

HOTELARIA

PROFISSIONAL

LEIA MAIS:

BATE-PAPO
com Fermi Torquato,
presidente da Abih Nacional

CHECK-IN
A gestão do hotel
Mercure São Paulo Paulista



POR UMA BOA GOVERNANÇA

As funções e a importância do setor que é a
a chave para uma hospedagem confortável e agradável

Como controlar o seu hotel

Entenda porque uma auditoria de qualidade é necessária para o seu negócio

Por Flávia Teruel

No setor hoteleiro, a busca por uma administração de qualidade é uma constante por parte dos gestores. Manter em dia as tarefas de todas as áreas do hotel e estar a par de tudo que acontece no seu interior é um dos desafios dos proprietários desses empreendimentos.

Para isso, as auditorias internas realizadas em hotéis são uma das grandes chaves para que se garanta um trabalho de excelência em todos os setores. Com avaliações precisas, o resultado da auditoria pode dizer muito sobre a atuação do hotel e dos seus colaboradores, refletindo diretamente nos serviços oferecidos aos hóspedes.

Em qualquer empreendimento do setor, a auditoria pode ser realizada de três maneiras, como destaca Eduardo Guaiato, sócio-diretor da empresa Gleg Consultoria Hoteleira: "Os hotéis trabalham, basicamente, com três tipos de auditoria: noturna, de processos internos e externa."

Ele afirma que, no caso da auditoria interna, o processo todo é realizado por alguém da própria empresa. O responsável analisa os procedimentos, as normas e as aplicações criadas previamente. Tais regras devem ser adotadas e executadas internamente em cada setor, apontando as falhas.

Sidnei de Oliveira, sócio da empresa AudiBras, afirma, porém, que hoje há uma tendência em contratar empresas de auditoria independentes para realizar esses trabalhos.

"A auditoria externa (contratada) tem maior liberdade de ação, já que não se subordina a qualquer chefia do hotel e tem



© can stock photo / michaelljung

o ganho qualitativo da comparabilidade, uma vez que atua em outros empreendimentos do mesmo setor. A auditoria interna tem uma grande valia quando realizada na devida extensão e se apresentar resultados que sirvam para o aprimoramento dos controles internos do hotel. Sua eficácia depende do grau de autoridade confiada pela diretoria”, analisa Sidnei.

José Aristides Zoocoler, também sócio da empresa AudiBras, diz que no processo de contratação de uma empresa de auditoria é importante que aconteça uma apresentação pessoal do hotel e dos auditores, para a explanação das necessidades do contratante e demonstração da capacidade do contratado.

O QUE PRECISA SER AVALIADO?

As análises podem variar de acordo com o que foi programado. “O objetivo da análise depende do propósito da ocasião. Assim, o foco pode recair mais na operação ou mais na administração, ou, até mesmo, em ambas”, ressalta José Aristides Zoocoler.

Ele explica que, na auditoria da operação, são examinadas as áreas de recepção, governança, lavanderia, telefonia e internet (TI), reservas, eventos, segurança e outros serviços oferecidos, além de restaurantes, bares, serviço de quarto e banquetes – quando essas áreas não forem terceirizadas –, propaganda e marketing e manutenção.

Já na de administração, são examinados os setores de caixas, contas a receber e a pagar, auditoria noturna, controle de custos de alimentos e bebidas, almoxarifado, compras, contabilidade e recursos humanos.

Para garantir uma auditoria de qualidade, Guaiato, da Gleg Consultoria Hoteleira, relata que na sua empresa eles prezam pela vivência da operação. “Com a experiência e a vivência da rotina hoteleira, minha equipe e eu sabemos onde estão as possíveis falhas.”

Segundo Sidnei, ao auditar uma operação, a equipe deve seguir passo a passo uma sequência de procedimentos, com-

provada por documentos estabelecidos.

José Aristides afirma que se a auditoria for terceirizada, a equipe de auditores pode se hospedar no hotel como se fossem hóspedes normais e, antes de verificar os processos necessários, terão a oportunidade de avaliar a qualidade do serviço prestado.

Eduardo aponta erros comuns de serem detectados pelos auditores: falha operacional por desconhecimento e falta de treinamento; má fé do colaborador que cria desvios de produtos, materiais e valores; e falta de acompanhamento por parte de líderes, gerentes e proprietários.

Sobre a auditoria financeira, José Aristides explica: “Tais análises devem se basear, primeiramente, em documentação idônea, que fundamente os valores dos itens sob exame. Além disso, também é necessário adequar os eventos, ou seja, avaliar se eles são pertinentes à rede hoteleira e se eles se enquadram na prática comum do mercado.”

A periodicidade desse trabalho, como destaca Sidnei, deve acontecer em períodos quadrimestrais ou trimestrais.

TRABALHO CONCLUÍDO

Para Sidnei, uma boa finalização é fundamental: “Os auditores repassam seus apontamentos com as áreas envolvidas, certificando que não houve falha de interpretação das ocorrências. Em seguida, é gerado um relatório final a ser encaminhado ao gerente da auditoria interna ou ao contratante, no caso de auditoria externa ou independente. Por fim, caberá à direção do hotel tomar as medidas convenientes, para sanar as eventuais irregularidades apontadas.”

Sobre o sigilo das informações, Eduardo, da Gleg Consultoria Hoteleira, afirma que é garantido em contrato.

As auditorias noturnas são muito comuns nesse ramo também. Eduardo, diz que o trabalho noturno é feito apenas por um colaborador. Já a auditoria interna, pode ser acompanhada pela liderança do setor envolvido. ★

“O objetivo da análise depende do propósito da ocasião. Assim, o foco pode recair mais na operação ou mais na administração, ou, até mesmo em ambas”

José Aristides Zoocoler, sócio da AudiBras