

PROJECT CHARTER

Contrato do projeto Green Belt — Grupo Altavia · Altavia Hotéis

1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

PROJETO Redução do Tempo de Liberação de Quartos (Housekeeping)	CÓDIGO GB-2026-058	PERÍODO Mar/2026 – Ago/2026
UNIDADE Altavia Hotel Centro — Belo Horizonte/MG	ÁREA Hotelaria — Governança / Housekeeping	METODOLOGIA DMAIC — projeto Green Belt

2. CONTEXTO DO NEGÓCIO

O Grupo Altavia Construções e Empreendimentos opera dois hotéis próprios pelo braço **Altavia Hotéis**. O Altavia Hotel Centro tem **180 quartos** em 12 andares, ocupação média de **78%** e até **95 check-outs** nos picos de fim de semana. O check-in contratual é às **15h** — e a liberação lenta dos quartos após o check-out gera fila no lobby, perda de receita de early check-in, hora extra recorrente da governança e pressão sobre a reputação nas OTAs, principal canal de vendas da unidade.

3. DECLARAÇÃO DO PROBLEMA Em números — sem causa e sem solução embutidas

O tempo médio entre o **check-out** e o **quarto liberado no sistema (PMS)** é de **74 minutos** (baseline mar–mai/2026), com **380 liberações acima de 60 min por mês** e apenas **62% dos quartos prontos até as 15h**. Nos picos (~95 check-outs), a fila de check-in chega a **25 hóspedes** com espera média de **40 minutos**. Impacto: **R\$ 9,45 mil/mês** de early check-in não vendido, **R\$ 6,8 mil/mês** de hora extra da governança e nota de limpeza/atendimento de **8,1** nas OTAs (padrão da rede: $\geq 8,5$).

74 min tempo médio de liberação (baseline)	380/mês liberações acima de 60 min	62% quartos prontos até as 15h	8,1 nota de limpeza nas OTAs
--	--	--	--

4. META SMART

Reduzir o tempo médio entre o check-out e o quarto liberado no sistema de **74 para 45 minutos (~39%)** até **28/08/2026**, mantendo o padrão de limpeza (recall $\leq 2\%$) e **sem ampliar o quadro de camareiras**, com orçamento aprovado de **R\$ 25 mil**.

5. INDICADOR (Y) E BASELINE

INDICADOR	DEFINIÇÃO OPERACIONAL	BASELINE	META
Tempo de liberação Y PRIMÁRIO	Minutos entre o registro do check-out no PMS e o status "limpo e inspecionado — liberado" (censo diário)	74 min (S14–S21/2026)	≤ 45 min

% quartos prontos até 15h	Quartos liberados até as 15h ÷ check-outs do dia	62%	≥ 95%
Recall de limpeza	Quartos devolvidos para retoque ÷ quartos inspecionados	3,1%	≤ 2%
Nota de limpeza (OTAs)	Média mensal das avaliações de limpeza/atendimento	8,1	≥ 8,5

■ 6. GANHO ESTIMADO

R\$ 180 mil/ano, validado pelo controller da unidade em 20/03/2026: **R\$ 9,45 mil/mês** em receita de early check-in recuperada (105 vendas/mês a R\$ 90) + **R\$ 5,55 mil/mês** em hora extra da governança evitada. Payback do investimento de R\$ 25 mil: **< 2 meses**. Ganho intangível: nota nas OTAs e experiência de chegada do hóspede.

PROJECT CHARTER

Escopo, equipe, cronograma e riscos — GB-2026-058



7. ESCOPO

DENTRO DO ESCOPO

- Processo do registro do check-out no PMS até o quarto "limpo e inspecionado — liberado"
- Limpeza, reposição de enxoval e amenities, pendências rápidas de manutenção e inspeção
- Os 12 andares (180 quartos) do Altavia Hotel Centro
- Rotinas de comunicação entre recepção, governança, lavanderia e manutenção

FORA DO ESCOPO

- Reformas e manutenção pesada (obras civis)
- Renegociação do contrato da lavanderia
- Política de tarifas e regras comerciais
- Altavia Hotel Pampulha (recebe o playbook após a conclusão)

8. EQUIPE DO PROJETO

PAPEL	NOME	ÁREA	DEDICAÇÃO
Sponsor	Eduardo Vilaça	Diretoria de Operações — Altavia Hotéis	—
Champion	Patrícia Lemos	Gerência Geral — Altavia Hotel Centro	10%
Green Belt líder	Camila Andrade	Coordenação de Governança	50%
Membro	Sônia Ferraz	Governança — governanta executiva	20%
Membro	Jorge Nascimento	Recepção / Front Office	15%
Membro	Luciana Prates	Lavanderia	20%
Membro	Marcos Vinícius Dutra	Manutenção	15%

9. CRONOGRAMA DMAIC

FASE	PERÍODO	ENTREGAS PRINCIPAIS
Define	02/03 – 27/03/2026	Charter aprovado, validação do ganho com o controller (20/03), equipe formada
Measure	30/03 – 22/05/2026	SIPOC, plano de coleta, MSA (40 quartos), baseline de 8 semanas (S14–S21): 74 min
Analyze	25/05 – 12/06/2026	Pareto (380 ocorrências/mês), Ishikawa (28/05), Matriz Causa × Efeito, 5 Porquês, teste de sequenciamento (03/06)
Improve	15/06 – 24/07/2026	Matriz esforço × impacto, 5W2H (7 ações, R\$ 19.600), piloto andares 4–6 (06–19/07): 46 min
Control	27/07 – 28/08/2026	Rollout 12 andares (31/07), plano de controle + OCAP, treinamento (14/08), handover (28/08)

RISCOS

- Picos de casa cheia (eventos) acima de 95 check-outs pressionarem o piloto
- Resistência à mudança da sequência tradicional das camareiras
- Capacidade da lavanderia não absorver a montagem dos kits
- Ganho de tempo degradar a qualidade da limpeza (recall > 2%)

PREMISSAS

- Timestamps do PMS disponíveis e confiáveis (confirmar no MSA)
- Quadro atual de 22 camareiras e 3 supervisoras mantido
- Sem alteração do horário contratual de check-in/check-out
- Apoio da recepção no envio da previsão de chegadas

Aprovação: charter validado em 27/03/2026 por Eduardo Vilaça (sponsor) e Patrícia Lemos (champion), com revisão de fase (tollgate) ao fim de cada etapa do DMAIC.