;</li> <li>. Serviço de facilidades de escritório virtual;</li> <li>. Minirrefrigerador em 100% das UH;</li> <li>. Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH;</li> <li>. Restaurante;</li> <li>. Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar;</li> <li>. Serviço à la carte no restaurante;</li> <li>. Bar;</li> <li>. Área de estacionamento com serviço de manobrista;</li> <li>. Mínimo de três serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, baby-sitter, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc);</li> <li>. Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li> <li>. Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las;</li> <li>. Programa de treinamento para empregados;</li> <li>. Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais, socioculturais e econômicos) para promover a sustentabilidade;</li> <li>. Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade;</li> <li>. Pagamento com cartão de crédito ou de débito.</li> </ul>
Cinco estrelas;	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Serviço de recepção aberto por 24 horas;</li> <li>. Serviço de mensageiro no período de 24 horas;</li> <li>. Serviço de cofre em 100% das UH para guarda dos valores dos hóspedes;</li> <li>. Área útil da UH, exceto banheiro, com 17 m<sup>2</sup>;</li> <li>. Colchões das camas com dimensões superiores ao padrão nacional;</li> <li>. Banheiro nas UH com 4 m<sup>2</sup>;</li> <li>. Disponibilidade de UH com banheira;</li> <li>. Roupão e chinelo em 100% das UH;</li> <li>. Berço para bebês, a pedido;</li> <li>. Facilidades para bebês (cadeiras altas no restaurante, facilidades para aquecimento de mamadeiras e comidas etc.);</li> <li>. Café da manhã nas UH;</li> <li>. Serviço de refeições leves e bebidas nas UH (room service) no período de 24 horas;</li> <li>. Troca de roupas de cama e banho diariamente;</li> <li>. Secador de cabelo a disposição sob pedido;</li> <li>. Serviço de lavanderia;</li> <li>. Televisão em 100% das UH;</li> <li>. Canais de TV por assinatura em 100% das UH;</li> <li>. Acesso à internet nas áreas sociais e nas UH;</li> <li>. Mesa de trabalho com cadeira, iluminação própria, e ponto de energia e telefone, nas UH, possibilitando o uso de aparelhos eletrônicos pessoais;</li> <li>. Sala de ginástica/musculação com equipamentos;</li> <li>. Serviço de facilidades de escritório virtual;</li> <li>. Salão de eventos;</li> <li>. Serviço de guest relation/concierge;</li> <li>. Minirrefrigerador em 100% das UH;</li> <li>. Climatização (refrigeração/calefação) adequada em 100% das UH;</li> <li>. Restaurante;</li> <li>. Serviço de alimentação disponível para café da manhã, almoço e jantar;</li> <li>. Serviço à la carte no restaurante;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Preparação de dietas especiais (vegetariana, hipocalórica etc.);</li> <li>. Bar;</li> <li>. Área de estacionamento com serviço de manobrista;</li> <li>. Mínimo de seis serviços acessórios oferecidos em instalações no próprio hotel (por exemplo: salão de beleza, baby-sitter, venda de jornais e revistas, farmácia, loja de conveniência, locação de automóveis, reserva em espetáculos, agência de turismo, transporte especial, etc);</li> <li>. Medidas permanentes para redução do consumo de energia elétrica e de água;</li> <li>. Medidas permanentes para o gerenciamento de resíduos sólidos, com foco na redução, reuso e reciclagem;</li> <li>. Monitoramento das expectativas e impressões do hóspede em relação aos serviços ofertados, incluindo meios para pesquisar opiniões, reclamações e solucioná-las;</li> <li>. Programa de treinamento para empregados;</li> <li>. Medidas permanentes de seleção de fornecedores (critérios ambientais);</li> <li>. Medidas permanentes de sensibilização para os hóspedes em relação à sustentabilidade;</li> <li>. Pagamento com cartão de crédito ou de débito.</li> </ul>
--	--

Fonte: Ministério do Turismo (2020).

De acordo com Ministério do Turismo (MTur 2020), “a classificação possibilita a concorrência justa entre os equipamentos de hospedagem do país e auxilia turistas, brasileiros e estrangeiros, em suas escolhas”.

### 2.3 Setor de Reservas

O Setor de Reservas de um meio de hospedagem é um dos principais e mais importante departamento para consolidação do equipamento hoteleiro, além de ser o responsável por gerenciar as vendas diretas e indiretas. O setor também é responsável por atender as solicitações de clientes e potenciais clientes. As informações adquiridas no departamento de reservas são repassadas aos demais setores, como governança e recepção.

Empreendimentos hoteleiros de menor porte, na maioria das vezes, agregam o serviço de reservas a outras funções, como o de recepção. No entanto, os meios de hospedagem de grande porte priorizam a setorização e delegam ao setor de Reservas as funções de atendimento ao cliente, gerenciamento de reservas e demais funções cabíveis ao departamento, como: repassar ao cliente informações claras e verídicas, elucidar as diversas dúvidas e tratá-lo como único e especial. Cabe também a repartição, o contato e atendimento a OTAs (Agências de Viagem Online) e Operadoras que vendem o meio de hospedagem.

Os empreendimentos hoteleiros utilizam diferentes métodos de gestão, sendo assim, as funções e encargos deliberados ao setor de Reservas, especificamente, dependem da demanda e conjuntura organizacional do meio de hospedagem.

#### 2.4 Sistema de gestão hoteleira

A Tecnologia da Informação (TI) é definida por Velloso (2017, p.217) como: “conjunto de recursos tecnológicos e computacionais, desde os voltados à elementar geração de dados, até os pertinentes a sofisticadas redes de comunicação, presentes nos processos de utilização da informação”.

A interação entre comprador e consumidor se intensifica graças à incorporação da tecnologia. Tornando os sistemas de informação decisivos para o êxito dos negócios, principalmente para aqueles setores que são dependentes dos fluxos de informações. Esse é o caso do setor turístico, cujo êxito operacional está intimamente relacionado à habilidade de gerenciar informações (VELLOSO, 2017, p.27).

O ERP (Enterprise Resources Planning), ou Planejamento de Recursos Empresariais é um software desenvolvido por empresas especializadas em produzir sistema de informação (gestão e integração) que interliga todos os dados, processos e departamentos de uma organização em um único sistema funcional.

No Brasil, os ERPs são conhecidos como Sistemas Integrados de Gestão (SIG) e

“se caracteriza por oferecer suporte ao processo de tomada de decisão, através de funcionalidades de Business Intelligence: as atividades básicas do gestor são auxiliadas por informações selecionadas, de alta confiabilidade, consistentes e em tempo real (VELLOSO, 2017, p. 223)”.

Estes sistemas fornecem suporte a 3 grupos de funcionalidade: Back-office (Recursos Humanos - RH, manufatura e finanças); Front-End (vendas, serviços); Supply-chain management (cadeia de suprimentos – fornecedores/clientes).

A implantação de um ERP ou SIG requer o engajamento do gestor da organização e de todos os setores, pois os dados são coletados nos níveis operacionais e táticos, são tratados e disponibilizados para a organização, servindo de fundamento para a tomada de decisão no nível estratégico.

Mendes Filho e Ramos (2001) destacam a importância de sistemas de gestão na hotelaria, como:

O hotel que possui um sistema informatizado pode interligar todos os seus setores operacionais, e obter assim, relatórios sintetizados do que se está ocorrendo no hotel, contribuindo para que se possa tomar decisões estratégicas, alcançando mais eficácia nos resultados financeiros e administrativos (MENDES FILHO E RAMOS, 2001, p. 663).

Ou seja, para que ocorra o gerenciamento eficiente da estrutura hoteleira o empreendimento deve contar com o auxílio de um ou mais sistemas de gestão (SIG) e integração de informações, não apenas para o gerenciamento dos setores responsáveis pela administração de reservas, mas da organização como um todo e suas especificidades, como: gerencial, administrativo e controle.

### **3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

O Sun Bay Pipa Hotéis empresa de estágio da presente relatora deste trabalho foi inaugurado em maio de 2006 sob nova administração, os sócios Srs. Odd Petter Vesterli, MR Toben e Cesar Montenegro, este já falecido e o seu filho, que o representa, Sr. Hilson Montenegro. A razão social é Istmo Hotelaria Projetos e Serviços Ltda. O Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) está registrado no número 17.869.780/0001-03. Anteriormente o empreendimento sob outras administrações foi chamado de Dorisol e em seguida Pipa Ocean View.

O nome Sun Bay é originário do inglês e significa Baía do Sol, o Hotel está localizado em cima da falésia na Av. Baía dos Golfinhos, avenida principal do distrito de Pipa no município de Tibau do Sul/RN, distante cerca de 150 metros do centro do distrito. O Hotel possui localização privilegiada em um dos principais e mais procurados destinos turístico do Estado e do País, próximo as principais praias do Madeiro, do Centro e do Amor, locais de grande procura de Pipa/RN, conforme Mapa Estrutural no Anexo 04.

O meio de Hospedagem possui classificação de quatro estrelas, seguindo a classificação do SBClass. Dispõem de 134 unidades habitacionais (UHs) subdivididas nas categorias Apartamento Standard, Apartamento Superior com Hidromassagem, Suíte Confort, Suíte Master, Suíte Exclusiva e Apartamento Deluxe, as descrições são enviadas como no Apêndice 06.

#### **Quadro 3 – Tipos e configuração das acomodações**

CATEGORIAS DE ACOMODAÇÃO	QUANTIDADE POR CATEGORIA	CONFIGURAÇÃO DA ACOMODAÇÃO
Apartamento Standard	71 Unidades Habitacionais	Quarto com cama casal ou solteiro mediante disponibilidade, TV, ar-condicionado, kit de amenities, banheiro e varanda. área 29m². Acomodação para no máximo 03 pessoas entre adultos e crianças. Categoria em 1º piso (superior).
Apartamento Superior com Hidro	26 Unidades Habitacionais	Quarto com cama casal, TV, ar-condicionado e banheira de hidromassagem, kit de amenities, 01 banheiro e varanda. 29m². Acomodação exclusiva para casais, não aceitamos crianças em nenhuma hipótese nesse tipo de apartamento. Categoria no 1º piso.
Suíte Confort	03 Unidades Habitacionais	01 quarto com cama casal queen size e duas solteiros, ou quatro solteiros, ar-condicionado, 01 banheiro, frigobar, TV e terraço. 38m² Categoria no térreo.
Suíte Master	32 Unidades Habitacionais	Sala com duas camas de solteiro e ar-condicionado, 01 quarto com cama casal e ar-condicionado, terraço e 01 banheiro. 48m² Categoria no térreo.
Suíte Exclusiva	01 Unidade Habitacional	Suíte Exclusiva para momentos especiais, quarto com cama casal, ar-condicionado, frigobar, varanda com banheira de hidromassagem, tv tela plana, super localizada no hotel. Acomodação exclusiva para casais, não aceitamos crianças em nenhuma hipótese nesse tipo de apartamento. Categoria no 1º piso.
Apartamento Deluxe	01 Unidade Habitacional	Apartamento na melhor localização do hotel, próximo de piscinas, restaurante e jardins. Dispõe de um quarto com cama casal, suíte, tv tela plana, ar-condicionado e geladeira, sala de estar e jantar, copa, varanda térrea. Categoria no térreo.

Fonte: Mensagem de Cotação para Reservas (2021).



O Sun Bay Pipa Hotéis possui atualmente setores responsáveis pela administração do Hotel, a setorização dos departamentos auxilia na efetivação das responsabilidades de cada repartição (área) e integração.

O empreendimento, apesar da setorização definida para atender a demanda das diferentes atividades, está em constante mudança e atualizações para se adequar as demandas. É necessário ressaltar que uma das principais dificuldades em gerenciar um empreendimento de grande porte é a padronização<sup>2</sup> do atendimento na realização das atividades, os setores de responsabilidade do hotel desacertam em muitos aspectos quando se trata de padronização e integração das informações com demais setores.

#### **4 PLANO DE TRABALHO**

O estágio na empresa Sun Bay Pipa Hotéis deu início no dia 18 de novembro de 2019 e tem prazo de finalização no dia 31 de dezembro de 2020, previsto inicialmente para 18 de março de 2020. As atividades previstas no Termo de Compromisso de Estágio foram:

1. Atendimento em Central de Reservas;
2. Controles operacionais e administrativos pertinentes ao setor de reservas;
3. Assistência e suporte técnico para softwares de gestão hoteleira.

#### **5 RELATÓRIO DAS ATIVIDADE DESENVOLVIDAS**

Neste tópico do trabalho serão apresentadas as principais atividades desenvolvidas durante o período de contrato de estágio no Setor de Reservas do Sun Bay Pipa Hotéis na duração de onze meses e treze dias. As atividades informadas adiante apresentam as técnicas e métodos aprendidos e aprimorados para a gerência das tarefas elaboradas no setor de estágio e atualizações dos procedimentos.

Primeiramente serão descritas as atividades voltadas ao atendimento em Central de Reservas e suas funcionalidades. Em seguida, são descritas as atividades de controles operacionais e administrativos pertinentes ao setor de reservas e demais setores associados. Por fim, serão descritos os métodos repassados pelas funcionárias efetivas do Setor de Reservas para a aplicação das atividades descritas no plano de estágio com relação a assistência e suporte técnico para softwares de gestão hoteleira utilizados no Setor de Reservas e Hotel.

---

<sup>2</sup> **Padronização** é a uniformização de produtos, serviços e atividades.

## 5.1 Atendimento na Central de Reservas

Na central de reservas são desenvolvidas atividades ligadas diretamente ao manuseio das reservas efetuadas via Omnibeas e demais plataformas. Também é prestado serviço a clientes diretos para reservas de hospedagem particular, seja através do e-mail ou telefonemas. É perceptível a força da venda direta do Setor de Reservas, além de ser financeiramente mais lucrativo para a empresa é o principal meio de venda para atrair clientes, tendo em vista o trato direto. A venda não é voltada apenas para a venda única, mas também reservas de grupos, tarifas diferenciadas e descontos, estratégias de venda dificilmente encontradas em canais de vendas online.

A venda particular é o método de maior incentivo do Setor Gerencial, é a funcionalidade do Setor de Reservas que exige mais atenção e causa tensão, pois as demais atividades devem ser conciliadas. Com frequência, acontecia de um(a) atendente estar respondendo a uma dúvida de um cliente no AskSuite (será explicado adiante), conforme Anexo 05, lançando um pagamento e repassando uma cotação por meio de ligação, e todas as funções devem ser efetuadas com competência. A dinâmica do Setor de Reservas exige esta eficiência para a anulação de falhas e agilidade para atender a maior quantidade de pendências.

A experiência do contato direto a partir do atendimento online e offline com o cliente gera crescimento pessoal, profissional e conhecimento para os(as) atendentes. A cada novo trato uma nova habilidade é conhecida, as adversidades e situações moldam o atendimento, além das saídas em situações desconfortáveis de confronto com os clientes, o aspecto difícil do atendimento direto.

### 5.1.1 Atendimento de ligações

O atendimento de chamadas no Setor de Reservas é uma das atividades que mais exigiam atenção dos funcionários/estagiários. É importante informar que o empreendimento possui apenas um contato telefônico e todas as ligações, mesmo que para outros setores do estabelecimento, são diretas para a Central de Reservas e a partir disso, se necessário, encaminhada a ligação no ramal do setor solicitado.

O atendimento na central de reservas seguiu os seguintes passos:

1. Via ligação:

- (a) Atendimento a chamada identificando-se – Reservas Sun Bay, bom dia! (boa tarde!) No que podemos ajudar?
- (b) Ouvir a solicitação do indivíduo (cotações, nova reserva, dúvidas, pedidos, confirmação de reservas, descontos etc.)
- (c) Encerrar a ligação agradecendo o contato e desejando um ótimo dia (se necessário solicitar dados para contato).

### 5.1.2 Cotação de disponibilidade e tarifas

As cotações de valores e disponibilidade são retiradas do Site Oficial do Sun Bay Pipa Hotéis<sup>3</sup>, visualização de disponibilidade no Erbon e Omnibeas, e valores “Tarifa Net” da Omnibeas (no caso de solicitação para grupos, de agentes, agências e operadoras).

São repassadas as cotações e/ou enviadas através de e-mail, WhatsApp, Instagram etc., como nos apêndices 07 e 09, e de forma oral via ligação quando solicitado. Busca-se atender as solicitações da melhor forma que venha a satisfazer as necessidades do solicitante e oferecer as melhores vantagens para que ele efetue a reserva da acomodação.

### 5.1.3 Pré reservas

Após ser repassado ao solicitante a cotação do período desejado e disponibilidade, constantemente essa ação resulta no pedido de reserva. É solicitado do cliente as informações básicas para efetuar a pré-reserva: nome completo, e-mail e contato telefônico.

A partir destas informações coletadas é efetuada a pré-reserva no sistema Erbon e formalizado pelo e-mail informado pelo cliente. Neste contém as informações da categoria, valores, políticas e formas de pagamento, como apresentado no Apêndice 08.

As formas de pagamento são enviadas e o cliente escolhe a maneira de efetuar-lo, são eles cartão de crédito, através do envio da Autorização de Débito de Cartão de Crédito e instruções, conforme Anexo 14, ou depósito bancário, como no Apêndice 05. É informado na pré-reserva o prazo para quitação da pré-reserva.

Mensagens pontuais são enviadas a clientes, como cancelamento de reservas por falta de retorno de pagamento, como no Apêndice 10, ou no caso de transações recusadas, de acordo com Apêndice 02. Quando a transação via cartão de crédito é finalizada com sucesso, é enviado

---

<sup>3</sup> <https://sunbay.com.br/>

a mensagem confirmando o pagamento e a reserva, como também a confirmação do pagamento via depósito bancário, quando o Setor Financeiro do empreendimento hoteleiro confirma o recebimento da transação.

Em resposta a pedidos de reservas para períodos sem disponibilidade em conformidade com o verificado no Site Oficial do Hotel e disponibilidade no sistema Erbon (Anexos 08 e 12) é enviado o e-mail informativo, como no Apêndice 12. No empreendimento hoteleiro não ocorria a prática de *overbooking*, mas deixávamos em lista de espera a solicitação do cliente para nova reserva caso surgisse disponibilidade.

#### 5.1.4 Serviços extras

Além de pré-reservas efetuadas diretamente com o Setor de Reservas, também é vendido serviços extras da hospedagem e externos ao meio de hospedagem: MAP (meia pensão), FAP (pensão completa), Kit Romântico como no Apêndice 03, Decoração Romântica Simples de acordo com o Apêndice 04, Serviço terceirizado de Taxi (origem – Hotel ou Hotel – destino), passeios (geralmente é solicitado contato telefônico do solicitante e repassado a empresas parceiras especializadas nos serviços de interesse).

#### 5.1.5 Demais especificidades

Outras especificidades do Setor de reservas é o oferecimento de carta de crédito para reservas canceladas fora do prazo que possuem pagamento, conforme Anexo 01 e disparo de promoções promovidas pelo empreendimento para atrair novos hóspedes e/ou vantagens para *habitues*, como por exemplo a Promoção Passaporte Sun Bay, nos Apêndices 13, 14 e 15, e Promoção diária cortesia, como no Apêndice 09.

### 5.2 Controles operacionais e administrativos pertinentes ao setor de reservas

#### 5.2.1 ASKSUITE – Chatbot

O Chatbot é um software com a função de gerar respostas automatizadas para o cliente, este é utilizado pelo hotel para pronta resposta 24 horas, é o mecanismo mais próximo que se pode ter de atendimento aos clientes em momentos de não funcionamento do Setor de Reservas, principalmente para a venda direta particular e atendimento da central de reservas em momentos

posteriores do Setor ativo. O sistema de resposta automática, carinhosamente chamada de Nina, atende nas informações básicas e específicas do Hotel além de enviar cotações e links para reserva de hospedagem. O ASKSUITE utilizado pelo Hotel integra as redes sociais do Hotel (Facebook, Instagram, Messenger e WhatsApp) e ao chat do site oficial do meio de hospedagem.

O sistema permite que os prestadores de serviço no Setor de Reservas se conectem ao atendimento e possam pausar a conversa eletrônica com o cliente para auxiliar no atendimento quanto aos questionamentos específicos. Os usuários possuem senha e login criados especialmente para o sistema e sempre que os atendentes do Setor de Reservas entram em alguma conversa a informação de atendimento é atualizado para o nome do atendente. Em alguns momentos que o software é desconectado, seja por queda de energia, internet, rede etc., tornando o atendimento ineficiente, pois as mensagens automáticas não chegam até o solicitante, sendo necessário que as funcionárias/estagiárias intervenham individualmente em cada conversa.

A plataforma é essencial para o andamento das atividades no setor, a alta demanda de atendimento online e offline são dificilmente administradas junto com as atividades ligadas a central de reservas.

### 5.2.2 Relatório de Caixa

A dinâmica das tarefas realizadas no Setor de Reservas inclui, entre tantas outras, a cobrança em maquineta das pré-reservas e extras, assim como também lançamento de pagamentos via depósitos ou transferências nos referentes reservas e comodidades. Os *no show* também são efetuados no Setor de Reservas.

Para o lançamento de pagamentos efetuados via depósitos/transferências, solicitamos do cliente o comprovante da transação. Este comprovante será verificado junto ao extrato emitido pelo Financeiro do hotel, que envia todos os dias um resumo detalhado das transações efetivadas do dia anterior, desta forma será confirmado o recebimento do valor e lançado a reserva referente.

O processo de cobrança em maquineta, diferente do procedimento em conjunto com o financeiro é único e exclusivamente realizado no Setor de Reservas, exceto alguns casos de cobrança de valores de diárias na Recepção, além dos extras. A cobrança total antecipada é uma política do hotel para garantia da reserva, esta política se aplica principalmente em reservas provenientes da Booking e Site Oficial do Hotel.

Ao final do dia é realizado uma conferência de caixa para confirmação dos valores lançados e devolvidos, emitindo uma via para o setor financeiro e uma cópia do caixa para controle do setor, conforme Anexo 11.

### 5.2.3 Conferência de Reservas

A conferência de reservas, Anexo 13, trata-se de uma atividade realizada diariamente com o intuito de identificar pendências nas reservas. A conferência ocorre regularmente na véspera dos check-in das reservas e periodicamente em reservas com antecedência de até 15 dias. Esta tarefa exige atenção aos detalhes, o operador deve identificar as possíveis falhas e pendências, e, solucionar da melhor forma. Em alguns casos é necessário entrar em contato com os solicitantes das reservas, nos casos de pendência de pagamento ou aguardo da confirmação de hospedagem.

## 5.3 Assistência e suporte técnico para softwares de gestão hoteleira

### 5.3.1 Omnibeas – Sistema de Gestão Hoteleira

O Sistema de Gestão Hoteleira Omnibeas integra os canais de venda que disponibilizam o Hotel em suas plataformas, os canais cadastrados leem as informações de disponibilidade e tarifas e disponibiliza para os clientes diretos e indiretos, além de ser o responsável pela integração das informações das reservas no PMS Erbon utilizado pelo Hotel para integração de reservas de hospedagem e para gerenciar os setores administrativos do meio de hospedagem, verificar o Anexo 06.

Para conhecimento prévio do sistema, a plataforma Omnibeas disponibiliza em seu canal vídeo aulas de cunho instrucional para habilitar usuários aos mecanismos do sistema. Dois desses vídeos instrucionais foram disponibilizados para conhecimento básico da plataforma após o cadastro dos estagiários no sistema, as vídeo aulas gravadas de aproximadamente 1hr30min sobre as funcionalidades da plataforma Omnibeas concentraram-se, especificamente, nas opções de CONFIGURAÇÃO DO HOTEL e CONFIGURAÇÃO DO MOTOR DE RESERVAS. As informações obtidas durante o momento dedicado ao conhecimento da plataforma basearam as atividades posteriores administradas.

O acesso a plataforma Omnibeas é individual, cada funcionário(a)/Estagiário(a) tem usuário e senha. As principais demandas nesta plataforma são as notificações de novas reservas,

atualizações de tarifas e visualização dos dados de cartão de crédito fornecidos pelos clientes para efetuar o pagamento da compra realizada nos canais de venda. Esses dados são utilizados para cobrança digitada após a identificação das reservas de hospedagem, principalmente as reservas efetuadas através do Motor de Reservas no Site Oficial do Hotel e reservas efetuadas pela Booking. Outra demanda de cobrança digitada são os canais que efetuam o pagamento através de cartões virtuais liberados no dia do check-in, são exemplos as empresas Expedia e Restel, as demais reservas que não se encaixam em pré-pagamento via cartão de crédito são faturadas pelo Setor Financeiro do Sun Bay Pipa Hóteis, este setor também é o responsável pelo pagamento de comissão aos canais e plataformas de venda.

A plataforma é funcional a alta demanda de reservas e integração. As atualizações e especificidades para atendimento as demais aplicações do Setor de Reservas sempre que possível foram atendidas, como nos casos de atualização de senhas e atendimento em casos de dúvidas sobre a funcionalidade de qualquer item da plataforma.

### 5.3.2 Erbon Suite – PMS (Sistema de Gestão de Propriedades Hoteleiras)

O Erbon, trata-se de um Software de trabalho criado e utilizado especificamente para o âmbito hoteleiro. O Sun Bay Pipa Hotéis aderiu ao PMS com o objetivo de gerir e integrar as informações produzidas pelos diferentes setores administrativos e afins com relação a inclusão de informações. Percebe-se que o principal motivo pelo qual o PMS (Sistema de Gestão de Propriedades Hoteleiras) foi adotado é a integração que o Erbon possui com o Sistema de Gestão Hoteleira Omnibeas também utilizado pelo Hotel, anteriormente descrito, como no anexo 09.

O PMS permite a criação de usuários e senhas individuais para cada usuário do sistema, não há quantidade máxima de utilizadores na ferramenta, assim como também não há limite de acessos ou usuários.

O Software permite na aba principal o acesso direto ao PMS Erbon (utilizado pela presente relatora) como outras aplicações disponíveis, como o item eventos, onde é possível inserir eventos e administrá-los, este são comumente utilizados além das outras especificidades para demais setores do Hotel, como o item financeiro. O PMS Erbon é utilizado por todos os setores administrativos do Hotel, eles possuem um item específico para gerenciar e integrar informações.

A aba mais utilizada pelo setor de reservas é o item RESERVAS, neste é possível administrar as principais atividades efetuadas no setor diretamente ligada as reservas do Hotel. A plataforma permite visualização das reservas, disponibilidade e pendencias.

Além das funcionalidades do item RESERVAS os(as) funcionário(a)/Estagiário(a) podem acessar outras abas de setores administrativos como o item RECEPÇÃO de uso dos(as) funcionários(as) do Setor Recepção, é possível efetuar a retirada do relatório das reservas de hospedagem para o período próximo ou período anterior diretamente do item direcionado a este setor. Outro item diariamente utilizado pelo setor de reservas que se diferencia das habilidades voltadas a reservas é a aba GERENCIAL, este item é ligado ao financeiro, que permite a verificação do relatório de caixa, diariamente esta aba é acessada ao final do expediente para conferência dos lançamentos financeiros. Os relatórios de caixa devem relacionar-se corretamente com os lançamentos financeiros

A plataforma encontra-se em constante processo de atualização para atender as demandas dos meios de hospedagem.

### 5.3.3 Reservas: Integração Omnibeas – PMS Erbon

As reservas de hospedagem efetuadas pelo Motor de Reservas do site oficial do Hotel, OTAs (Agências de Viagem Online) e Operadoras são migradas através da Omibeas para o Erbon. Essa integração se reflete na venda de hospedagens do Hotel através da Omnibeas, o sistema permite a leitura de disponibilidade e categorias em tempo real, sugerindo assim que um dos principais problemas que acometem as empresas Hoteleiras, Overbooking<sup>4</sup> não aconteça. É válido ressaltar que a vivência diária expõe que o sistema não é totalmente livre de falhas, e sim, é possível ocorrer falhas de integração entre os sistemas.

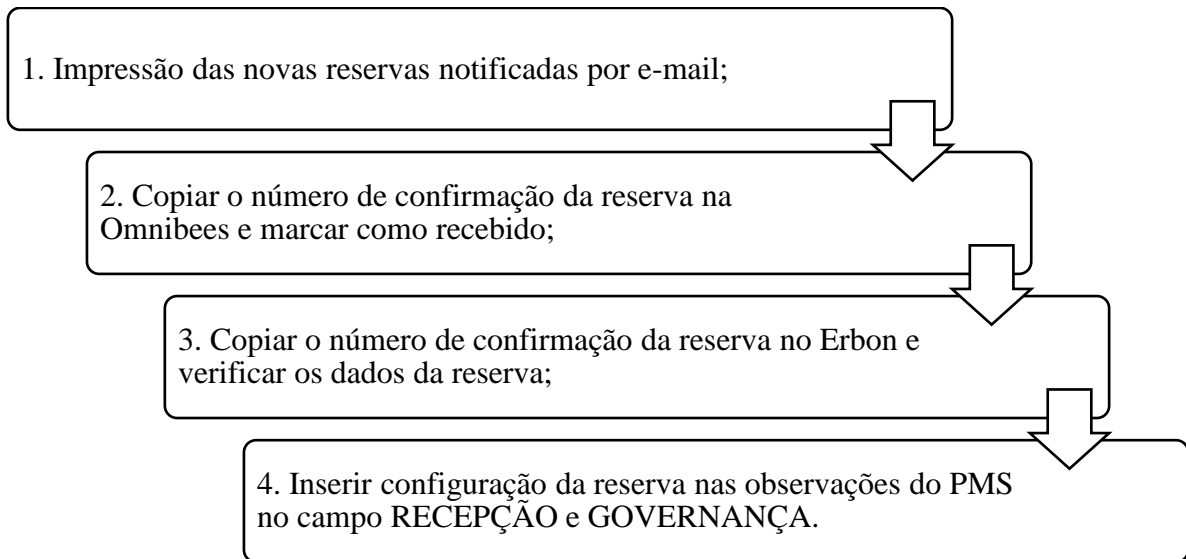
As reservas são notificadas através do e-mail principal de reservas cadastrado na Omnibeas, Anexo 10, elas se apresentam com o nome do titular da reserva, número do voucher, categoria de acomodação, quantidade de pessoas, valores e formas de pagamento.

Segue esquema que representa o método inicial instruído pelas funcionárias fixas do Setor de Reservas para inserção das informações que não são preenchidas automaticamente na integração, Anexo 04.

#### **Figura 12** – Sequência inicial aprendida para gerenciar reservas

<sup>4</sup> É um termo utilizado por empresas que se refere à prática de vender um serviço em quantidade maior do que a capacidade que a empresa pode fornecer.





Fonte: Sequência ensinada pelas funcionárias fixas do Setor de Reservas (2019)

- 1. Impressão das novas reservas notificadas por e-mail:** As novas reservas de hospedagem são notificadas por e-mail e automaticamente a migração é refletida no Erbon e a disponibilidade via Omnibeas é atualizada na data da reserva. A retirada a princípio funcionava no método manual, o arquivo da reserva era selecionado e impresso, em média são de duas a três páginas por reserva. A maioria das reservas são retiradas diretamente do e-mail principal, exceto as reservas efetuadas pela Booking (Site de Reservas Online), estas reservas são retiradas diretamente da Extranet da Booking. Após o período de pausa das atividades hoteleiras devido ao período histórico real da data deste trabalho as equipes gerenciais do Hotel decidiram atualizar os métodos e tarefas de gestão de reservas para o retorno as atividades que implica na não mais impressão das reservas e sim em salvar as novas reservas no modelo PDF no servidor principal do Hotel, estes arquivos após a inserção das observações nas reservas é anexado a reserva no item anexos. Um método novo e mais econômico que ainda necessita de aprimoramentos.
- 2. Copiar o número de confirmação da reserva na Omnibeas e marcar como recebido:** O método de verificação da reserva é funcional para confirmar o recebimento da reserva e migração entre os sistemas, caso a migração das reservas não tenha ocorrido é necessário contatar de imediato os responsáveis pelo PMS e Omnibeas para que os problemas da integração sejam resolvidos, quando acontece da reserva não migrar é necessário inserir a reserva manualmente para atualização da disponibilidade. Outros

casos de inserção de reservas manuais são reservas provenientes de Clubes de Férias que o Hotel possui contrato (Ex: Bancorbrás, RDC, Montreal), o *rooming list* (Lista de hóspedes por apartamento, enviadas previamente ao hotel, mencionando o nome dos hóspedes e forma de acomodação dos mesmos) é disponibilizado uma semana antes do *check-in* (registro de entrada) dos hóspedes no hotel, para garantia da disponibilidade tendo em vista que as reservas não são efetuadas através da Omnibees é efetuado bloqueios semanais no PMS Erbon durante a duração do contrato, e assim, quando recebido o *rooming list* definitivo para certo período é adicionado manualmente as informações dos hóspedes e configurações das acomodações.

- 3. Copiar o número de confirmação da reserva no Erbon e verificar os dados da reserva:** A verificação da reserva dentro do PMS deve ser detalhada para que as informações tenham sido integradas corretamente, tarifas e hóspedes. Em algumas reservas provenientes da Expedia (Site de Reservas Online) onde a forma de pagamento interfere na tarifa, é necessário em alguns casos a inserção de tarifas manualmente. É pelo número do voucher da reserva que será possível encontrar a qualquer momento que necessário os detalhes, como por exemplo quando o cliente entra em contato para confirmação da reserva. O PMS também fornece um localizador interno normalmente utilizado no setor de reservas e demais setores ligados, como a recepção e governança.
  
- 4. Inserir configuração da reserva nas observações do PMS no campo RECEPÇÃO e GOVERNANÇA:** As informações de reserva são migradas junto com a reserva, mas os detalhes devem ser inseridos manualmente para os setores da recepção e governança. Tanto as informações de categoria abreviadas (Apartamento Standard – STANDARD, Apartamento Superior com Hidro – SUP HIDRO, Suíte Confort – CONFORT, Suíte Master – MASTER, Suíte Exclusiva – Exclusiva, Apartamento Deluxe – DELUXE), quanto as informações de configuração da acomodação (Duplo – DBL, Triplo – TPL, Quadruplo – QDPL, Quíntuplo – QTPL) podendo ser CASAL (cama casal), SGL – Single (sem acompanhante na reserva) e TWIN (camas individuais). As informações de pagamento também são inseridas nas reservas para que a recepção no ato do check-in não faça a cobrança em caso de reservas por Operadoras ou Agencias, nestes casos é inserido a observação DIÁRIAS FATURADAS, exemplo de faturamento no Anexo 02, e quando o pagamento é efetuado através de cartões virtuais disponibilizados pelas empresas. Quanto as reservas que são efetuadas pelo site do hotel o pagamento é

antecipado, assim como também as provenientes do site da Booking, Anexo 07. A cobrança é digitada através das informações de cartão fornecidas pelos clientes, anteriormente uma cópia da cobrança na maquina era levada ao check-in junto com o voucher da reserva para confirmação de titularidade do cartão ou junto com a autorização de cobrança, agora com as atualizações das tarefas é inserido nas observações das reservas os quatro últimos números do cartão informado na compra para que na realização do check-in do hóspede o recepcionista solicite a apresentação do cartão informado e verifique a titularidade, trata-se de uma medida de segurança do Hotel contra fraudes e compras desconhecidas.

É solicitado do hóspede a apresentação do cartão informado na compra juntamente com um documento de identificação no check-in, como no Apêndice 11, e no caso de cartão de terceiros é solicitado o envio da Autorização de Débito de Cartão de Crédito, com o Apêndice 01 e Anexo 14, respectivamente, para ser efetuada a cobrança.

#### 5.4 Ações Covid – 19

Durante o período de estágio da presente discente relatora deste trabalho iniciou a pandemia em decorrência do novo Coronavírus, o que requiriu do meio de hospedagem adequação no atendimento estrutural e atividades realizadas em todos os setores. Para os hóspedes que possuíam reservas durante o período de pausa das atividades presenciais no Hotel foi enviado um informativo, como no Apêndice 16, e a medida provisória que resguardava o empreendimento para não realizar reembolso de pagamentos efetuados por reservas não utilizadas, vide Apêndice 17.

Ao retomar as atividades presenciais foram divulgadas as ações tomadas pelo Meio de Hospedagem para receber os hóspedes com segurança e qualidade, conforme normas e indicações da OMS (Organização Mundial da Saúde) e Ministério do Turismo (Apêndice 19).

## 6 OPORTUNIDADES E DESAFIOS NA REALIZAÇÃO DO TRABALHO

Os aprendizados obtidos e vivenciados durante o período de estágio no Sun Bay Pipa Hotéis no período de 18 de novembro de 2019 a 31 de dezembro de 2020, cumprindo-se 05:00 horas diárias e 30:00 horas semanais propiciou a discente relatora deste trabalho a experiência profissional, articulando os conhecimentos adquiridos no processo de formação ao crescimento pessoal.

O ambiente de trabalho estruturava um espaço excelente para o aprendizado (compunha juntamente com a equipe setorial fixa de reservas em conjunto com demais estagiários), neste vigorava a convivência agradável e em algumas situações divertida, vide em Anexo 15 registros fotográficos do local de trabalho e equipe. Os estagiários foram inseridos em um ambiente de companheirismo e coleguismo. Embora em algumas situações, considerando a sobrecarga de tarefas devido à grande demanda das funções, desmotivasse a realização das atividades diárias. As ocorrências que viessem a desestabilizar um membro ou a equipe eram estudadas e mitigadas através de conversas e reuniões informais entre a equipe do setor de reservas com intuito de alinhar as informações, sempre buscando a melhoria.

A hierarquia das tarefas a serem realizadas era clara, desta forma os(as) estagiários(as) executavam as atividades básicas. As atividades básicas do setor de reservas como descrito no tópico *Relatório de atividades desenvolvidas*, exigiam dedicação e tempo. O que ocorreu na maior parte das vezes era pausar uma atividade importante e priorizar outras demandas e/ou realizar ambas ao mesmo tempo, também uma causa de exaustão.

A conexão com demais setores, principalmente os ligados diretamente as atividades diárias do setor de reservas (recepção, governança e financeiro), era, de certo modo estável, entretanto em alguns momentos divergências de informações e/ou processos desestabilizam a harmonia entre os setores, como as mudanças na realização do processo de conferência de caixa, atualização do atendimento na recepção, oferecimento de serviços internos (Serviços extras e *day use*) e informações internas não repassadas.

Outro ponto que deve ser ressaltado era a falta de padronização das atividades, a atualização ou implementação de novos métodos para gerenciar o setor de reservas e atividades ligadas ao setor eram recorrentes e quando não era obtido o resultado esperado e/ou quando finalmente a atividade estava sendo realizada com agilidade e atendendo as necessidades pelas funcionárias/estagiárias a ferramenta ou método era retirado e incorporado outra, em alguns casos retornando a processos antigos retirados a um período considerável. Este tipo de prática

foi comum não somente nas atividades realizadas no setor de reservas, de vivência diária da presente estagiária, como também demais setores do empreendimento, o que prejudica o prosseguimento de um determinado processo e resultava em atraso, sendo que tudo deveria ser alinhado com o processo anterior.

Devido ao momento de pandemia em decorrência do Covid 19, os protocolos de saúde, segurança e bem-estar do empreendimento hoteleiro foram alterados e alguns acrescentados, sendo necessário adaptar-se ao novo modo de convivência e adequação com a equipe reduzida, dado que inicialmente o setor contava com 3 funcionárias fixas e 4 estagiários(as) e ao final do período do contrato da estagiária relatora, conta apenas com duas funcionárias fixas presencial, executando as tarefas no empreendimento hoteleiro e uma funcionária efetiva executando atividades *home office*, além de duas estagiárias que alteraram seu horário de estágio para atender o período de maior intensidade das atividades e atendimento no Sun Bay Pipa Hotéis.

Gerir e associar o estágio com a formação acadêmica não foi fácil, com o aprimoramento das técnicas e novos aprendizados da rotina administrativa do Setor de Reservas houve o aumento das atividades a serem realizadas. A soma do estágio com as atividades acadêmicas impossibilitou o prosseguimento com os relatórios semanais elaborados a fim de monitorar o processo de estágio e auxiliar neste presente trabalho. Os relatórios semanais foram elaborados nos seis primeiros meses de desenvolvimento das atividades de estágio. As atividades acadêmicas foram reorganizadas em período livre, prioritariamente nos finais de semana.

Todo o período de realização do estágio foi enriquecedor e de grande aprendizado, e apesar da participação apenas nas atividades do setor de reservas, os conhecimentos adquiridos em aulas durante período de estudo possibilitou a análise de funcionamento dos demais setores do meio de hospedagem, alimentando a intenção de posteriormente adquirir experiências em demais áreas de alcance da formação de um gestor de turismo.

## **7 CONCLUSÃO**

Conclui-se que o período de estágio no empreendimento hoteleiro Sun Bay Pipa Hotéis proporcionou a estagiária relatora deste trabalho o amadurecimento pessoal e profissional, além da oportunidade de exercitar o conhecimento acadêmico obtido na formação de Gestão de Turismo nas atividades do Setor de Reservas do meio de hospedagem. A oportunidade de ingressar na carreira profissional através do estágio em um empreendimento de grande porte

prepara o indivíduo para as adversidades e o incentiva a enfrentar novos desafios. É gratificante chegar ao final da experiência e reconhecer o crescimento individual e o progresso em equipe, além disso o amadurecimento do trato com o outro, segue no Anexo 16 registro fotográfico do último dia de estágio no empreendimento hoteleiro Sun Bay Pipa Hotéis.

Entende-se que os objetivos do estágio foram realizados, cumprindo o plano de trabalho contratual e no desenvolvimento de atividades no Setor de Reservas do empreendimento hoteleiro.

Tenho como perspectiva profissional permanecer atuando no segmento hoteleiro e adquirir mais experiências em setores diversificados de um meio de hospedagem, além de contribuir com os aprendizados adquiridos na formação de Gestor de Turismo.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, José Vicente. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

ANDRADE, Nelson; BRITO, Paulo Lúcio de; JORGE, Wilson Edson. **Hotel: planejamento e projeto**. 2. ed. São Paulo: Senac, 2002.

BADARÓ, Rui Aurélio de Lacerda. **O Direito do Turismo através da história e sua evolução**. evolução São Paulo: [s.n.], 2005. Disponível em: <[www.ibcdtur.org.br/arquivos/DireitoDoTurismoHist.pdf](http://www.ibcdtur.org.br/arquivos/DireitoDoTurismoHist.pdf)>. Acesso em: 17 abr. 2021.

BELCHIOR, E., POYARES, R. **Pioneiros da hotelaria no Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Senac, 1997. 172p.

BRASIL, Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008. **Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico**; revoga a Lei nº 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei nº 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei nº 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF, set 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/111771.htm)>. Acesso em: 03 nov. 2020.

CAMPOS J.R.V. **Introdução ao universo da hospitalidade**. Campinas: Papyrus, 2005  
IGNARRA, L. R. **Fundamentos do turismo**. São Paulo: Pioneira, 1999.

CAMPOS, J. R. V. (org). **Estudo de viabilidade para projeto hoteleiro**. Campinas, SP: Papyrus, 2003

CASTELLI, G. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

FARIA, A. M. R.; QUELHAS, O.L.G. **A formação profissional e as políticas públicas de educação no Brasil**. Boletim Técnico Organização e Estratégia 1 (2005) 16-34.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa de Serviços de hospedagem. 2016. Disponível em: [http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/PESQUISA\\_DE\\_SERVICOS\\_DE\\_HOSPEDAGEM\\_2016\\_RELATORIO\\_MTUR\\_IBGE.pdf](http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/PESQUISA_DE_SERVICOS_DE_HOSPEDAGEM_2016_RELATORIO_MTUR_IBGE.pdf). Acesso em 18 abr. 2021.

MENDES FILHO, L. A. M.; RAMOS, A. S. M. **Panorama e impactos decorrentes da utilização da internet na hotelaria: estudo de múltiplos casos em hotéis de Natal-RN**. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - ENEGEP, 21., Anais. Salvador. 2001. 663 p.

MINISTÉRIO DO TURISMO. Portaria nº 100, de 16 de junho 2011. **Institui o Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem (SBClass)**, estabelece os critérios de classificação destes, cria o Conselho Técnico Nacional de Classificação de Meios de Hospedagem (CTClass) e dá outras providências. Brasília, DF, jun 2011. Disponível em:



<[http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloads/portaria100\\_2011mtur.pdf](http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/downloads/portaria100_2011mtur.pdf)> Acesso em: 03 nov. 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **SBCLASS**: Sobre o Sistema de Classificação. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Sobre.action>>. Acesso em 03 de nov. de 2020.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **SBCLASS**. Entenda as Categoria. Disponível em: <<http://www.classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=2>>. Acesso em 03 de nov. de 2020.

RIOS, Dermalval Ribeiro. **Minidicionário escolar da língua portuguesa**. São Paulo: DCL, 2008.

VARGAS, M. R. M. **Treinamento e desenvolvimento**: reflexões sobre seus métodos. Revista de Administração, São Paulo, V. 31, n. 2, p. 126-136, abril/junho, 1996.

VELLOSO, Fernando de Castro. **Informática**: Conceitos Básicos. 10. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2017.

## **APÊNDICES**

### **APENDICE 01 – REPORTAR RESERVA: CARTÃO DE TERCEIROS**

Olá, prezado(a) Sr(a).,

Verificamos que o(a) senhor(a) não é o(a) titular do cartão.

Se faz necessário envio da autorização do débito acompanhado da documentação solicitada do titular do cartão para pagamento da reserva. Precisamos que o mesmo preencha nosso documento de autorização de crédito a próprio punho, assinado conforme documento com foto, cópia do cartão e um documento com foto do titular do cartão, frente e verso. Desde já agradeço.

Aguardamos breve retorno.

Atenciosamente

Letícia Silva

Setor de reservas

### **APENDICE 02 – REPORTAR RESERVA: TRANSAÇÃO RECUSADA**

Olá, prezado(a) Sr(a).,

Não foi possível efetuar a cobrança no cartão de crédito informado no site, por gentileza verificar o cartão, trabalhamos com a política de cobrança antecipada, sua reserva pode ser cancelada por falta de pagamento.

Aguardamos breve retorno.

Atenciosamente

Letícia Silva

Setor de reservas

### **APENDICE 03 – KIT ROMÂNTICO**

Dispomos de um kit romântico, no valor de R\$ 328,00. Incluindo: Decoração com flores do Hotel, velas, chocolates e espumante no quarto; e um jantar com vinho no restaurante do hotel.

### **APENDICE 04 – DECORAÇÃO ROMÂNTICA SIMPLES**

Dispomos de uma decoração romântica simples, no valor de R\$ 29,00. Incluindo: Decoração com flores do Hotel, arrumação com toalhas e bombons.

### **APENDICE 05 – DADOS BANCÁRIOS**

1. Segue abaixo dados bancários para depósito:

**Banco:** 237 (Bradesco)

**Agência:** 7151-0

**C/C:** 10560-0

**Titular:** ISTMO HOTELARIA PROJETOS E SERVIÇOS LTDA

**CNPJ:** 17.869.780/0001-03

**Valor R\$ XXXX**

**Prazo para pagamento:** XX/XX/XXXX

\*\* Por gentileza enviar comprovante de pagamento por essa mesma via de e-mail, caso não seja enviado dentro da data programada, a reserva será cancelada automaticamente\*\*

2. Segue abaixo dados bancários para depósito:

**Titular:** ATLANTICO SUL GESTÃO EM RESTAURANTE

**CNPJ:** 19.307.711/0001-31

**BANCO:** 237(BRADESCO)

**AGÊNCIA:** 7151-0

**C/C:** 20220-7

**Valor R\$ XXXX**

**Prazo para pagamento:** XX/XX/XXXX

\*\* Por gentileza enviar comprovante de pagamento por essa mesma via de e-mail, caso não seja enviado dentro da data programada, a reserva será cancelada automaticamente\*\*

## **APENDICE 06 – DESCRIÇÃO DAS ACOMODAÇÕES ENVIADAS NAS COTAÇÕES E PRÉ-RESERVAS**

**Tipo de acomodação:** Standard Duplo

**Configuração:** Quarto com cama queen de casal e ar-condicionado, TV, frigobar, 01 banheiro e varanda, 29 m<sup>2</sup> em 1º andar.

**Tipo de acomodação:** Superior com Hidromassagem Duplo

**Configuração:** Quarto com cama queen de casal e ar-condicionado, TV, frigobar, 01 banheiro, hidromassagem e varanda, 29 m<sup>2</sup> em 1º andar, essa categoria não aceita criança.

**Tipo de acomodação:** Suíte Confort

**Configuração:** Quarto com cama queen de casal e duas de solteiro, ar-condicionado, TV, frigobar, 01 banheiro e terraço, 38 m<sup>2</sup> em térreo.

**Tipo de acomodação:** Suíte Master

**Configuração:** Quarto com cama queen de casal, ar-condicionado, TV, geladeira, 01 banheiro, sala com ar-condicionado e duas camas de solteiro e varanda, 48 m<sup>2</sup> em térreo.

**Tipo de acomodação:** Suíte Exclusiva

**Configuração:** Para momentos especiais, quarto com cama casal, ar-condicionado, frigobar, varanda com banheira de hidromassagem, tv tela plana, super localizada no hotel.

Acomodação exclusiva para casais, não aceitamos crianças em nenhuma hipótese nesse tipo de apartamento.

**Tipo de acomodação:** Apartamento Deluxe

**Configuração:** Apartamento na melhor localização do hotel, próximo de piscinas, restaurante e jardins. Dispõe de um quarto com cama casal, suíte, tv tela plana, ar-condicionado e frigobar, sala de estar e jantar, cozinha, varanda térrea.

**APENDICE 07 – COTAÇÃO JUNTO COM AS POLÍTICAS DO HOTEL**

Olá, prezado(a) Sr(a).,

Segue cotação para período solicitado.

Opção 1

Sun Bay Hoteis

Hóspedes: XX

Período: De XX a XX/XX/XXXX

Valor: R\$ XXXX - 0 Diárias com café da manhã incluso

Tipo de acomodação: XXXX XXXXX

Configuração: XXXXXXXXXXXX

Opção 2

Sun Bay Hoteis

Hóspedes: XX

Período: De XX a XX/XX/XXXX

Valor: R\$ XXXX - 0 Diárias com café da manhã incluso

Tipo de acomodação: XXXX XXXXX

Configuração: XXXXXXXXXXXX

FORMAS DE PAGAMENTO: Cartão de crédito (Parcelado em até 03 vezes (parcela mínima de R\$ 100,00/cem reais) \*\* TED e DOC

Os valores podem sofrer alterações sem aviso prévio;

- Check in: 14:00      Check out: 12:00
- Realizar check in on line que será disponibilizado antes de sua chegada, no email cadastrado em sua reserva;
- Diária com café da manhã em formato buffet servido no restaurante do hotel, com hora marcada (horários pré-determinados);
- Wi-fi apenas nas áreas comuns, como restaurante e recepção;

- Política de CHD: gratuidade de uma CHD free até 7 anos, a mesma é acomodada na cama com os pais;
- Política de Cancelamento: Cancelamento sem ônus de 14 dias antes da data de check in.
- Diante da situação de calamidade nacional, os clientes poderão proceder com alterações de data de suas reservas para um período futuro, caso haja necessidade. A remarcação será isenta de multas ou alterações de valores, exceto dezembro, janeiro, feriados e datas comemorativas.

Todos os participantes da ASHTEP têm entre os seus conceitos a preservação do meio ambiente. Se espelhando em outros paraísos da natureza que já usam desta ferramenta de proteção, nos estabelecimentos que fazem parte da associação é cobrada ao hóspede a taxa simbólica de R\$ 3 (três reais / por dia). O pagamento serve de incentivo a proteção ambiental do território, parte deste dinheiro é repassado para o Santuário Ecológico de Pipa. (Código tributário seção VIII, artigos 231, 233, 234 e 235)

- O pagamento de despesas extras deverá ser efetuado através de dinheiro, cartões de crédito (Visa, Master, Diners e Amex) ou débito. Não aceitamos cheque.
- Ressaltamos que o valor acima não será reembolsado em caso de cancelamento e/ou redução de diárias.
- Lei 8069/90 Art. 82, "É proibida a hospedagem de criança ou adolescente em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável. Gentileza apresentar documento de identificação de crianças e adolescentes no ato do check in.

Estamos à disposição em caso de dúvidas.

Ficamos no aguardo para efetuar as reservas!!!

Atenciosamente,  
Leticia Silva  
Reservas

**APENDICE 08 – PRÉ-RESERVA JUNTO COM AS POLÍTICAS DO HOTEL**

Olá, prezado(a) Sr(a).,

Segue confirmação e dados para pagamento de pré-reserva loc: XXXXX para o período:

Sun Bay Hoteis

Pax: XXXX + 1 acompanhante

Período: De 16 a 19/01/20

Tarifa: R\$ XX - XX Diárias com café da manhã incluso

Tipo de acomodação: XXXXX

Configuração: XXXXX XXXXXX XXXXXX

Segue os dados bancários para pagamento antecipado da reserva:

XXXXXX

\*\* Por gentileza enviar comprovante de pagamento por essa mesma via de e-mail, caso não seja enviado dentro da data programada, a reserva será cancelada automaticamente. \*\*

\*\*Para pagamento via cartão, favor preencher o anexo a punho e assinar conforme identidade, e nos enviar com cópia do cartão e um documento com foto do titular do cartão, frente e verso. (Parcelado em até 03 vezes (parcela mínima de R\$ 100,00/cem reais). \*\*

Os valores podem sofrer alterações sem aviso prévio;

- Check in: 14:00      Check out: 12:00
- Realizar check in on line que será disponibilizado antes de sua chegada, no email cadastrado em sua reserva;
- Diária com café da manhã em formato buffet servido no restaurante do hotel, com hora marcada (horários pré-determinados);
- Wi-fi apenas nas áreas comuns, como restaurante e recepção;
- Política de CHD: gratuidade de uma CHD free até 7 anos, ela é acomodada na cama com os pais;
- Política de Cancelamento: Cancelamento sem ônus de 14 dias antes da data de check in.
- Diante da situação de calamidade nacional, os clientes poderão proceder com alterações de data de suas reservas para um período futuro, caso haja necessidade. A

remarcação será isenta de multas ou alterações de valores, exceto dezembro, janeiro, feriados e datas comemorativas.

Todos os participantes da ASHTEP têm entre os seus conceitos a preservação do meio ambiente. Se espelhando em outros paraísos da natureza que já usam desta ferramenta de proteção, nos estabelecimentos que fazem parte da associação é cobrada ao hóspede a taxa simbólica de R\$ 3 (três reais / por dia). O pagamento serve de incentivo a proteção ambiental do território, parte deste dinheiro é repassado para o Santuário Ecológico de Pipa. (Código tributário seção VIII, artigos 231, 233, 234 e 235)

- O pagamento de despesas extras deverá ser efetuado através de dinheiro, cartões de crédito (Visa, Master, Diners e Amex) ou débito. Não aceitamos cheque.
- Ressaltamos que o valor acima não será reembolsado em caso de cancelamento e/ou redução de diárias.
- Lei 8069/90 Art. 82, "É proibida a hospedagem de criança ou adolescente em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável. Gentileza apresentar documento de identificação de crianças e adolescentes no ato do check in.

Estamos à disposição em caso de dúvidas.

Atenciosamente,

Letícia Silva

Reservas

## **APENDICE 09 – COTAÇÃO PROMOÇÃO DIÁRIA CORTESIA OU PLANO PRIME GOURMET**

Olá, prezado(a) Sr(a).,

Agradecemos o contato e preferência!

Conforme solicitado segue cotação para o período:



Sun Bay Hotéis - Período: De XX a XX/XX/XXXX

Tipo de acomodação: XXXXX XXXXX

Configuração: XXXXX XXXXXX XXXXXX

Valor: R\$ XX - XX Diárias com café da manhã incluso

Sun Bay Hotéis - Período: De XX a XX/XX/XXXX

Tipo de acomodação: XXXXX XXXXX

Configuração: XXXXX XXXXXX XXXXXX

Valor: R\$ XX - XX Diárias com café da manhã incluso

CORTESIA PROMOÇÃO/PRIME GOURMET - 01 Diária com café da manhã incluso

FORMAS DE PAGAMENTO: Cartão de crédito (Parcelado em até 03 vezes (parcela mínima de R\$ 100,00/cem reais) \*\* TED e DOC

**APENDICE 10 – CANCELAMENTO: RESERVAS REPORTADAS SEM RETORNO**

Olá, prezado(a) Sr(a).,

Como não obtivemos retorno, estamos cancelando a reserva.

Permanecemos a disposição.

Atenciosamente,

Letícia Silva

Reservas

**APENDICE 11 – AVISO PARA APRESENTAÇÃO APÓS COBRANÇA DIGITADA**

Olá, prezado(a) Sr(a).,

Por gentileza apresentar o cartão informado na compra acompanhado de um documento de identificação no check-in.

Permanecemos a disposição.

Atenciosamente,

Letícia Silva

Setor de reservas

**APENDICE 12 – AVISO DE INDISPONIBILIDADE PARA RESERVAS**

Olá, prezado(a) Sr(a).,

Infelizmente para o período solicitado estamos sem disponibilidade.

Deseja receber cotação para outra data?

Aguardamos retorno.

Atenciosamente,

Letícia Silva

Reservas

**APENDICE 13 – DESCRIÇÃO PASSAPORTE SUN BAY NAS REDES SOCIAIS**

O PASSAPORTE SUN BAY pode ser utilizado em qualquer época do ano, exceto no período de 21 de dezembro 2020 a 31 de janeiro de 2021, prazo de validade até 30 de junho de 2021, feriados e datas comemorativas. O valor postado é para apartamento duplo Standard R\$197,00 a diária com café da manhã. Se desejar consultar valores outra configuração ou categoria favor nos informar. Pagamento do valor integral do PASSAPORTE SUN BAY via depósito, transferência ou cartão de crédito no ato da compra; nos informem se houver mais alguma dúvida.

## APENDICE 14 – PASSAPORTE SUN BAY

Olá, prezado(a) Sr(a),

Agradecemos o contato e preferência!

Seguem valores e condições do PASSAPORTE SUN BAY:

Valor: R\$ 197,00 - 01 Diária com café da manhã incluso

Tipo de acomodação: Standard Duplo

Configuração: Quarto com cama de casal e ar-condicionado, TV, frigobar, 01 banheiro e varanda, 29 m<sup>2</sup> em 1º andar.

\*Os valores podem sofrer alterações sem aviso prévio;

- Check in: 14:00      Check out: 12:00
- Reservas disponíveis de 20/08/2020 a 30/06/2021 (exceto de 21 de dezembro a 31 de janeiro, feriados e datas comemorativas)
- Tarifa única promocional de R\$197,00 em Apartamento Duplo Standard, consultar valores e disponibilidade para demais categorias e quantidade de pessoas;
- Reservas efetuadas diretamente com o setor de reservas, mediante disponibilidade do hotel;
- O passaporte poderá ser utilizado em qualquer data dentro do período de vigência da promoção (salvo as restrições);
- Pagamento do valor integral do PASSAPORTE SUN BAY via depósito, transferência ou cartão de crédito;
- Realizar check in on line que será disponibilizado antes de sua chegada, no email cadastrado em sua reserva;
- Diária com café da manhã em formato buffet servido no restaurante do hotel pelos nossos funcionários, com hora marcada (horários pré-determinados);
- Wi-fi apenas nas áreas comuns, como restaurante e recepção;
- Política de CHD: gratuidade de uma CHD free até 7 anos, ela é acomodada na cama com os pais;

Todos os participantes da ASHTEP têm entre os seus conceitos a preservação do meio ambiente. Se espelhando em outros paraísos da natureza que já usam desta ferramenta de proteção, nos estabelecimentos que fazem parte da associação é cobrada ao hóspede a taxa simbólica de R\$ 3 (três reais / por dia). O pagamento serve de incentivo a proteção ambiental do território, parte deste dinheiro é repassado para o Santuário Ecológico de Pipa. (Código tributário seção VIII, artigos 231, 233, 234 e 235)

- O pagamento de despesas extras deverá ser efetuado através de dinheiro, cartões de crédito (Visa, Master, Diners e Amex) ou débito. Não aceitamos cheque.
- As compras de vouchers exclusivamente, podem ser canceladas e reembolsadas a qualquer tempo, reembolsos podem ser total ou parcial.
- Em caso de no show (não comparecimento para hospedar-se) será cobrado apenas a primeira diária de seu crédito.

- Lei 8069/90 Art. 82, "É proibida a hospedagem de criança ou adolescente em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável. Gentileza apresentar documento de identificação de crianças e adolescentes no ato do check in.

Estamos à disposição em caso de dúvidas.

Ficamos no aguardo para efetuar as reservas!!!

Atenciosamente,

Letícia Silva

Reservas

## **APENDICE 15 – CANCELAMENTO DE PEDIDO PASSAPORTE SUN BAY**

Olá, prezado(a) Sr(a).,

Informamos que não recebemos retorno.

Deseja cancelar o pedido do voucher?

Aguardamos breve retorno.

Atenciosamente,

Letícia Silva

Reservas

## **APENDICE 16 – INFORMATIVO PANDEMIA COVID-19**

### **INFORMATIVO URGENTE - REMARCAÇÃO DAS RESERVAS!!!**

Prezados clientes e parceiros!

Devido a Pandemia que assola o país, nosso Hotel manterá a suspensão de suas atividades presenciais até o dia (19/08/2020), sendo este período sujeito à alterações mediante medidas governamentais.

Estamos à disposição para alterações em sua reserva, sem cobranças de multas, as tarifas serão mantidas nas remarcações, exceto para dezembro, janeiro, feriados e datas comemorativas, neste período é possível remarcar mediante diferença de tarifas.

Caso não haja ainda uma nova data para sua estadia, não se preocupe, você poderá utilizar seu crédito em até 1 ano a contar da data do encerramento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo de nº 6 de 2020.

Caso já possua uma data para remarcação favor nos informar.

Ficamos à disposição em caso de dúvidas.

Atenciosamente,

Letícia Silva

Setor de Reservas

## **APENDICE 17 – TERMOS DA MEDIDA PROVISÓRIA**

1. Prezado Sr.,

Diante de sua solicitação, não havendo interesse em permanecer com crédito para uso futuro, temos um prazo de 12 meses, a contar do fim do estado de calamidade para fazer essa devolução, conforme parágrafo abaixo referente a Medida Provisória nº 948/2020:

§ 4º Na hipótese de impossibilidade de ajuste, nos termos dos incisos I a III do caput, o prestador de serviços ou a sociedade empresária deverá restituir o valor recebido ao consumidor, atualizado monetariamente pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo Especial - IPCA-E, no prazo de doze meses, contado da data de encerramento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo nº 6, de 2020.

Atenciosamente,  
Letícia Silva  
Setor de Reservas

2. Prezado Sr.,

Retornamos seu contato para informar que, em resposta ao seu pedido de cancelamento, procederemos de acordo com a Medida Provisória nº 948, de 8 de abril de 2020, ou seja, será realizada a disponibilização de crédito para uso futuro, com validade de 1 ano a contar da data do encerramento do estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo de nº 6 de 2020.

Tal crédito se dará sem cobrança de custo adicional, taxas ou multa.

Caso já possua uma data para remarcação favor nos informar.

Estamos à disposição para maiores esclarecimentos.

Atenciosamente,  
Letícia Silva  
Setor de Reservas

## **APENDICE 18 – AÇÕES ADOTADAS COVID-19**

### **AÇÕES ADOTADAS COVID - HOTEL SUN BAY**

- \* Álcool gel disponível nas áreas comuns;
- \* Aferição de temperatura dos Hóspedes no check-in e diariamente no café da manhã;
- \* Respeito às regras de distanciamento social;
- \* Barreiras físicas foram colocadas entre os funcionários e os hóspedes em áreas apropriadas;

### **Limpeza e desinfecção**

- \* Uso de produtos de limpeza que são eficazes contra o Corona vírus;
- \* Enxovais lavados de acordo com as diretrizes das autoridades locais;
- \* A acomodação passa por processo de desinfecção entre estadias, com produtos reconhecidos pela ANVISA e ozônio;  
A acomodação é fechada após a limpeza;
- \* Alteramos nosso serviço de limpeza, será realizada a partir da 3ª diária. Alguma necessidade especial, contactar a recepção;

### **Segurança de alimentos e bebidas**

- \*Distanciamento físico nas áreas para refeições;
- \* Todos os pratos, talheres, copos e outros itens esterilizados e embalados;
- \* Café da manhã como novo formato com horário agendado e luvas descartáveis para se servir no Buffet para oferecer aos nossos hóspedes mais segurança em sua estada.

## ANEXOS

## ANEXO 01 – CARTA DE CRÉDITO




---

**CARTA DE CRÉDITO**

Titular da reserva:

<b>RUBIA CARVALHO // SITE DO HOTEL: RES031503-3135// localizador: 28601</b>
---

---

**ACOMODAÇÃO**

A DEFINIR

**VALIDADE**

Válida de 21/03/2020 à 21/09/2020

**CONDIÇÕES/RESTRICÇÕES**

Mediante disponibilidade do hotel

Se tratando de finais de semana, o mínimo são de 02 diárias.

O valor da diária pode ser alterado, mediante período

(Consultar o setor de reservas).

**MOTIVO**

Por motivos da pandemia do Covid-19 (Corona Vírus) o referido hóspede acima não utilizará da hospedagem em 21/03/2020 à 22/03/2020, no valor total de R\$ 382,59

Porém o mesmo já havia sido pago via cartão de crédito.

Restando assim o valor pago como um crédito para um novo período.

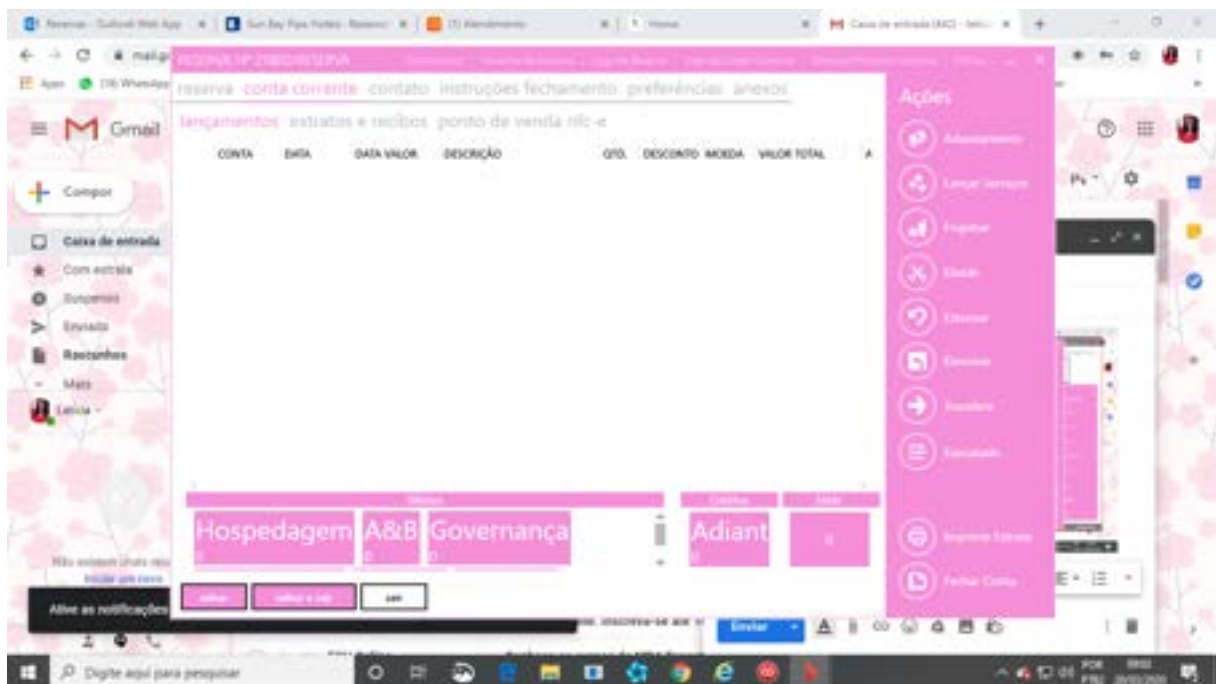
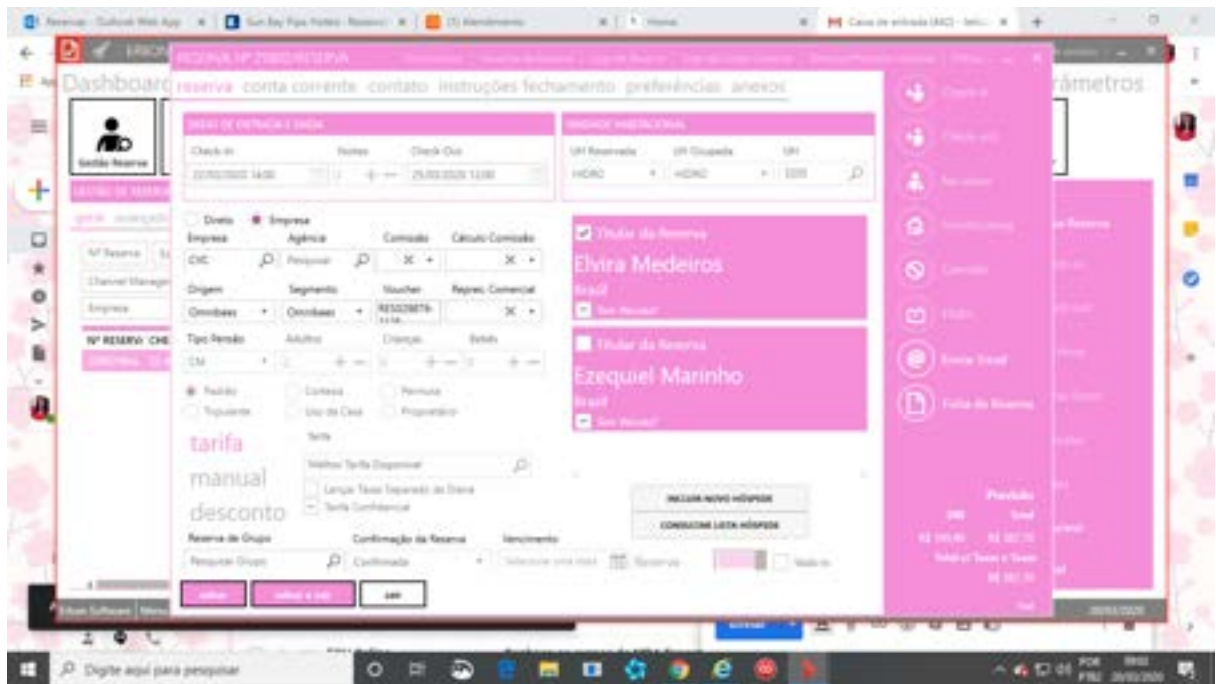
**Atenciosamente,****Leticia Silva****Auxiliar de Reservas**

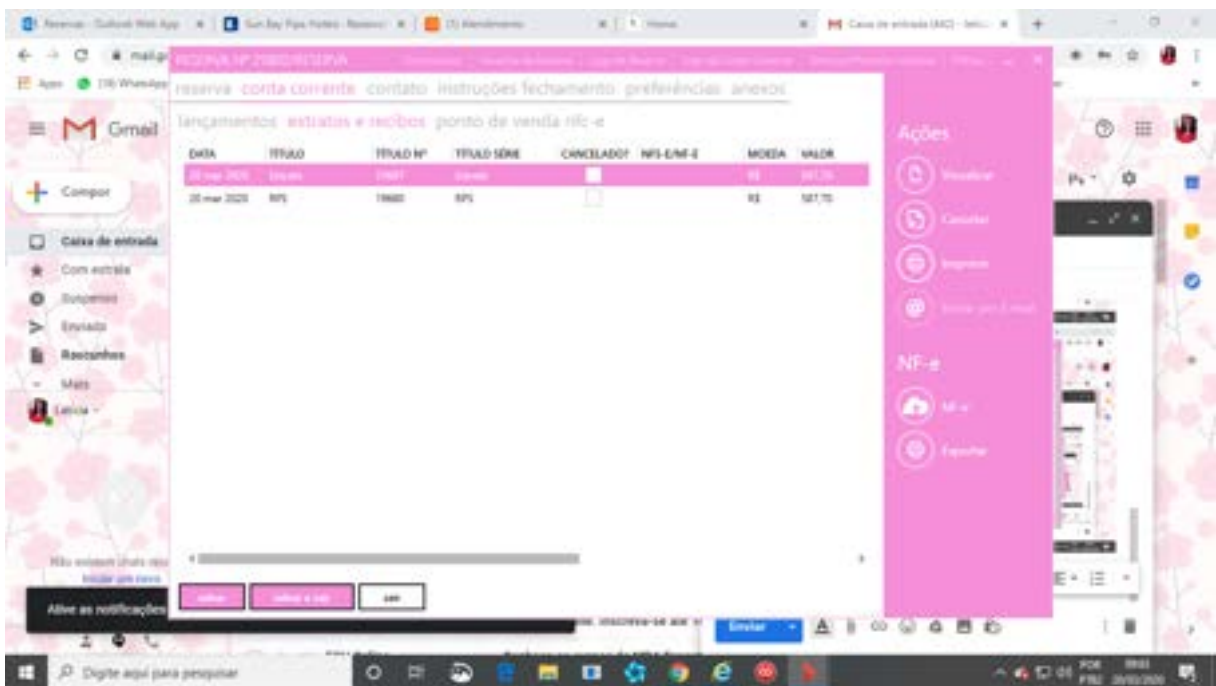
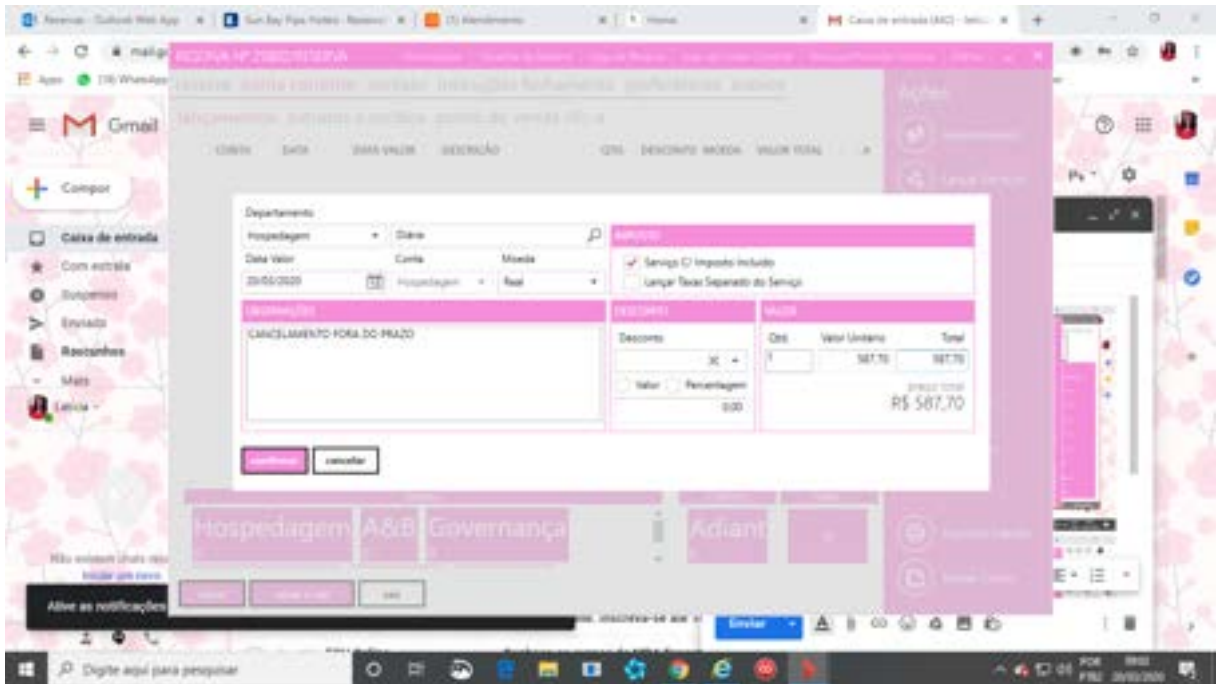
Av. Baía dos Golfinhos Nº125 Distrito de Pipa - Tibau do Sul – RN cep: 59178-000

☎ (84) 3246-2373 (84) 3246-2707 (84) 3246-2057



## ANEXO 02 – SEQUÊNCIA FATURAMENTO OU NO SHOW

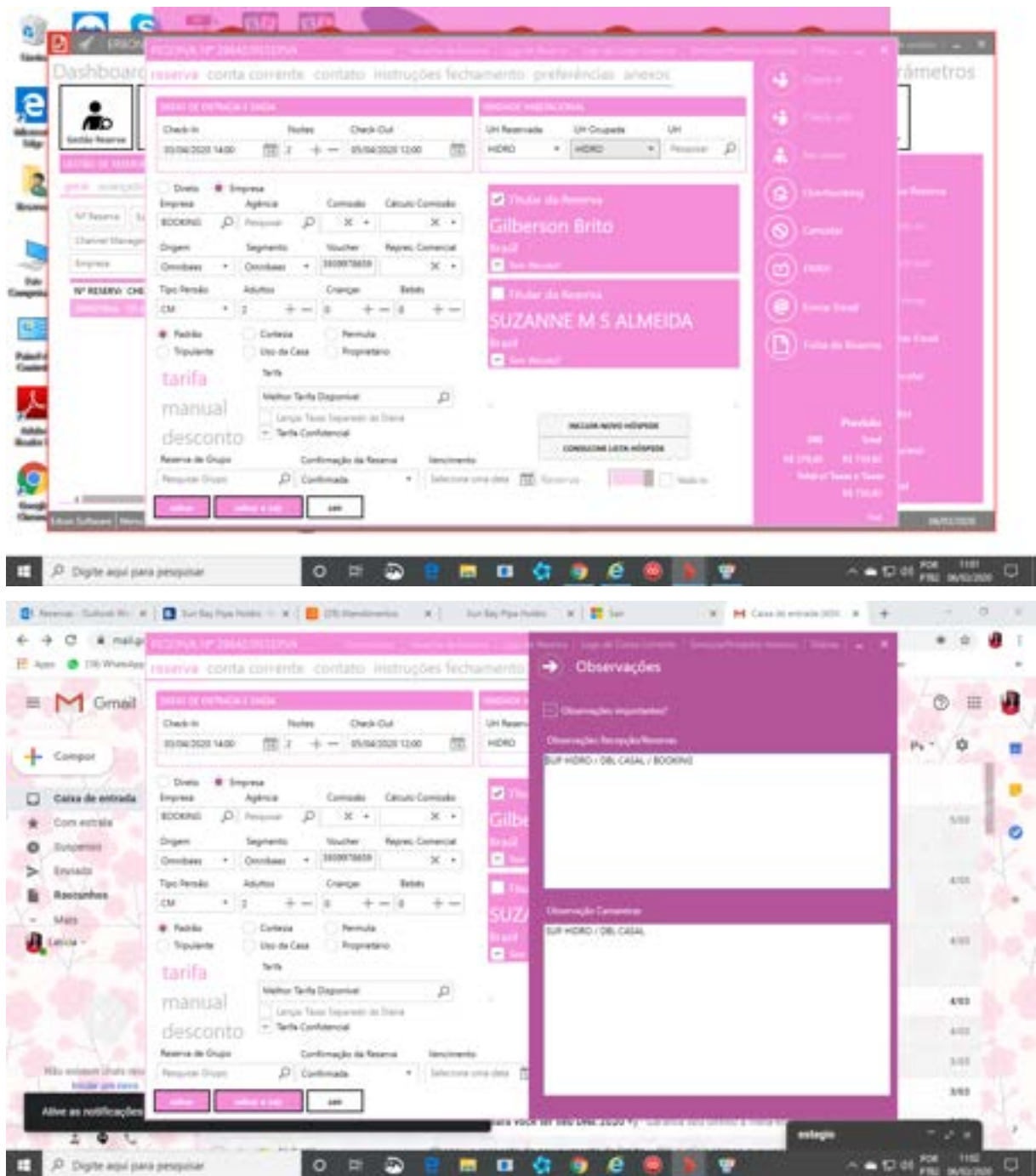




ANEXO 03 – MAPA ESTRUTURAL DO SUN BAY PIPA HOTÉIS

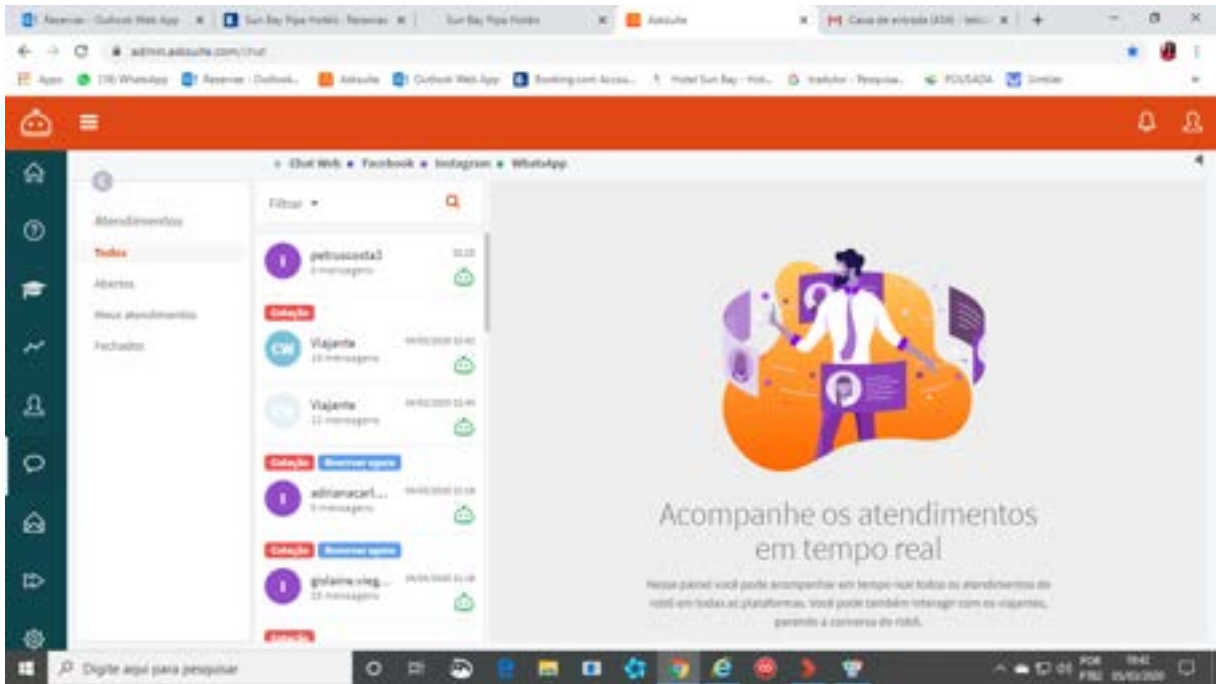


## ANEXO 04 – SEQUÊNCIA INSERÇÃO DAS OBSERVAÇÕES DAS RESERVAS NO PMS ERBON

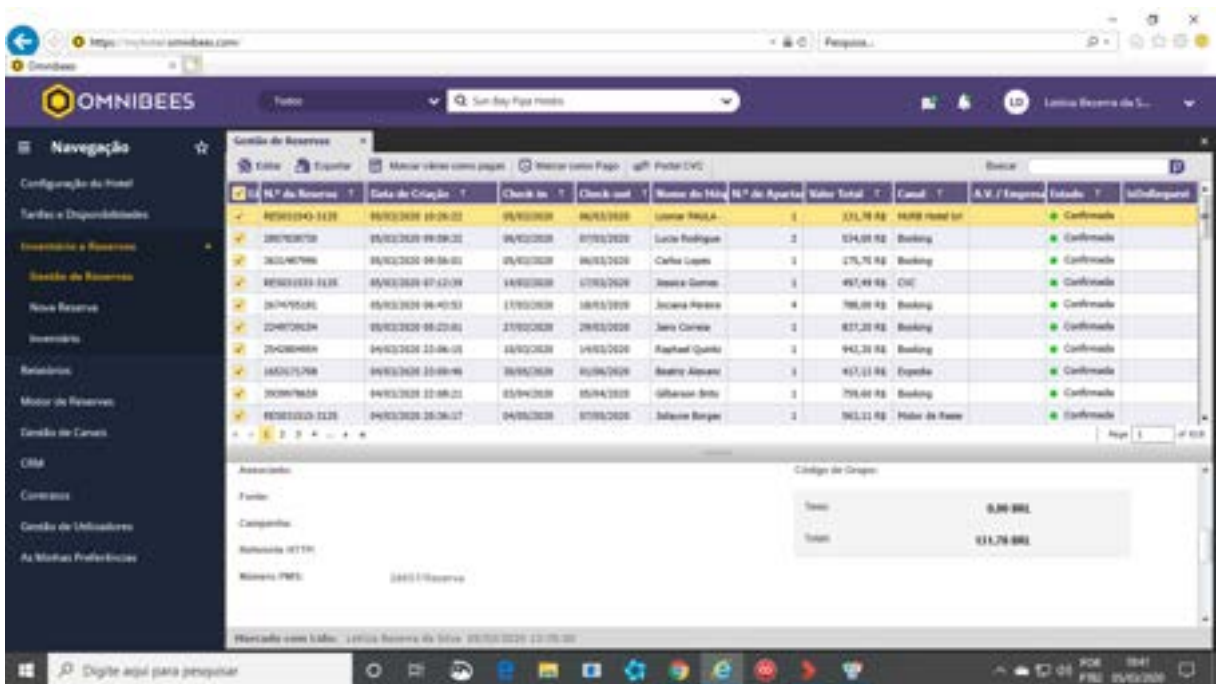




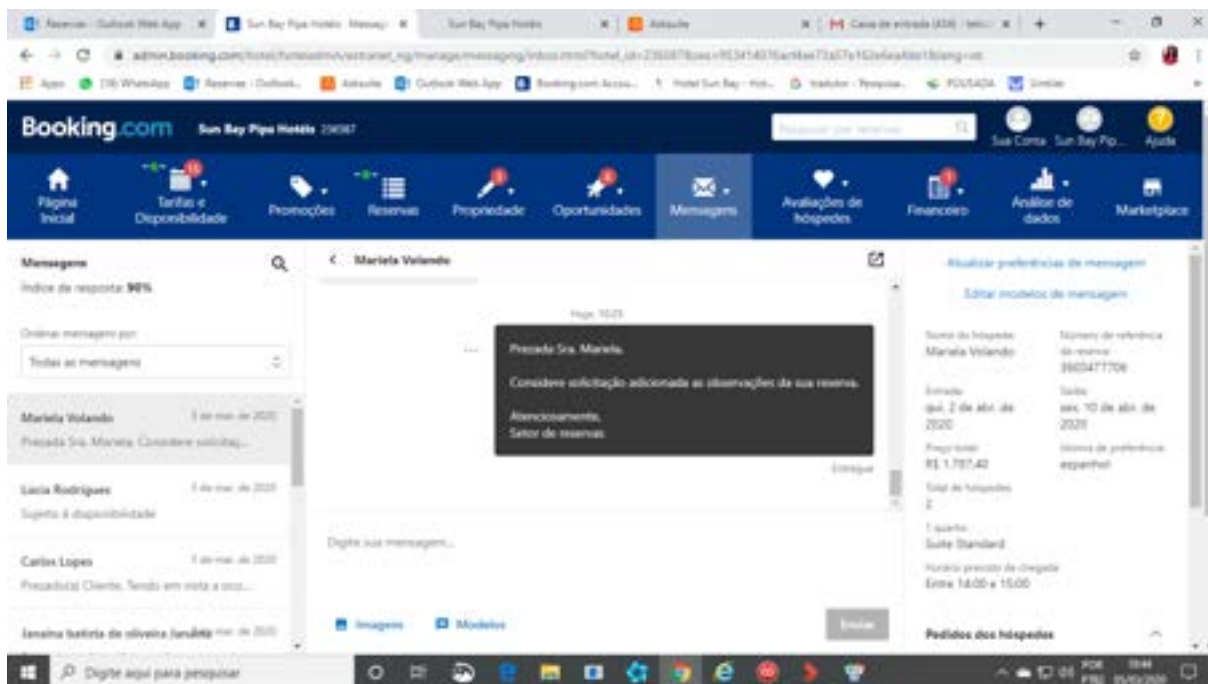
### ANEXO 05 – ASKSUITE



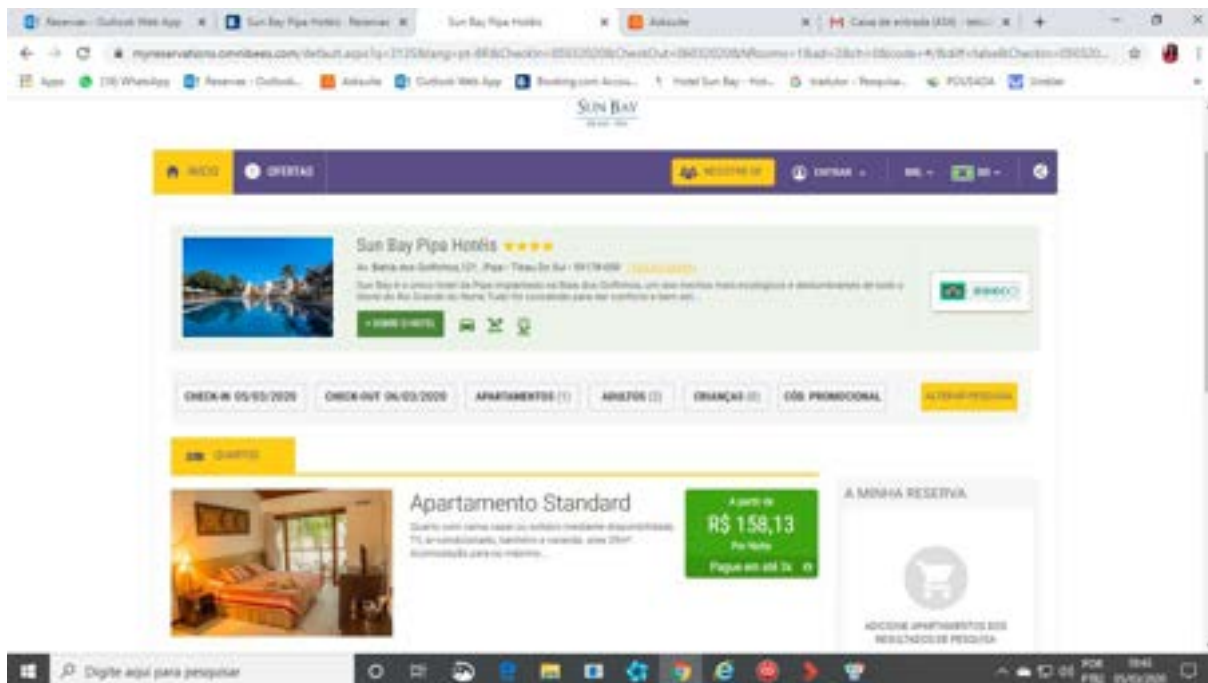
### ANEXO 06 – TELA INICIAL OMNIBES



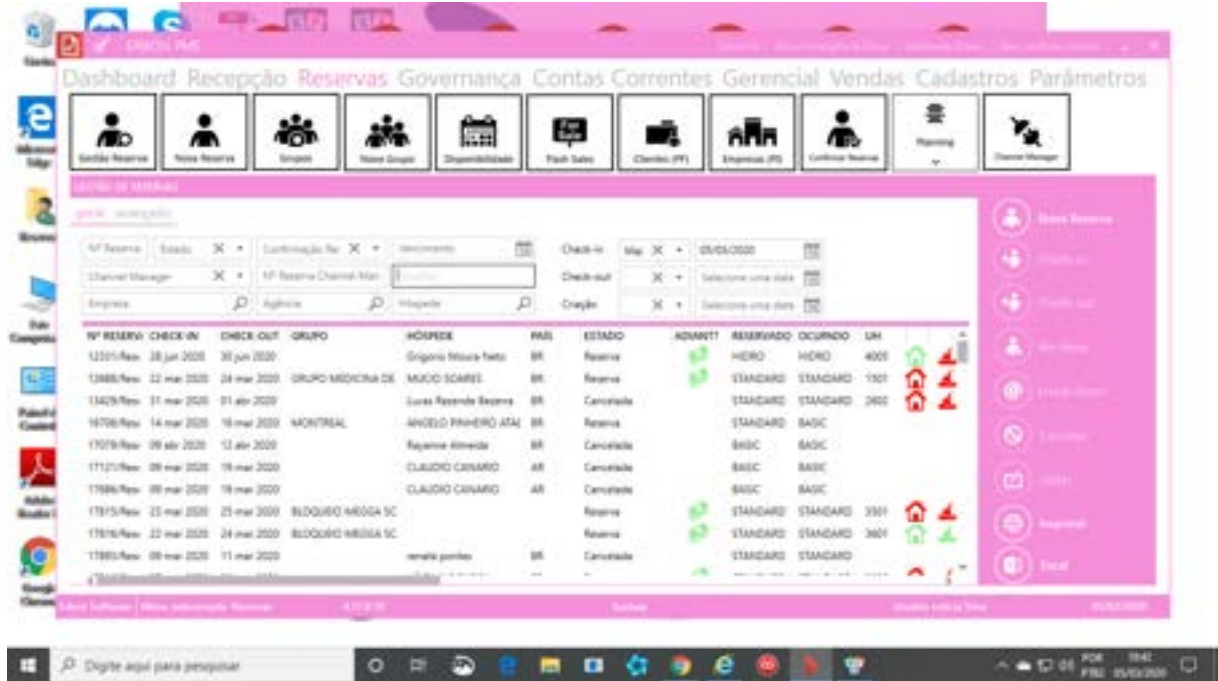
## ANEXO 07 – CHAT COM CLIENTES ATRAVÉS DO BOOKING



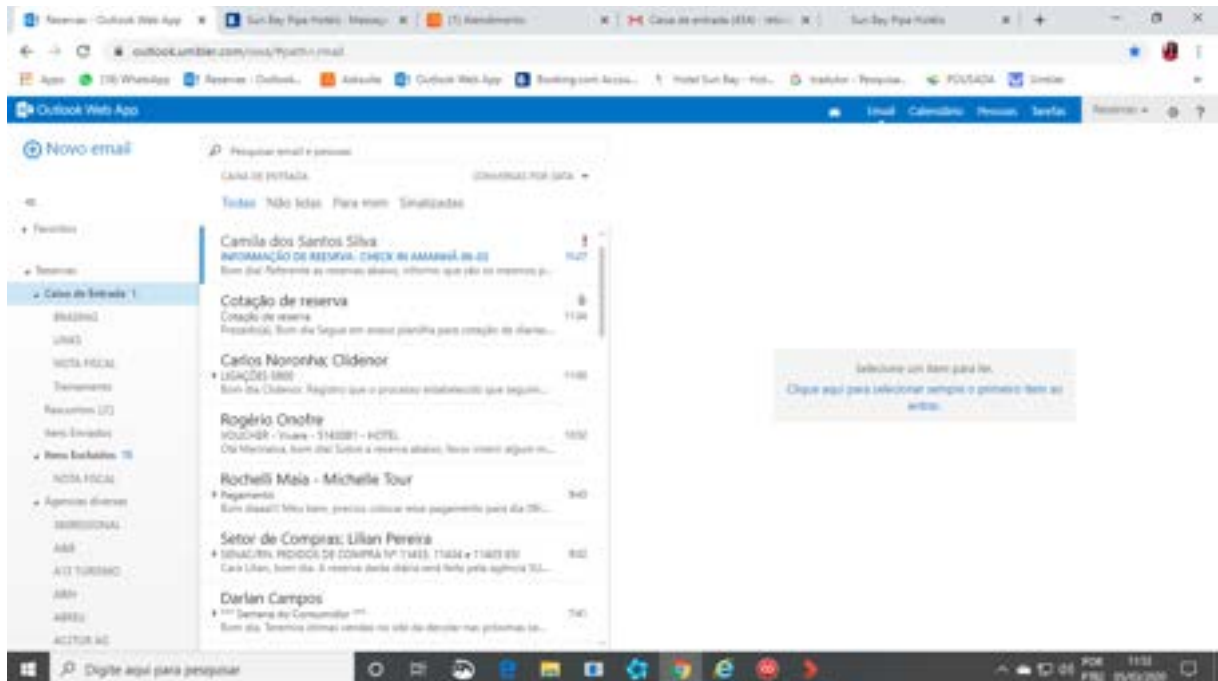
## ANEXO 08 – COTAÇÃO ATRAVÉS DO SITE OFICIAL DO SUN BAY PIPA HOTÉIS

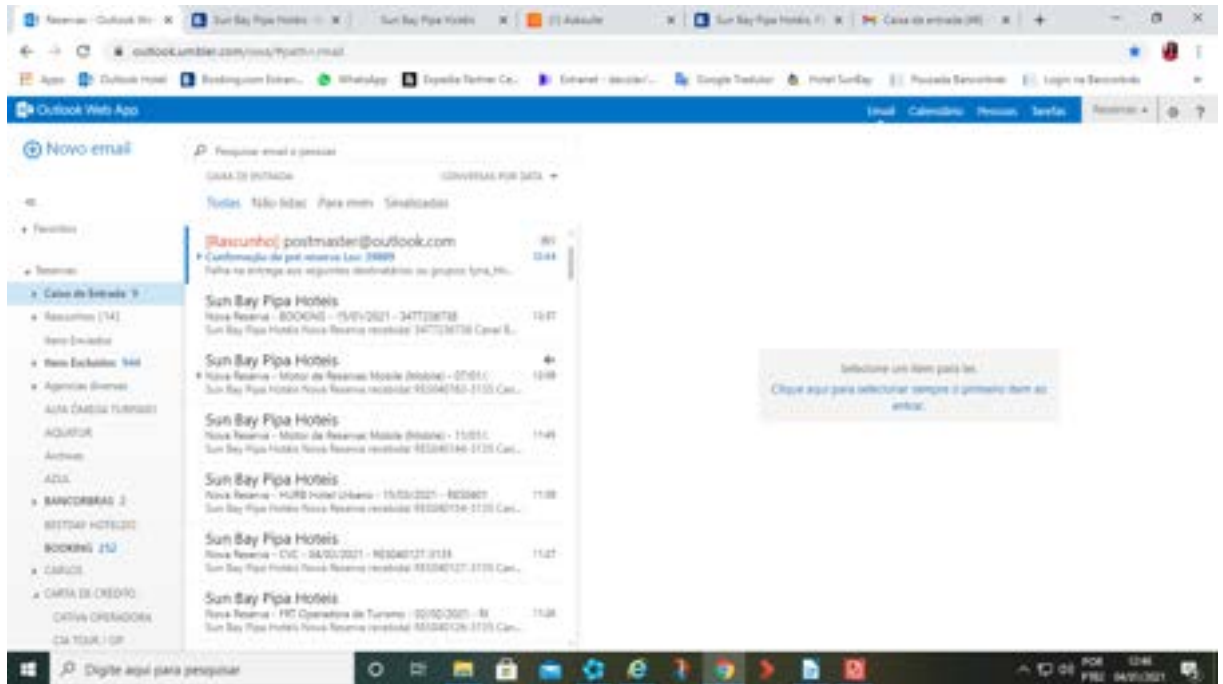


**ANEXO 09 – PMS ERBON ITEM RESERVAS**



**ANEXO 10 – CAIXA DE ENTRADA E-MAIL DO SETOR DE RESERVAS DO SUN BAY PIPA HOTÉIS**









### ANEXO 12 – GESTÃO DE DISPONIBILIDADE

The screenshot displays a software interface with a navigation menu at the top including 'Dashboard', 'Recepção', 'Reservas', 'Governança', 'Contas Correntes', 'Gerencial', 'Vendas', 'Cadastros', and 'Parâmetros'. Below the menu is a grid of icons for different services. The main area shows a calendar view for January 2021, with columns for each day from 04/01/2021 to 16/01/2021. The rows represent different service types: CONFORT, DELUXE, EXCLUSIVA, HEDG, MASTER, and STANDARD. A 'Disponibilidade Total' row summarizes the availability for each day. Below the calendar, there is a section for 'Módulo Carta Base' with rows for CONFORT, DELUXE, and EXCLUSIVA.

	04/01/2021	05/01/2021	06/01/2021	07/01/2021	08/01/2021	09/01/2021	10/01/2021	11/01/2021	12/01/2021	13/01/2021	14/01/2021	15/01/2021	16/01/2021
CONFORT	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0
DELUXE	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
EXCLUSIVA	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0
HEDG	0	7	6	4	2	0	6	11	11	15	16	16	16
MASTER	1	13	16	20	16	14	21	30	30	31	30	33	34
STANDARD	0	1	0	1	0	0	14	20	24	24	27	22	18
Disponibilidade Total	2	22	25	27	16	14	42	71	67	62	66	71	62
— Módulo Carta Base													
CONFORT	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	2	0
DELUXE	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
EXCLUSIVA	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0

### ANEXO 13 – CONFERÊNCIA DE CHEGADAS PREVISTAS

The screenshot shows a software interface with a central window titled 'Chegadas Previstas'. The window contains a table with columns: ID, Nome, Empresa, Agência, Adm. Início, Adm. Fim, Status, Status, and Status. The table lists several entries with details such as 'Chegada em 04/01/2021' and 'Chegada em 05/01/2021'. The background shows the same software dashboard as in the previous image, with navigation menus and icons.

ID	Nome	Empresa	Agência	Adm. Início	Adm. Fim	Status	Status	Status
1000	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1001	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1002	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1003	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1004	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1005	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1006	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1007	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1008	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1009	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo
1010	Adriano Assis	Adriano Assis	Adriano Assis	04/01/2021	05/01/2021	Ativo	Ativo	Ativo

## ANEXO 14 – AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO CARTÃO DE CRÉDITO



### AUTORIZAÇÃO DE DÉBITO CARTÃO DE CRÉDITO

FAVOR PREENCHER E ENVIAR JUNTAMENTE COM CÓPIA FRENTE E VERSO DO CARTÃO DE CRÉDITO E DOCUMENTO DE IDENTIDADE DO TITULAR DO CARTÃO.

Nome: \_\_\_\_\_  
 Código da Reserva: \_\_\_\_\_ Tel/Fax: \_\_\_\_\_ e – mail: \_\_\_\_\_  
 Nacionalidade: \_\_\_\_\_ Profissão: \_\_\_\_\_ Sexo: ( ) F ( ) M  
 Nº Doc. Identidade: \_\_\_\_\_ Tipo: \_\_\_\_\_ Órgão \_\_\_\_\_  
 C.P.F.: \_\_\_\_\_ Data Nascimento.: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_  
 Endereço: \_\_\_\_\_ Cep.: \_\_\_\_\_  
 Bairro: \_\_\_\_\_ Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ País: \_\_\_\_\_

#### Cartão de crédito para débito ou garantia de no-show:

( ) Mastercard ( ) Visa ( ) Dinners ( ) American Express

Nome do Titular: \_\_\_\_\_

Nº do cartão: \_\_\_\_\_ Cód. Segurança: \_\_\_\_\_ Validade do cartão: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

#### Valor a ser debitado: (diária(s)) :

( ) 01 diária R\$ \_\_\_\_\_ ( ) 02 diárias R\$ \_\_\_\_\_ ( ) 03 diárias R\$ \_\_\_\_\_

( ) \_\_ diárias R\$ \_\_\_\_\_ ( ) Valor total das diárias R\$ \_\_\_\_\_

Local: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Assinatura do Titular

## ANEXO 15 – REGISTROS FOTOGRÁFICOS DO AMBIENTE DE TRABALHO E EQUIPE





**ANEXO 16 – REGISTRO FOTOGRÁFICO DO ÚLTIMO DIA DE ESTÁGIO NO  
EMPREENDIMENTO HOTELEIRO**

