

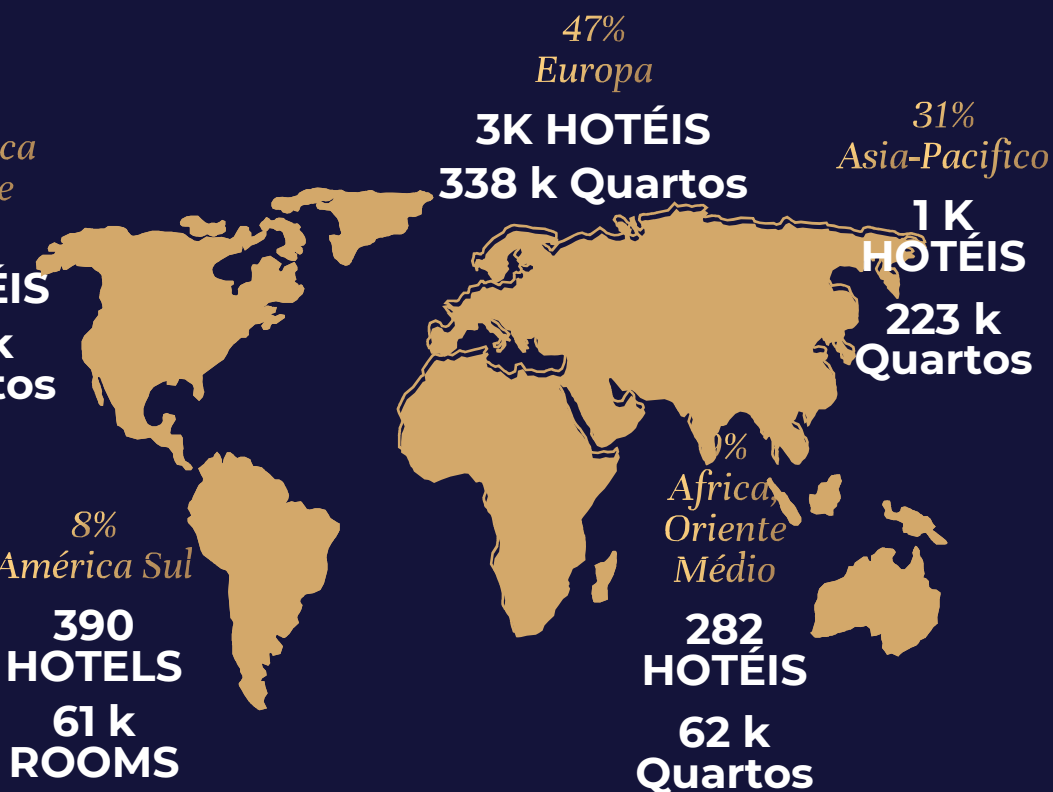
EuroFinance

ACCOR NO MUNDO



Versão Controlada – EUROFINANCE
2019

No mundo ...



4,8 K HOTÉIS
722 K quartos
280K colaboradores

.... + 40 Marcas e crescendo !

Live				
Luxury	Premium		Midscale	Eco
RAFFLES	SLS	mantis	ANGSANA	mantra-
ORIENT EXPRESS	SO	M GALLERY	25h Twenty five hours hotels	NOVOTEL
BANYAN TREE	SOFITEL		HYDE	Mercure
DELANO	THE HOUSE OF ORIGINALS	21c	MÖVENPICK	adagio
LEGEND	RIXOS	Art Series	GRAND MERCURE	MAMA SHELTER
Fairmont	onefineStay	MONDRIAN	PEPPERS	TRIBE
		pullman	THE SEBEL	
		swissôtel		
Work		Business accelerators		
		Distribution	Experience	Operational
nextdoor	DISRUPTIVE	d-edge	JOHN PAUL	
MAMAWORKS	POTEL CHABOT	GEKKO		
	PARIS SOCIETY	VERYCHIC		
		ResDiary		



CSC ACCOR BRASIL

GERAL

desde 2007
localizado em São Paulo
K m² / 200 assentos
50 entidades legais
3 Marcas
106 hotéis
13 estados no Brasil

- # 170 FTEs
- 51% entre 20 e 30 anos
- 42% graduado / 21% pós graduado
- Certificação Yellow Belt



MISSÃO

Corresponder às expectativas dos investidores e das operações. Valor agregado para ACCOR, sendo reconhecido como melhor parceiro.



7 Prêmios Bernache

TECNOLOGIA

- RHNyduS
- Syncro – Mastersaf
- Oracle Grand Back (

INDICADORES

0 k NF / Bi BRL 1.3
0 MBRL impostos / 8 k obrigações
essórias
k contas de balanço
k transações via folha de pagamento

SERVIÇOS

- Finanças
- Fiscal
- Contabilidade
- Administração de Recursos Humanos
- Cross :
 - Relacionamento com Cliente
 - Excelência da Entrega

- Requestia
- Equals – Cartão Créd
- Automações
- Robótica
 - UiPATH



Clientes no Brasil

Hotéis categoria **LUXO**



Hotéis categoria **MÉDIA**



Hotéis categoria **ECONÔMICA**



Transformação & Evolução

Hotel Melbourne South Wharf - Australia

PO DE SERVIÇOS - CSC



CLIENTE

Valorização do cliente

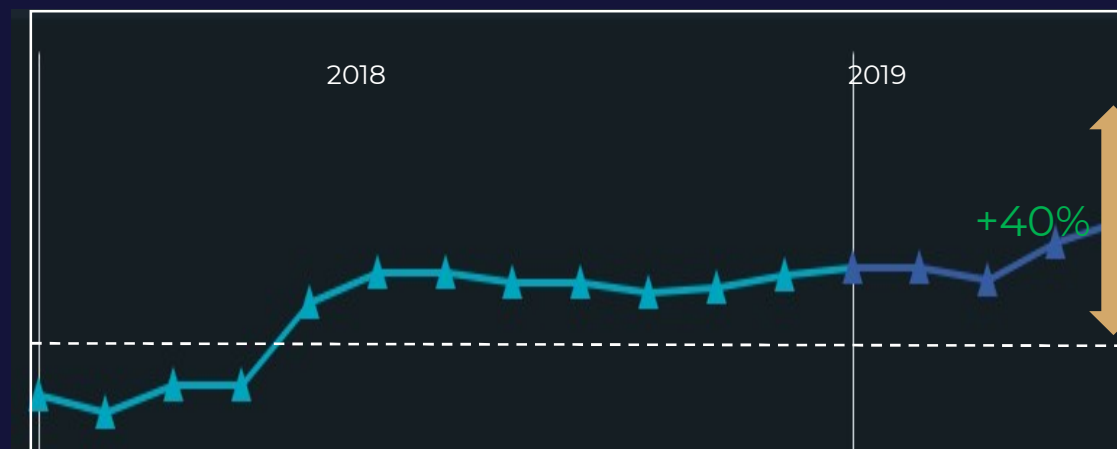
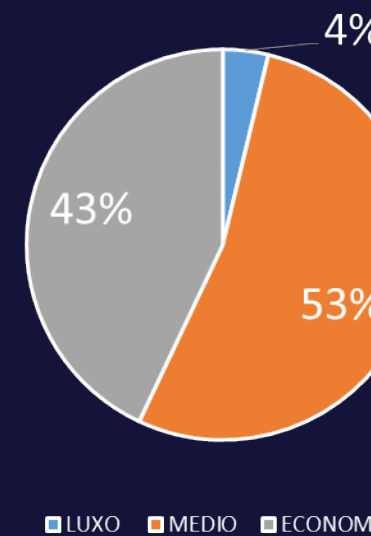
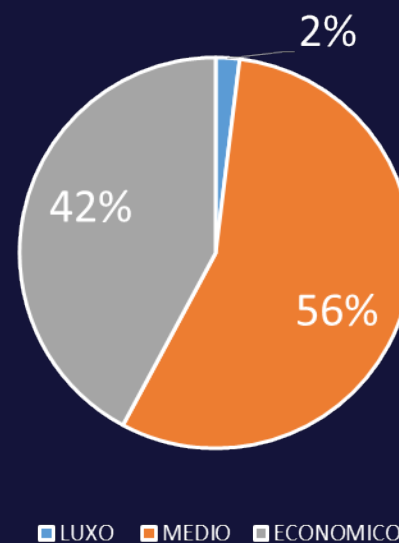
Aproximação e entendimento

Ofertas únicas e exclusivas

Gestão de contratos

Pesquisa de Satisfação

Faturamento Serviços 2018 x 2019



COMPETENCIAS e GRADES

Análises periódicas das pirâmides de grades

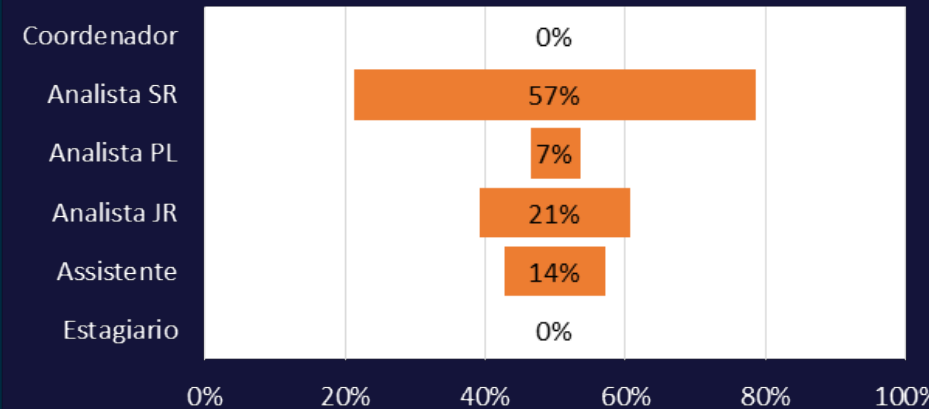
Contínua avaliação :

- Competências Técnicas
- Comportamentais
- Comerciais

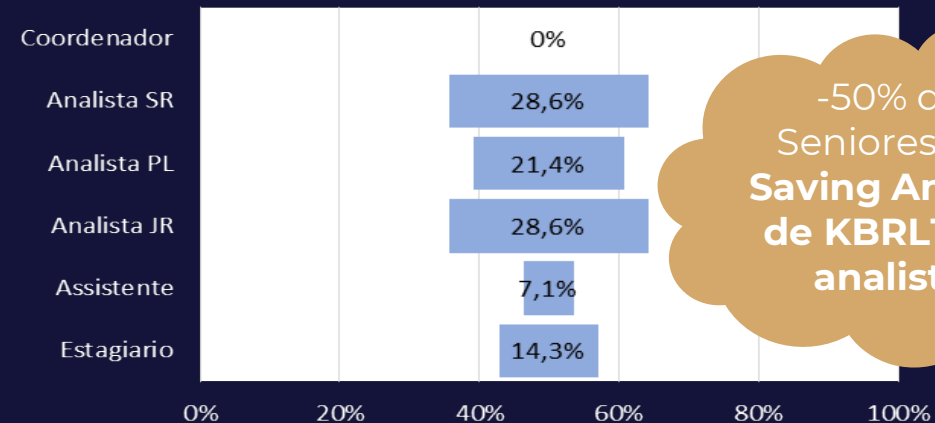
Contínuo desenvolvimento com foco em carreira



Pirâmide - Antes da Transformação



Pirâmide - Durante a Transformação

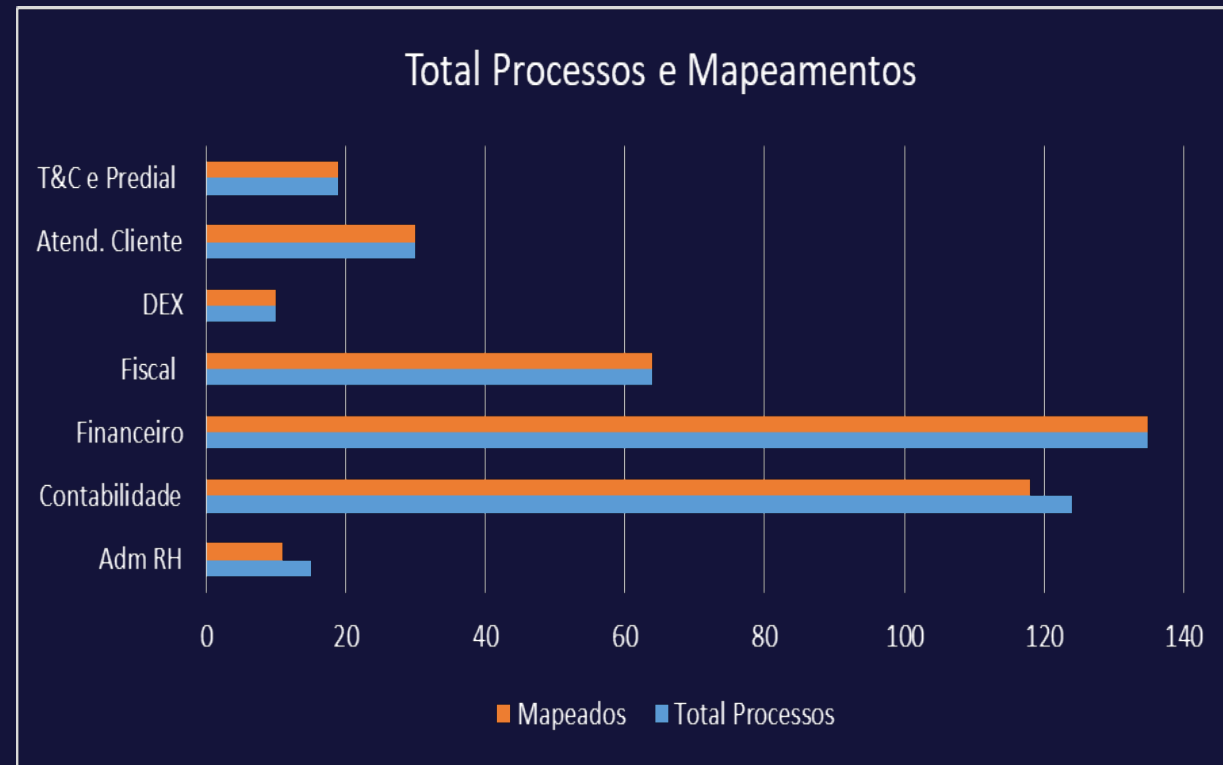


PROCESSOS

Mapeamento, otimização dos fluxos, padronização e descrição de procedimentos (DTPS)

processos mensurados e controlados

arquivo digital, consolidação e publicação dos processos, procedimentos e práticas para benchmark e compartilhamento interno.



+ 400 PROCESSOS : “VSM” em Visio com “DTPs”
40 Quick Wins

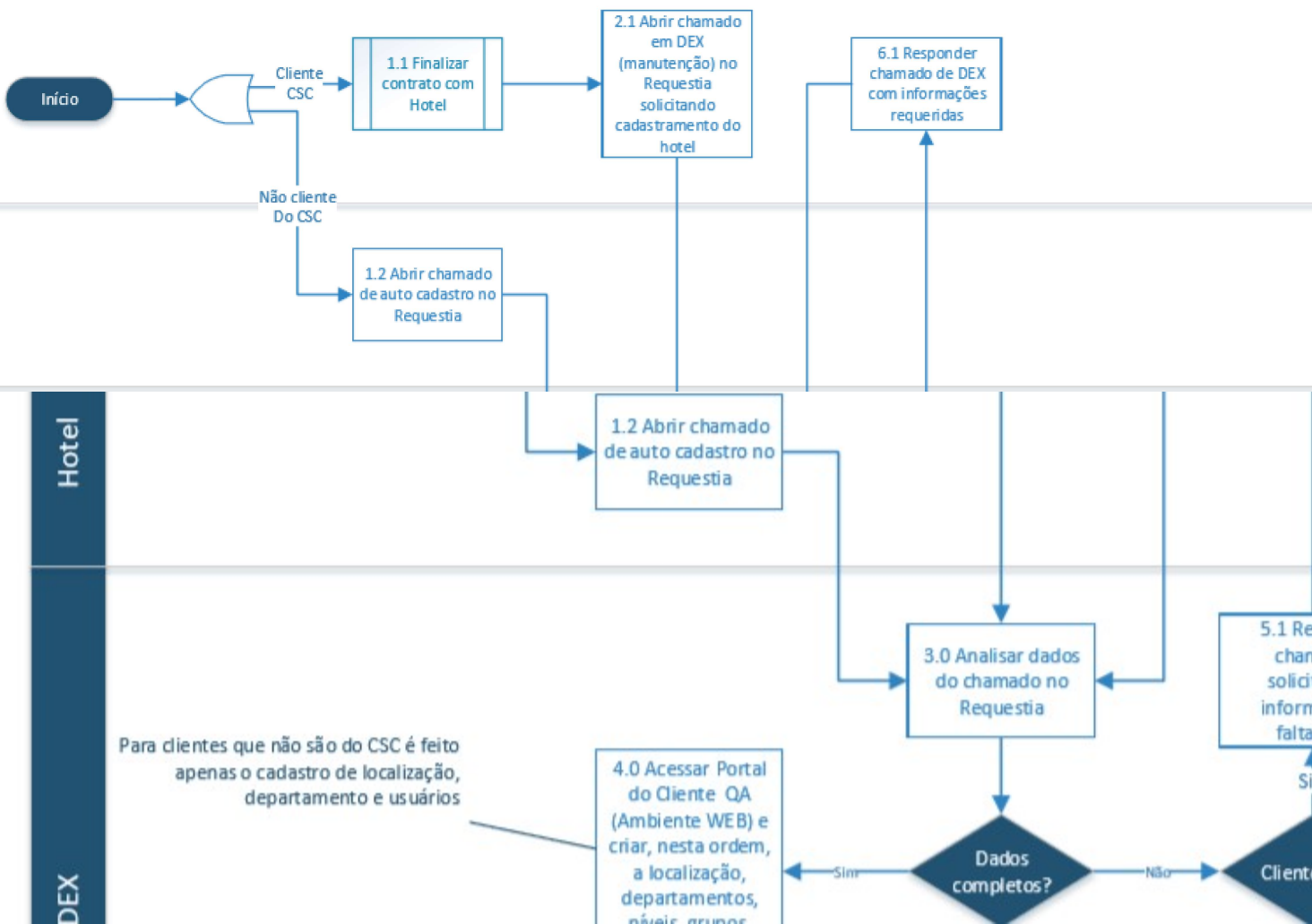


Exemplo de : VSM

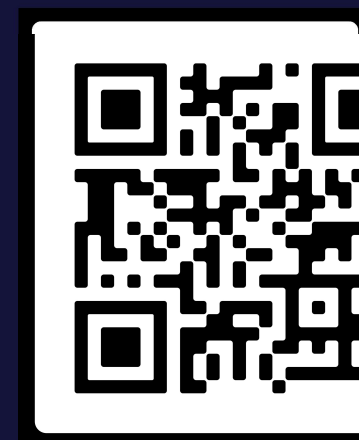
DTP

TRO DE HOTEL

AS IS



DTP Capex



TECNOLOGIA

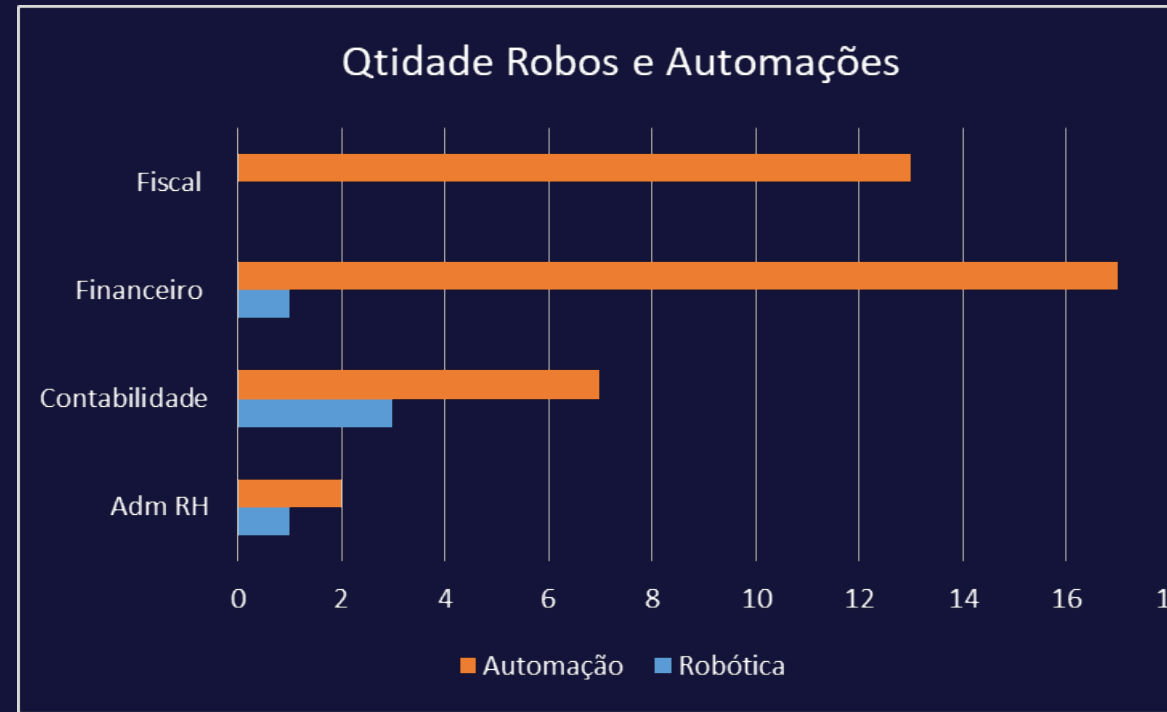
**avaliação, implementação e
seleção de tecnologias**

RPAs (Robotic Process Automation)
Automações

**Tecnologia como fonte de valor
agregado e inovação**

São curto e médio prazo :
Soluções Cloud / ERP E2E

São Longo prazo : IA



5 Robôs + 39 Automações
Benefício em P&L
+ 0.5 MBRL



ROBOS : Qualidade e Eficiência

- Geração e envio automático de relatórios para inputs de folha para hotéis
 - *Net Saving : 13 KBRL ano
 - Eficiencia : 1 hora x 28 horas (110 hotéis) / mês
- Cálculo do Payment on Time
 - 27K notas fiscais pagas por mês
 - *Net Saving : 12 KBRL ano
 - Eficiencia : 4 horas x 4 dias / mês
- Reconciliação de Receita
 - Semanal com envio automático de chamada para correções
 - *Net Saving : 36 KBRL ano
 - Eficiencia : 2 horas x 70 horas / mês

- Descontado custo desenvolvimento do Robo



ROBOS : Mitigação de Perdas Financeiras



- Substituição de sistema folha de pagamento
 - Savings / Benefícios :
 - Entrega de E-social : 3 minutos (RH Nydus) x 90 minutos (TOTVS)
 - Autonomia para calcular rescisão contratual (FGTS atualizado)
 - Relatórios personalizados pelos próprios clientes
 - Portal do Colaborador : Informe de Rendimento, Holerite, cadastro, etc



- Solução para Gestão de Cartões de Crédito
 - 300 K transações / mês
 - Reconciliação automática entre dados adquirente x sistema POS / TEF
 - Reconciliação automática de adquirente x “cash / depósito em conta”
 - Mitigação perdas financeiras – reconciliação D+1
 - Centralização das transações
 - Gestão de taxas



Portal Cliente : Agilidade, arquivo digital e fortes controles

- Portal do Cliente para Chamados
 - Eliminação de e-mails
 - Controle demanda x atendimento (SLAs)
 - Redução média do tempo resposta do CSC
 - Admissão : 24 horas
 - Demissão : 24 horas
 - Pagamento de Guia de Impostos : D-3
- Manutenção de histórico (digital)



COMUNICAÇÃO

Constante alinhamento com a estratégia do grupo.

Comunicação aberta, próxima e transparente com todos os clientes e colaboradores.

Priorização e agilização adequadas das demandas.



GOVERNANÇA

Micro-Gerenciamento de Indicadores

através de Dashboards

estão à vista !

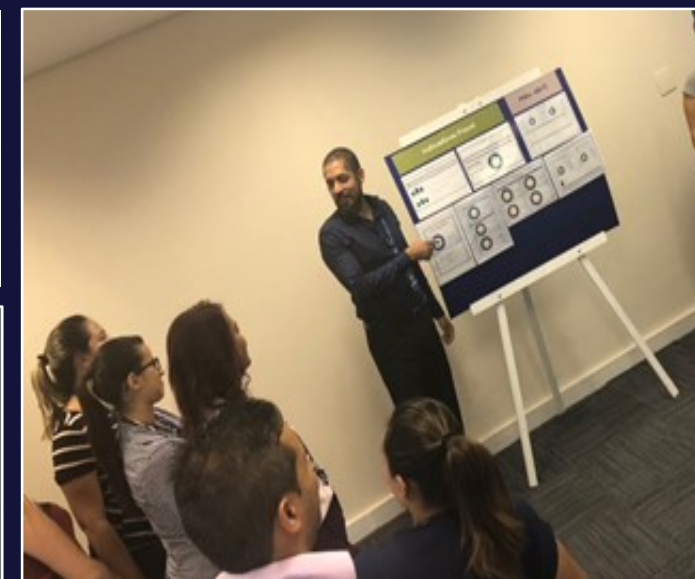
estão de contratos

garantia da conformidade com

políticas do grupo e legislação

Issue Logs”

Risk Management”





Área Responsável:

ÁREAS CSC

Gestor Responsável:

Ramona Linsmayer

ISSUE LOG

ID#	Issue Description	Category	Priority	Issue Identifier	Open Date	Investigator	Root Cause	Action Plan	Due Date	Status	Da Clo
ACC001	Planilha de Arrendamento (Leitura de Contratos)	Problem	High	Equipe Contabilidade	15/jan/19	Team ACC	1 Leitura de contrato para atualização/manutenção dos % / 2 Disponibilidade dos Aditivo no DNN / 3 Atualização de Planilha de Arrendamento-Fee / 4 Cálculo conforme contrato	1 Reservado dia 24/01 para leitura e atualização das planilhas / 2 Cadastro no DNN	04/02/2019	Closed	04/02
ACC002	Contabilização da Taxa de Ticket como Tarifa	Error	Medium	Equipe Contabilidade	15/jan/19	Team ACC	1 Falta da parametrização da integração 2 contabilização indevida em Comissão correto Tarifa 3 Contabilização incorreta inflando a	1 Orientação Equipe 2 alteração da contabilização 3 acionar tesouraria	15/abr/19	In Progress	
ACC003	Fast Close - Antecipação do fechamento de fevereiro	Change	High	Equipe Contabilidade	07/fev/19	Michele/Priscila e Túlio	1 Antecipação do fechamento França / 2 Antecipação Controladorial 3 Teste Fast Close oficial (Abril/19)	1 Reprogramar o check list do mês / 2 alterar datas calendário hotéis / 3 Antecipar prévia de resultado e devolutiva / 4 Comunicado oficial DAF hotéis	04/mar/19	In Progress	
ACC004	Carnaval - Necessidade de trabalhar no dia 04/03 (segunda de carnaval)	Change	Low	Equipe Contabilidade	07/fev/19	Michele/Priscila e Túlio	1 Fast Close / 2 fechamento do sistema / 3 lançamentos financeiros / 4 caderno contábil	1 Comunicação a equipe	04/mar/19	In Progress	
ACC005	Paralisação ERP - Informado a equipe da paralisação de 08 a 16/Março	Change	Medium	Equipe Contabilidade	07/fev/19	DAF / França / CSC	1 Atualização sistêmica	1 Equipe gerar informações para trabalho sem sistema (caderno) / 2 Preparar CLA para subir após liberação	18/mar/19	In Progress	





Indicadores Consolidados

Chamadas Recebidas

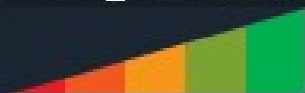
820



Chamadas Atendidas

801 98% ✓

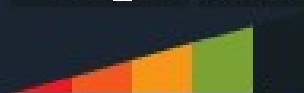
Target: 75%



Chamadas Abandonadas

19 2% ✓

Target: 25%



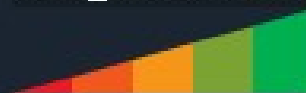
Tempo Médio Operacional

00:02:15

Tempo Médio Atendimento

00:02:00 ✓

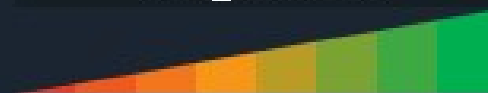
Target: 0:03:00



Nível de Serviço

99,5% ✓

Target: 80%



Chamadas atendidas no Tempo

648

JAN FEB MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT

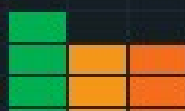
Chamadas Recebidas por dia



Chamadas

Total Rec
(Piloto Ab

Total Antes
7:00-8:00
8:00-9:00
9:00-10:00
10:00-11:00



OBJETIVO : expandir para as demais torres OPERACIONAIS !!!



« HEARTIST » ou Empatia ...

ação cultural que norteia
atitudes, percepções e
relacionamentos com
agentes internos, externos
e nossos colaboradores.

Heartist” suporta os
processos das operações do
SC.



Programas :

- Troca de Família
- Volta ao Mundo do Conhecimento
 - Equipe Integrada
 - Comitê de Idéias
 - Trilha de Carreira
- Empoderamento Financeiro
 - “Best Practices Sharing”





ACCOR

FFLES \ ORIENT EXPRESS \ BANYAN TREE \ DELANO \ SOFITEL LEGEND \ FAIRMONT \ SLS \ SO \ SOFITEL \ RIX
EFINESTAY \ MANTIS \ MGALLERY \ 21C \ ART SERIES \ MONDRIAN \ PULLMAN \ SWISSÔTEL \ ANGSANA \ 25HOURS HOTEL
DE \ MÖVENPICK \ GRAND MERCURE \ PEPPERS \ THE SEBEL \ MANTRA \ NOVOTEL \ MERCURE \ ADAC
MA SHELTER \ TRIBE \ BREAKFREE \ IBIS \ IBIS STYLES \ IBIS BUDGET \ JO&JOE \ HOTELF1

4

Serviços do CSC

Hotel Melbourne South Wharf - Australia

PO DE SERVIÇOS - CSC



Contabilidade

Escopo Básico:



Atuar criticamente no processo contábil completo dos hotéis, garantindo integridade e transparência das informações dos relatórios financeiros e proceder com as requeridas adequações às normas contábeis.

Sugerir alterações quando necessárias visando conformidade dos Balanços e DREs.

KPIs mensal

- % OTIF Reconciliação (On time and in Full)
- % Lançamentos manuais (JE)
- % de relatórios financeiros no prazo
- % Conformidade do Cronograma de Fechamento Contábil

- Responsabilidade técnica pelos serviços prestados
- Escrituração Contábil
- Conciliações Contábeis
- Encerramento do período contábil
- Análise, elaboração e emissão de relatórios financeiros e contábeis
- Atendimento às auditorias (internas /externas) referentes a processos atendidos pelo CSC – Centro de Serviços Compartilhados
- Análise dos resultados contábeis e financeiros
- Análise do estoque
- Análise e controle de ativo fixo
- Análise de Contratos para apuração dos Honorários da Accor
- Análise e controle de Fundo de Reserva
- Conferência de recebíveis através da Ferramenta de movimento de caixa
- Atendimento da deliberação da CVM



Fiscal

Escopo Básico:



Gerir , planejar e estruturar operações tributárias com foco em conformidade, benefícios legais para os clientes internos e externos, bem como mitigação de riscos fiscais através de efetivo controle e gestão em face o requerido pela legislação fiscal.

KPIs mensal

- % Obrigações emitidas dentro do prazo
- % Obrigações sem retrabalho (com qualidade)
- % OTIF reconciliações contas de impostos (co-responsabilidade)
- Valor de impostos pagos (indiretos e diretos)
- Valor de juros / multas pagas no mês

- Apuração e recolhimento dos tributos diretos e indiretos:
 - ✓ PIS, COFINS, ISS, ICMS, CIDE, IOF
 - ✓ Retenções na fonte (IRRF, PIS/COFINS/CSLL, INSS e ISS)
- Entrega e acompanhamento das obrigações acessórias nas esferas municipal, estadual e federal:
 - ✓ EFD, REINF, SPED FISCAL, SISCOSERV, DIRF, Escrituração das Notas Fiscais
- Suporte a emissão de documentos fiscais (Cupom Fiscal, NFS-e e DANFE)
- Acompanhamento e regularização das Certidões Negativas Tributárias (Estaduais, Municipais e Federal)
- Atendimento e suporte às fiscalizações tributárias
- Atendimento às auditorias (internas /externas) referentes a processos atendidos pelo CSC – Centro de Serviços Compartilhados
- Cumprimento da legislação tributária em vigor
- Intermediação junto ao Departamento de Tecnologia da Informação para o correto funcionamento dos sistemas fiscais em utilização
- Gestão dos Certificados Digitais e suporte em sua renovação



Financeiro



Escopo Básico:

Gerir as áreas de Pagadoria, Cobrança e Recebíveis de clientes internos e externos, com acuracidade, conformidade, agilidade e forte controle financeiro frente as políticas da empresa, mitigando riscos e perdas financeiras. Gestão e controle de operações de clientes com grande volume e requerimentos/burocracias específicas.

Recepção de documentos dos clientes para pagamento

Conferência de documentos recebidos, os confrontando com a Política e Procedimentos da Accor

Validação de documentos recebidos dos clientes fundamentada em normas nacionais Contábeis e Fiscais vigentes para efetiva escrituração.

Registro dos documentos fiscais e financeiros no sistema utilizado pelo grupo Accor

Registro de guias de tributos (impostos e taxas)

Registro da distribuição de valores aos Investidores (Pool)

Pagamento a fornecedores

Pagamento de adiantamento a colaboradores, Fornecedores e posterior baixa conforme Prestação de Contas

Pagamento de tributos (Impostos e Taxas)

Pagamento de reembolsos a colaboradores

Pagamentos a fornecedores internacionais de Hotéis Administrados

- Pagamento de Devolução a Hóspede
- Pagamento de Indenização a Hóspede
- Pagamento de Constituição ou reposição de Fundo Fixo através de Ordem de Pagamento ou Entrega de Valores (Quando aplicável)
- Pagamentos decorrentes de Processos Judiciais
- Pagamento da distribuição de valores aos Investidores (Pool) conforme disposto no contrato de Administração do Hotel
- Pagamento decorrente de processamento da Folha de Pagamentos de colaboradores
- Baixas de documentos Fiscais sem saída Bancária
- Aplicação e/ou Resgate de valores, conforme solicitações dos Hotéis ou Contabilidade CSC
- Consulta mensal no site do SERASA e direcionamento aos clientes para regularização
- Disponibilização de documentação para auditorias (internas /externas) referentes a processos atendidos pelo CSC – Centro de Serviços Compartilhados
- Conferência dos pagamentos realizados

KPIs mensal

- % Notas fiscais processadas e pagas dentro do prazo
- % Notas fiscais processadas de forma automática
- % NFs reprocessadas
- % Valor de pagamento de multas e juros

Central de Atendimento

- Central de Atendimento: esse canal tem como objetivo prover aos nossos clientes um ponto único de contato, objetivando a comunicação efetiva entre a Unidade e o CSC - Centro de Serviços Compartilhados, com esclarecimentos de dúvidas, suporte e orientações.



Administração de Recursos Humanos



Escopo Básico:

Atuar e suportar hotéis e sede nos aspectos de: administração de pessoal, folha, impostos e obrigações junto ao governo, sempre focando o alinhamento e conformidade entre a legislação trabalhista e as políticas do grupo AccorHotels, orientando clientes internos e externos, mitigando riscos operacionais e trabalhistas.

Atendimento das obrigações do E-Social

Processamento da Folha de Pagamento, adiantamento e autônomos

Processamento de bônus ou participação nos lucros

Processamento das Férias e relatórios (aviso, recibo e relatórios de férias)

Processamento de Admissões e relatórios

Processamento das Rescisões e relatórios

Processamento de Alteração cadastral e relatórios (se aplicável)

Processamento de Transferências (quando aplicável)

Processamento de Promoções e relatórios (se aplicável)

Processamento de Afastamento (Comunicado de Acidente de Trabalho)

- Processamento de 13º salário/ adiantamento e relatórios
- Relatórios Anuais/ emissão e entrega da RAIS, DIRF e Informe de Rendimentos
- Apuração e emissão de todos os encargos para pagamento (FGTS, GPS, DARF, Contr. Sindicais, Assistenciais, Confederativas e Patronal)
- Envio do CAGED
- Fornecimento mensal das provisões de férias e 13º salário
- Análise e aplicação da convenção coletiva aos eventos da Folha de Pagamento
- Orientação da legislação trabalhista e previdenciária para as Unidades
- Disponibilização de documentação para fiscalizações trabalhistas
- Disponibilização de documentação para auditorias (internas /externas) referentes a processos atendidos pelo CSC – Centro de Serviços Compartilhados

KPIs mensal

- Processos de Folha (admissão, rescisão, transferências, férias) dentro do prazo
- Pagamento dos encargos dentro do prazo
- Entrega do e-social no prazo e com qualidade
- Quantidade de reaberturas de folha de pagamento

Central de Atendimento

- Esse canal tem como objetivo prover aos nossos clientes um ponto único de contato, objetivando a comunicação efetiva entre a Unidade e o CSC - Centro de Serviços Compartilhados, com esclarecimentos de dúvidas, suporte e orientações.





ACCOR

FFLES \ ORIENT EXPRESS \ BANYAN TREE \ DELANO \ SOFITEL LEGEND \ FAIRMONT \ SLS \ SO \ SOFITEL \ RIX
EFINESTAY \ MANTIS \ MGALLERY \ 21C \ ART SERIES \ MONDRIAN \ PULLMAN \ SWISSÔTEL \ ANGSANA \ 25HOURS HOTEL
DE \ MÖVENPICK \ GRAND MERCURE \ PEPPERS \ THE SEBEL \ MANTRA \ NOVOTEL \ MERCURE \ ADAC
MA SHELTER \ TRIBE \ BREAKFREE \ IBIS \ IBIS STYLES \ IBIS BUDGET \ JO&JOE \ HOTELF1