



ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA GERÊNCIA: GRH DEPARTAMENTO: RHA COORDENADORIA: CHP PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
--	---

OBJETIVO

Especificação dos serviços para prestação de serviços de administração, gerenciamento, emissão, distribuição e fornecimento dos benefícios auxílio refeição e vale alimentação na forma de créditos a serem carregados mensalmente em cartões eletrônicos, com chip de segurança, de ampla aceitação, com sistema de alta confiabilidade, com valor determinado, destinados a atender aos empregados da Companhia e seguindo as regras estabelecidas no PAT – Programa de Alimentação do Trabalhador.

CÓDIGO VISUAL (QR CODE)

DESCRIÇÃO DA REVISÃO

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ELABORADORES / REVISORES

NOME	REGISTRO	ÁREA
RODRIGO SRNA GOULART	R23279-7	GRH/RHA/CHP

FD-0407-02

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES_GRH_007_25	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
10/03/2025	2 de 12

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA GERÊNCIA: GRH DEPARTAMENTO: RHA COORDENADORIA: CHP PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
--	---

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	3
3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.....	10
4. FISCALIZAÇÃO	11
5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA COMPANHIA DO METRÔ.....	12

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES_GRH_007_25	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
10/03/2025	3 de 12

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR:	DA	OBJETO:
GERÊNCIA:	GRH	
DEPARTAMENTO:	RHA	
COORDENADORIA:	CHP	
PROCESSO:	RC 10021955 / START 020/25	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.

1. OBJETIVO

Especificação dos serviços para prestação de serviços de administração, gerenciamento, emissão, distribuição e fornecimento dos benefícios auxílio refeição e vale alimentação na forma de créditos a serem carregados mensalmente em cartões eletrônicos, com chip de segurança, de ampla aceitação, com sistema de alta confiabilidade, com valor determinado, destinados a atender aos empregados da Companhia e seguindo as regras estabelecidas no PAT – Programa de Alimentação do Trabalhador.

2. PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. O valor do benefício a ser disponibilizado, mensalmente, aos empregados da COMPANHIA DO METRÔ, em atendimento ao Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT poderá ser fracionado em benefícios auxílio refeição e vale alimentação, na forma de créditos em cartões eletrônicos com chip de segurança.
- 2.2. As informações cadastrais dos empregados da COMPANHIA DO METRÔ, necessárias para a viabilização dos fornecimentos mensais contratados, serão fornecidas pela COMPANHIA DO METRÔ à CONTRATADA, em meio eletrônico, conforme leiaute de arquivos definidos pela COMPANHIA DO METRÔ.
 - 2.2.1. Caso necessite de adequações do leiaute do arquivo de pedido fornecido pela COMPANHIA DO METRÔ, para o processamento e atendimento ao objeto contratado, a CONTRATADA se responsabilizará pelos ajustes, sem ônus para a COMPANHIA DO METRÔ.
 - 2.2.2. O sistema da Contratada deverá conter mecanismo para recebimento do meio eletrônico, propiciando a identificação dos referidos arquivos dos benefícios auxílio refeição e vale alimentação e o seu processamento de forma separada e adequada para cada benefício. Caso haja qualquer erro em sua leitura e este venha a incorrer em despesa, esta não poderá ser repassada à COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.3. A emissão e entrega dos cartões eletrônicos com chip de segurança deverá ocorrer em até 5 dias úteis contados a partir do recebimento do pedido enviado à CONTRATADA, pela COMPANHIA DO METRÔ, com os dados dos empregados.
- 2.4. A emissão da 1ª via de cartões eletrônicos com chip de segurança de novos empregados e, a reemissão (2ª via) dos cartões eletrônicos com chip de segurança não acarretará qualquer custo para a COMPANHIA DO METRÔ ou para os empregados. A

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR:	DA	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
GERÊNCIA:	GRH	
DEPARTAMENTO:	RHA	
COORDENADORIA:	CHP	
PROCESSO:	RC 10021955 / START 020/25	

entrega se dará no prazo máximo de 5 dias úteis contados a partir da solicitação feita pela COMPANHIA DO METRÔ.

- 2.5. Na emissão da 2ª via do cartão o saldo remanescente, quando houver, deverá estar disponível para utilização após o desbloqueio do novo cartão.
- 2.6. A COMPANHIA DO METRÔ fará solicitação de fornecimento mensal do montante dos créditos, em moeda corrente nacional, a serem carregados nos cartões eletrônicos com chip de segurança no período compreendido entre os dias 11 (onze) e 20 (vinte) de cada mês.
- 2.7. Os valores destinados para cada empregado serão informados à CONTRATADA, mensalmente, por meio eletrônico, distribuídos entre os dois benefícios.
- 2.8. O valor de face vigente do auxílio refeição é de R\$ 1.158,24 (mil cento e cinquenta e oito reais e vinte e quatro centavos) mensais e o valor de face vigente do vale alimentação é de R\$ 667,34 (seiscentos e sessenta e sete reais e trinta e quatro centavos) mensais, totalizando R\$ 1.825,58 (mil oitocentos e vinte e cinco reais e cinquenta e oito centavos) mensais por empregado, que podem ser divididos entre auxílio refeição e vale alimentação conforme tabela abaixo:

Faixa	Vale Alimentação	Auxílio Refeição
01	100% do valor de face do benefício vale alimentação	100% do valor de face do benefício auxílio refeição
02	50% do valor total da somatória dos benefícios	50% do valor total da somatória dos benefícios
03	60% do valor total da somatória dos benefícios	40% do valor total da somatória dos benefícios
04	70% do valor total da somatória dos benefícios	30% do valor total da somatória dos benefícios

- 2.9. A opção/alteração pela faixa de distribuição dos benefícios poderá ser feita por todos os empregados duas vezes por ano.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES_GRH_007_25	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
10/03/2025	5 de 12

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA GERÊNCIA: GRH DEPARTAMENTO: RHA COORDENADORIA: CHP PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
--	---

- 2.10. O número de créditos a serem carregados em cartões eletrônicos com chip de segurança solicitado pela COMPANHIA DO METRÔ poderá variar mensalmente à vista das alterações e ou contratações dos empregados.
- 2.11. A COMPANHIA DO METRÔ reserva-se o direito de solicitar a inserção de créditos complementares nos cartões eletrônicos com chip de segurança em outros períodos do mês, de acordo com sua necessidade, sem que tal fato implique ônus à mesma.
- 2.12. Os valores dos créditos solicitados no item 2.6 deverão estar disponíveis para serem carregados nos cartões eletrônicos com chip de segurança no quarto dia útil que antecede o mês de referência.
- 2.13. A data do crédito poderá ser alterada a critério da COMPANHIA DO METRÔ, sem ônus adicionais à mesma, mediante informação prévia de 3 dias úteis da nova data.
- 2.14. Os valores dos créditos solicitados no item 2.9 deverão estar disponíveis para serem carregados nos cartões eletrônicos com chip de segurança conforme solicitado no pedido, que deverá obedecer ao critério de 3 dias úteis.
- 2.15. Os cartões eletrônicos com chip de segurança deverão ser entregues pela CONTRATADA nos locais e horários designados pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.16. A primeira entrega dos cartões deverá ser feita pela CONTRATADA, nas instalações da COMPANHIA DO METRÔ, nos locais e horários designados pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.17. A CONTRATADA deverá estar habilitada a realizar a entrega dos cartões na modalidade porta a porta, na qual o empregado escolhe o local de recebimento do cartão. Na falta de endereço indicado pelo empregado, o cartão deverá ser entregue em endereço alternativo indicado pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.17.1. Os cartões emitidos deverão ser entregues no endereço de escolha do empregado, fornecido pela COMPANHIA DO METRÔ e as atualizações cadastrais deverão ocorrer conforme informação contida no pedido de fornecimento mensal.
- 2.17.2. Em caso de entrega malsucedida, após a segunda tentativa de entrega, a CONTRATADA deverá enviar relação dos cartões não entregues com os respectivos motivos para a fiscalização da COMPANHIA DO METRÔ, que buscará o saneamento de eventuais incorreções para que possa ser feita nova tentativa de entrega, podendo disponibilizar à CONTRATADA, novo e distinto endereço de entrega.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO



NÚMERO	REVISÃO
ES_GRH_007_25	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
10/03/2025	6 de 12

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA GERÊNCIA: GRH DEPARTAMENTO: RHA COORDENADORIA: CHP PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
--	---

- 2.17.3. O empregado poderá solicitar a entrega do cartão na dependência da COMPANHIA DO METRÔ na modalidade de entrega presencial ou indicar outro endereço em qualquer localidade do território nacional.
- 2.18. Os cartões deverão ser entregues mediante preenchimento de documento / comprovante de entrega com identificação do recebedor. No documento deverá constar a data da entrega, nome completo, assinatura, número de CPF ou registro civil e grau de parentesco ou cargo quando se tratar de empregados de edifício ou condomínio. Documento este que permita à COMPANHIA DO METRÔ atestar o recebimento dos mesmos.
- 2.19. O documento acima devidamente preenchido deverá ser entregue à COMPANHIA DO METRÔ em até 5 dias úteis da data da entrega do cartão.
- 2.20. Os cartões eletrônicos com chip de segurança devem possuir senha de utilização e um sistema/dispositivo de alta confiabilidade que não permita a clonagem por terceiros.
- 2.21. Os cartões eletrônicos com chip de segurança deverão estar habilitados a realizar pagamentos por aproximação.
- 2.22. O dispositivo de segurança de que trata o item 2.20 poderá ser alterado conforme evolução da tecnologia mediante anuência prévia da COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.23. Na substituição ou alteração do sistema de segurança, os usuários dos benefícios não deverão sofrer qualquer intercorrência na utilização do cartão, bem como nenhum ônus para os empregados ou para COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.24. Os cartões entregues deverão estar bloqueados e o seu desbloqueio deverá ocorrer, de imediato pela CONTRATADA, mediante solicitação de cada empregado e/ou pelos representantes designados pela COMPANHIA DO METRÔ, independentemente do serviço ser disponibilizado via web, app ou site da CONTRATADA.
- 2.25. Os cartões deverão estar embalados individualmente em envelopes especiais de segurança, resistentes e que permitam a identificação imediata de possíveis adulterações com identificação nominal, número de matrícula e centro de custo, devendo ser de fácil identificação e manuseio.
- 2.26. As exclusões e o cancelamento dos cartões deverão ser processados imediatamente após a solicitação da COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.27. Os saldos remanescentes dos cartões oriundos de cancelamentos/exclusões mencionados no parágrafo anterior deverão ser devolvidos à COMPANHIA DO METRÔ.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES_GRH_007_25	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
10/03/2025	7 de 12

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA GERÊNCIA: GRH DEPARTAMENTO: RHA COORDENADORIA: CHP PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
--	---

Esta devolução ocorrerá na forma de nota de crédito e/ou compensação nos pagamentos futuros.

- 2.28. Havendo a necessidade de cancelamento do crédito solicitado este deverá ser abatido na própria fatura em que estiverem sendo cobrados. Na impossibilidade de abatimento na própria fatura, este acontecerá em faturas que vierem a vencer.
- 2.29. Todos os valores abatidos serão processados por meio de preenchimento de formulário apropriado, por escrito para essa finalidade, remetido ao representante designado pela CONTRATADA, do qual deverá conferir as deduções processadas.
- 2.30. A COMPANHIA DO METRÔ em hipótese alguma tolerará problemas que venham a ocorrer com relação à carga mensal dos créditos a que seus empregados têm direito, devendo o montante solicitado estar disponível na data pré-estabelecida.
- 2.31. A CONTRATADA deverá disponibilizar créditos a serem inseridos nos cartões eletrônicos com chip de segurança em poder dos empregados, cujos montantes mensais devem atender aproximadamente 6.428 empregados para auxílio refeição e 6.405 empregados para vale alimentação.
- 2.32. Os valores dos créditos do auxílio refeição e vale alimentação contratados, poderão sofrer reajustes durante a vigência deste contrato, para maior ou menor a critério da COMPANHIA DO METRÔ, a qualquer tempo, sem que se alterem as condições inicialmente pactuadas.
- 2.33. O serviço de pagamento de alimentação e refeição deverá ser operacionalizado por meio de arranjo de pagamento fechado, modelo em que a própria contratada emite os cartões e mantém relação direta com os estabelecimentos de alimentação e refeição, seguindo todas as regras estabelecidas do PAT – Programa de Alimentação do Trabalhador.
- 2.34. A CONTRATADA deverá disponibilizar via WEB ou APP, a rede de estabelecimentos credenciados atualizada para consulta pelos empregados da COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.35. A COMPANHIA DO METRÔ indicará, sempre que achar necessário, o credenciamento de novos estabelecimentos na região onde existir a necessidade para atendimento das expansões da COMPANHIA DO METRÔ ou empregados, devendo esta ser atendida no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 2.36. A CONTRATADA deverá manter ou credenciar estabelecimentos em outras localidades do território nacional no prazo indicado no item 2.35. desta especificação para

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES_GRH_007_25	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
10/03/2025	8 de 12

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA GERÊNCIA: GRH DEPARTAMENTO: RHA COORDENADORIA: CHP PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
--	---

atendimento aos empregados em teletrabalho, empregados afastados e/ou aposentados por invalidez e outros.

- 2.37. Os custos de emissão e reemissão de cartões eletrônicos com chip de segurança, quaisquer que sejam os motivos, serão assumidos pela CONTRATADA.
- 2.38. Nas ocorrências em que os cartões eletrônicos com chip de segurança apresentem problemas que impeçam sua utilização, a CONTRATADA deverá de imediato, implementar alternativa que permita ao mesmo realizar suas compras em caráter de normalidade.
- 2.39. Os cartões eletrônicos com chip de segurança deverão obrigatoriamente ter senha individualizada, com sistema/dispositivo de segurança, obedecendo aos padrões técnicos e características físicas que garantam a segurança quando da distribuição e da sua utilização no pagamento das despesas, bem como nome da COMPANHIA DO METRÔ, nome do empregado, para a identificação dos mesmos.
- 2.40. A cada utilização dos cartões pelos usuários, os estabelecimentos credenciados, deverão emitir recibo de caixa com devida identificação do estabelecimento com transação efetuada, onde conste o valor da transação e o saldo existente que deverá ser entregue ao usuário para fins de controle.
- 2.41. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de atendimento ao cliente, 24 (vinte e quatro) horas diárias, todos os dias da semana, sem ônus ao usuário, via telefone, via app e web, com registro de protocolo de atendimento, a fim de resolver diretamente com os empregados da COMPANHIA DO METRÔ problemas relacionados à utilização dos benefícios (ex: inserção de senhas, alteração da senha de utilização, cancelamento e solicitação da 2ª via do cartão, emissão dos extratos, desbloqueio do cartão, cartão inoperante, extravio/roubo, senha inválida, etc.).
- 2.42. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de atendimento via web e telefônico gratuito, personalizado ao gestor do contrato, de segunda a sexta-feira, em horário comercial, com registro de protocolo de atendimento, a fim de resolver demandas em relação à administração e gerenciamento dos benefícios alimentação e refeição.
- 2.42.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema eletrônico de gerenciamento dos serviços contratados via web com acesso restrito e seguro que possibilite autogestão, com funcionalidades para gestão de pedidos de crédito, bloqueio e reemissão dos cartões, extratos de utilização dos cartões, relatórios gerenciais, status de entrega dos cartões e respectivos protocolos de entrega.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES_GRH_007_25	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
10/03/2025	9 de 12

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA GERÊNCIA: GRH DEPARTAMENTO: RHA COORDENADORIA: CHP PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
--	---

- 2.43. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter funcionalidades do “APLICATIVO MOBILE – SMARTPHONE” para os sistemas Android e IOS (todas as versões), aos usuários do cartão, durante todo o período da vigência do contrato, com as seguintes funções:
- 2.43.1. Consulta de saldo, extrato das transações e próxima recarga;
 - 2.43.2. Bloqueio de cartões em caso de perda, roubo ou cartão danificado;
 - 2.43.3. Geração de nova senha ou troca de senha;
 - 2.43.4. Consulta à rede credenciada próxima do usuário (atualizada por acionamento de GPS) contendo formas de contato com o estabelecimento e;
 - 2.43.5. Cartão virtual para possibilitar pagamentos por aproximação em smartphones, bem como pagamentos em sites/APP de delivery.
- 2.44. Todo o atendimento gerado pelos empregados deverão ser planilhados mensalmente e disponibilizados para COMPANHIA DO METRÔ para fins de acompanhamento.
- 2.45. O sistema de efetivação de créditos nos cartões deverá ser automático, não se utilizando de equipamentos para validação pelos empregados.
- 2.46. A CONTRATADA deverá garantir que os créditos inseridos nos cartões eletrônicos com chip de segurança estejam disponíveis para utilização durante todos os dias do mês.
- 2.47. Os créditos inseridos nos cartões eletrônicos com chip de segurança se não utilizados dentro do mês de competência deverão obrigatoriamente somar-se aos próximos créditos, de tal forma que os empregados em hipótese alguma sejam prejudicados.
- 2.48. A CONTRATADA se obriga a celebrar convênio com as empresas que fornecem refeição nos restaurantes internos da COMPANHIA DO METRÔ, comprometendo-se em estabelecer condições de equilíbrio nessa relação comercial.
- 2.48.1. O sistema de convênio deverá estar em funcionamento a partir da primeira data de crédito, garantindo a utilização do cartão nos restaurantes internos da COMPANHIA DO METRÔ.
- 2.49. Ao término da vigência do contrato, os créditos remanescentes deverão ter validade de 90 (noventa) dias para que o usuário possa utilizá-los. Transcorrido este prazo, eventual saldo remanescente será devolvido, mediante crédito em conta corrente, no período de 30 (trinta) dias, à COMPANHIA DO METRÔ.

**ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS**

DIR: DA	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
GERÊNCIA: GRH	
DEPARTAMENTO: RHA	
COORDENADORIA: CHP	
PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	

- 2.50. A CONTRATADA deverá emitir relatório contendo nome, matrícula funcional, CPF e o valor remanescente de cada empregado, separados por espécie de benefícios (auxílio refeição e/ou vale alimentação) a ser devolvido mediante crédito em conta corrente da COMPANHIA DO METRÔ.

3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 3.1. Quaisquer cobranças relativas a auxílio refeição e/ou vale alimentação ou outras despesas que venham a ser feitas à COMPANHIA DO METRÔ, por estabelecimentos credenciados pela CONTRATADA, seja qual for o motivo, são de total responsabilidade da CONTRATADA. Neste sentido, salienta-se que a COMPANHIA DO METRÔ não responde solidária ou subsidiariamente por esse pagamento.
- 3.2. Fornecer de modo regular e permanente, os créditos referentes aos benefícios auxílio refeição e vale alimentação, nos valores, forma e quantidades requisitadas pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 3.3. Ressarcir o empregado, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, eventuais créditos/débitos processados indevidamente pelos estabelecimentos conveniados; bastando para tal, reclamações ou registros efetuados pelo próprio usuário (empregado) no atendimento 24 horas ou pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 3.4. Havendo a impossibilidade de efetuar o crédito no cartão de benefício (refeição ou alimentação) em poder do empregado, a CONTRATADA deverá efetuar o crédito correspondente ao valor do benefício através de depósito bancário, em até 48 horas, diretamente na conta bancária do empregado, que será informada pelo próprio ou pela COMPANHIA DO METRÔ.
- 3.5. Responsabilizar-se por todas as despesas provenientes da utilização dos cartões eletrônicos com chip de segurança cancelados por motivo de roubo, furto, perda ou extravio que, a despeito da comunicação expressa emitida pela COMPANHIA DO METRÔ ou pelo próprio usuário, venham a ser utilizados.
- 3.6. A CONTRATADA obriga-se a acolher, de imediato, todas as observações feitas pela fiscalização da COMPANHIA DO METRÔ.
- 3.7. A CONTRATADA se compromete a corrigir, de imediato, qualquer falha com relação a utilização dos cartões eletrônicos com chip de segurança tão logo seja comunicada do fato pela COMPANHIA DO METRÔ.



NÚMERO	REVISÃO
ES_GRH_007_25	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
10/03/2025	11 de 12

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA GERÊNCIA: GRH DEPARTAMENTO: RHA COORDENADORIA: CHP PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
--	---

- 3.8. Manter-se registrada junto ao Ministério do Trabalho e Emprego para atuação no Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT, durante a vigência do contrato.
- 3.9. A CONTRATADA se responsabilizará pela fiscalização dos estabelecimentos conveniados, em caso da não aceitação dos cartões eletrônicos com chip de segurança.
- 3.10. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios oriundos do atendimento do serviço contratado, nos moldes solicitados pela COMPANHIA DO METRÔ, como cartões emitidos, reemitidos, utilizações dos créditos disponibilizados e outros sempre que solicitados.

4. FISCALIZAÇÃO

- 4.1. A COMPANHIA DO METRÔ exercerá ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados, sustando qualquer atividade em execução que, comprovadamente, não esteja sendo realizada, de acordo com o objeto contratado.
- 4.2. Para efeito de fiscalização a CONTRATADA ficará obrigada a:
- 4.2.1. Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela COMPANHIA DO METRÔ ou pelo preposto por ela designado, garantindo-lhe o acesso, a qualquer tempo, aos documentos relativos aos serviços executados ou em execução, bem como às suas dependências;
- 4.3. Para exercer completa fiscalização sobre a execução dos serviços, a COMPANHIA DO METRÔ terá amplos poderes, inclusive para:
- 4.3.1. Exigir, da CONTRATADA, a estrita obediência às especificações e normas contratuais;
- 4.3.2. Vetar a utilização de materiais, equipamentos, métodos de trabalho ou de processos executivos que estejam, a seu juízo, em desacordo com as exigências e padrões técnicos e administrativos estipulados pelo presente Contrato.
- 4.3.3. Examinar, quando julgar conveniente, os documentos referentes à quitação regular da CONTRATADA para com a Previdência Social.
- 4.4. A ação ou omissão, total ou parcial, de fiscalização da COMPANHIA DO METRÔ não restringe e nem exime a CONTRATADA da total responsabilidade pelos encargos e serviços que são de sua atribuição e competência, nem mesmo das obrigações assumidas neste instrumento.

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.



NÚMERO	REVISÃO
ES_GRH_007_25	0
DATA DE EMISSÃO	FOLHA
10/03/2025	12 de 12

ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS

DIR: DA GERÊNCIA: GRH DEPARTAMENTO: RHA COORDENADORIA: CHP	OBJETO: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO, GERENCIAMENTO, EMISSÃO, DISTRIBUIÇÃO E FORNECIMENTO DOS BENEFÍCIOS AUXÍLIO REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO NA FORMA DE CRÉDITOS A SEREM CARREGADOS MENSALMENTE EM CARTÕES ELETRÔNICOS, COM CHIP DE SEGURANÇA, DE AMPLA ACEITAÇÃO, COM SISTEMA DE ALTA CONFIABILIDADE, COM VALOR DETERMINADO, DESTINADOS A ATENDER AOS EMPREGADOS DA COMPANHIA E SEGUINDO AS REGRAS ESTABELECIDAS NO PAT – PROGRAMA DE ALIMENTAÇÃO DO TRABALHADOR.
PROCESSO: RC 10021955 / START 020/25	

5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA COMPANHIA DO METRÔ

5.1. A COMPANHIA DO METRÔ se responsabilizará por:

- 5.1.1. Requisitar à CONTRATADA os créditos para os cartões eletrônicos com chip de segurança com observância do prazo estabelecido;
- 5.1.2. Orientar com rigor seus empregados para que não seja desvirtuada a utilização dos cartões para outras finalidades que não a aquisição de gêneros alimentícios ou refeição.
- 5.1.3. Comunicar à CONTRATADA, com a maior brevidade possível, quaisquer irregularidades constatadas na rede de estabelecimentos credenciados, para fins de adaptação às medidas cabíveis;
- 5.1.4. Notificar à CONTRATADA, por escrito, e com antecedência, quaisquer débitos porventura existentes (multas, reembolsos e outros);
- 5.1.5. Designar preposto para acompanhar e fiscalizar a execução do presente contrato.

EMIÇÃO	VERIFICAÇÃO	APROVAÇÃO
GRH/RHA/CHP	GRH/RHA	GRH
FLAVIO ALBUQUERQUE E REGIS:1692931 1804 Assinado de forma digital por FLAVIO ALBUQUERQUE REGIS:16929311804 Dados: 2025.03.10 15:19:59 -03'00'	EDNA SILVA SANTOS PRATES:077 37782842 Assinado de forma digital por EDNA SILVA SANTOS PRATES:07737782842 Dados: 2025.03.10 17:40:01 -03'00'	MARISA CARLA AYRES CAMARINI:119 58919896 Assinado de forma digital por MARISA CARLA AYRES CAMARINI:11958919896 Dados: 2025.03.11 09:31:33 -03'00'
FLÁVIO ALBUQUERQUE REGIS	EDNA SILVA SANTOS PRATES	MARISA CARLA AYRES CAMARINI
REGISTRO R29956-5	REGISTRO R15709-4	REGISTRO R33923-1

DOCUMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Esta folha é de propriedade da Companhia do Metrô e seu conteúdo não pode ser copiado ou revelado a terceiros.
A liberação deste documento não exime o emitente de sua responsabilidade sobre ele.