

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto	Credenciamento de serviços de administração, gerenciamento, emissão, distribuição, fornecimento e gerenciamento de cartões eletrônicos e/ou magnéticos nas modalidades alimentação e refeição com aceitação nacional para atender a todos os empregados do Sesc em Minas.
Prazo de Início da Execução	20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato
Local de Entrega	Unidades Sesc em Minas
Pagamento	Pagamento antecipado em observância ao disposto na Lei nº 14.442/2022
Vigência	Por tempo indeterminado
Subcontratação	Não autorizada
Critério de Seleção e Chamamento	Critério de terceiros

1 JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE

1.1 A presente contratação tem por finalidade atender à decisão institucional do Sesc em conceder auxílio alimentação/refeição aos seus empregados. Para além do atendimento à medida adotada pela instituição, a contratação de empresa especializada visa garantir:

- Ampla rede credenciada de estabelecimentos, assegurando capilaridade e acesso em diferentes regiões;
- Eficiência na gestão dos créditos com controle, segurança e transparência na utilização dos recursos;
- Adequação e conformidade com a legislação trabalhista vigente; e
- Melhoria da qualidade de vida dos empregados por meio do acesso facilitado à alimentação saudável e variada.

2 JUSTIFICATIVA DO MODELO DA CONTRATAÇÃO

2.1 A contratação de serviços de gerenciamento e fornecimento de vales alimentação e refeição, até então realizada por meio de licitação sob o critério do menor preço, tornou-se inviável após a edição da Portaria MTE nº 1.707, de 10 de outubro de 2024, que proibiu o emprego da chamada taxa de administração negativa aplicada sobre o valor aludidos benefícios, para empresas regidas pela Consolidação das Leis do

Trabalho - CLT. Essa vedação retirou a principal forma de competição entre as administradoras, que historicamente ofertavam taxas de administração reduzidas, inclusive negativas, tendo esse fato comprometido a utilização da modalidade de licitação tradicional para este objeto.

Nesse cenário, o credenciamento tem se mostrado a alternativa mais adequada, pois permite à instituição contratar empresas interessadas de forma contínua e não excludente, garantindo ampla participação do mercado e aderência ao novo marco regulatório. A Resolução nº 1.593/24 do Sesc, em seu artigo 20, inciso II, prevê expressamente a possibilidade de utilização do credenciamento quando há a escolha direta do beneficiário.

Com esse arranjo, uma vez credenciadas as empresas administradoras de vales, os empregados do Sesc em Minas poderão optar pela fornecedora que melhor lhes atender, de acordo com a conveniência e a capilaridade da rede credenciada. O benefício é transferido diretamente ao trabalhador, conferindo efetividade ao programa e respeitando a liberdade de escolha dos usuários.

Dessa forma, o credenciamento mitiga a ineficiência decorrente da barreira legal à competitividade, pois possibilita que os ganhos advindos da dinâmica de mercado sejam absorvidos em favor dos beneficiários do auxílio.

3 CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 A quantidade total inicial estimada de empregados do Sesc em Minas elegível ao benefício é de 3.044 (três mil, quarenta e quatro), sendo que este número poderá sofrer variações diariamente em função de entradas e saídas durante o período de vigência do contrato. O Sesc em Minas irá trabalhar como estimativa um índice de evolução de *headcount* de 17% ao longo do primeiro ano de vigência. Com isso, o número de empregados durante o 1º ano de vigência contratual poderá se aproximar de 3.561, podendo haver variações para mais ou para menos, conforme a dinâmica de movimentação de pessoal da instituição.

4 LOCAL DE EXECUÇÃO E ENTREGA

4.1 O Sesc em Minas possui unidades e funcionários alocados nos municípios do Estado de Minas Gerais, listados na tabela abaixo:

IDENT.	MUNICÍPIO	UNIDADE	ENDEREÇO ATUAL
1	Almenara	SESC ALMENARA	Rua Doutor Sabino Silva, Nº 142 - Tereza Cristina - CEP: 39900-000 - Almenara - MG
2	Araxá	COLÉGIO SESC ARAXÁ - CSA	Rua Dr. Edmar Cunha, Nº 150 - Vila Santa Terezinha - CEP: 38183-296 - Araxá - MG
3	Araxá	SESC ARAXÁ	Rua Dr. Edmar Cunha, Nº 150 - Vila Santa Terezinha - CEP: 38183-296 - Araxá - MG
4	Belo Horizonte	CENTRO DE ATENDIMENTO AO TURISTA - MERCADO DAS FLORES - SESC	Rua Afonso Pena, Nº 1055 - Centro - CEP: 30130-002 - Belo Horizonte - MG
5	Belo Horizonte	CENTRO DE EXCELENCIA EM SAUDE	Rua Viana do Castelo, Nº 645 - São Francisco - CEP: 31255-160 - Belo Horizonte - MG
6	Belo Horizonte	EDIFÍCIO-SEDE	Rua dos Tupinambás, Nº 956 - Centro - CEP: 30120-906 - Belo Horizonte - MG
7	Belo Horizonte	HOTEL SESC VENDA NOVA	Rua Jose Felix Martins, Nº 1246 - Mantiqueira - CEP: 31655-700 - Belo Horizonte - MG

8	Belo Horizonte	SESC CARLOS PRATES	Rua Teófilo Otôni, Nº 433 - Carlos Prates - CEP: 30710-570 - Belo Horizonte - MG
9	Belo Horizonte	SESC CENTRAL DE ATENDIMENTO	Rua Curitiba, Nº 561 - Centro - CEP: 30170-121 - Belo Horizonte - MG
10	Belo Horizonte	SESC FLORESTA	Rua Pouso Alegre, Nº 1647 - Floresta - CEP: 31015-104 - Belo Horizonte - MG
11	Belo Horizonte	SESC PALLADIUM	Rua Rio de Janeiro, Nº 1046 - Centro - CEP: 30160-041 - Belo Horizonte - MG
12	Belo Horizonte	SESC PROGRAMA MESA BRASIL	Rua Av do Contorno, Nº 525 - Centro - CEP: 30110-001 - Belo Horizonte - MG
13	Belo Horizonte	SESC SANTA QUITÉRIA	Rua Santa Quitéria, Nº 566 - Carlos Prates - CEP: 30710-460 - Belo Horizonte - MG
14	Belo Horizonte	SESC SERVIÇOS PALLADIUM	Rua Rio de Janeiro, Nº 1046 - Centro - CEP: 30160-041 - Belo Horizonte - MG
15	Belo Horizonte	SESC TUPINAMBÁS	Rua dos Tupinambás, Nº 908 - Centro - CEP: 30120-070 - Belo Horizonte - MG
16	Belo Horizonte	SESC UNIDADES MOVEIS	Rua Viana do Castelo, Nº 442 - São Francisco - CEP: 31255-160 - Belo Horizonte - MG
17	Belo Horizonte	UNIDADE ADMINISTRATIVA SESC SÃ	Rua Viana do Castelo, Nº 679 - São Francisco - CEP: 31255-160 - Belo Horizonte - MG
18	Belo Horizonte	UNIDADE MULTISERVIÇOS SESC ITUIUTABA	Rua Dalva Carvalho Moreira, Nº S/N - Nova Ituiutaba I - CEP: 38304-481 - Ituiutaba - MG
19	Contagem	CENTRO EDUCAÇÃO INFANTIL SESC	Rua Padre José Maria Deman, Nº 805 - Novo Riacho - CEP: 32280-620 - Contagem - MG
20	Contagem	HOTEL SESC CONTAGEM	Rua Padre José Maria Deman, Nº 805 - Novo Riacho - CEP: 32280-620 - Contagem - MG
21	Governador Valadares	COLÉGIO SESC GOVERNADOR VALADARES	Rua Veneza, Nº 877 - Grã Duquesa - CEP: 35057-730 - Governador Valadares - MG
22	Governador Valadares	SESC GOVERNADOR VALADARES	Rua Veneza, Nº 877 - Grã Duquesa - CEP: 35057-730 - Governador Valadares - MG
23	Juiz de Fora	SESC JUIZ DE FORA	Rua Rio Branco, Nº 3090 - Centro - CEP: 36016-311 - Juiz de Fora - MG
24	Juiz de Fora	SESC PROGRAMA MESA BRASIL JUIZ DE FORA	Rua Carlos Chagas, Nº 100 - Sao Mateus - CEP: 36025-010 - Juiz de Fora - MG
25	Lavras	SESC LAVRAS	Rua Misseno de Pádua, Nº 831 - Centro - CEP: 37200-000 - Lavras - MG
26	Montes Claros	COLÉGIO SESC MONTES CLAROS	Rua Coronel Spyer, Nº s/n - Centro - CEP: 39400-111 - Montes Claros - MG
27	Montes Claros	SESC MONTES CLAROS	Rua Deputado Esteves Rodrigues, Nº 1124 - Centro - CEP: 39400-215 - Montes Claros - MG
28	Montes Claros	SESC PROGRAMA MESA BRASIL MONTES CLAROS	Rua Gabriel Passos, Nº SN - Centro - CEP: 39400-112 - Montes Claros - MG
29	Ouro preto	HOTEL SESC OURO PRETO	Rua dos Inconfidentes, Nº SN - Tripuí - CEP: 35407-899 - Ouro Preto - MG
30	Paracatu	SESC PARACATU	Rua Eurídamas Avelino de Barros, Nº 347 - Lavrado - CEP: 38602-002 - Paracatu - MG
31	Patos de Minas	SESC SERVIÇO PATOS DE MINAS	Rua Major Gote, Nº 1411 - Centro - CEP: 38700-001 - Patos de Minas - MG
32	Poços de Caldas	HOTEL SESC POÇOS DE CALDAS	Rua dos Capuchinhos, Nº 65 - Funcionários - CEP: 37701-307 - Poços de Caldas - MG
33	Poços de Caldas	SESC POÇOS DE CALDAS	Rua Paraná, Nº 229 - Centro - CEP: 37701-043 - Poços de Caldas - MG
34	Pouso Alegre	SESC SERVIÇOS POUSO ALEGRE	Rua Vicente Simões, Nº 152 - Centro - CEP: 37550-001 - Pouso Alegre - MG
35	Santa Luzia	SESC SANTA LUZIA	Rua Brasília, Nº 3505 - São Benedito - CEP: 33110-580 - Santa Luzia - MG
36	Santos Dumond	SESC SANTOS DUMONT	Rua Presidente Getúlio Vargas, Nº 289 - Centro - CEP: 36240-075 - Santos Dumont - MG
37	São Lourenço	SESC SÃO LOURENÇO	Rua Dr. Olavo Gomes Pinto, Nº 33 - Centro - CEP: 37002-089 - São Lourenço - MG
38	Sete Lagoas	SESC SETE LAGOAS	Rua Francisco Vicente, Nº 23 - Centro - CEP: 35700-475 - Sete Lagoas - MG

39	Teófilo Otoni	COLÉGIO SESC TEOFILO OTONI	Rua Lauro Vieira Otoni, Nº 40 - São Diogo - CEP: 39803-002 - Teófilo Otoni - MG
40	Teófilo Otoni	SESC MESA BRASIL VALE MUCURI E JEQUITINHONHA	Rua AV Sidonio Otoni, Nº 3163 - Jardim Serra Verde - CEP: 39801-500 - Teófilo Otoni - MG
41	Uberaba	SESC UBERABA	Rua Ricardo Misson, Nº 411 - Centro - CEP: 38065-200 - Uberaba - MG
42	Uberlândia	SESC PROGRAMA MESA BRASIL UBERLÂNDIA	Rua R Paschoal Bruno, Nº 698 - Santa Mônica - CEP: 38408-714 - Uberlândia - MG
43	Uberlândia	SESC UBERLÂNDIA	Rua Benjamim Constant, Nº 844 - Aparecida - CEP: 38400-678 - Uberlândia - MG
44	Varginha	SESC MESA BRASIL SUL DE MINAS	Rua Joaquim de Oliveira Tatim, Nº 1001 - Jardim Ribeiro - CEP: 37068-000 - Varginha - MG
45	Varginha	SESC VARGINHA	Rua Santa Cruz, Nº 757 - Centro - CEP: 37002-089 - Varginha - MG

5 CRITÉRIOS DE ESCOLHA DA EMPRESA CREDENCIADA

5.1 A escolha das empresas responsáveis pela administração dos cartões de benefícios será realizada por meio de votação bienal. A cada dois anos, os empregados poderão votar entre as empresas credenciadas, selecionando duas para prestar o serviço de concessão dos benefícios;

5.2 A cada empregado ativo do Sesc em Minas poderá exercer sua opção individual por uma das empresas credenciadas para a administração do benefício. No entanto, será considerada vencedora as duas empresas que obtiverem a maioria dos votos computados entre todos os empregados participantes da votação, abrangendo o conjunto total de unidades da instituição. Dessa forma, a escolha será definida com base no somatório geral de votos, e não por unidade ou local específico. Ressalta-se que o processo de votação é interno e conduzido exclusivamente pelo Sesc em Minas, não sendo passível de contestação por parte das empresas credenciadas;

5.3 A votação será realizada por meio do Portal do RH, acessado com login e senha individual de cada empregado. O processo terá duração de 5 (cinco) dias corridos e será disponibilizado simultaneamente para todas as unidades do Sesc em Minas, garantindo ampla participação dos empregados ativos.

5.4 Na eventual inviabilidade de realização da votação pelo Portal do RH, o processo será conduzido por meio de formulário eletrônico (Google Forms), respeitando os mesmos prazos definidos para participação;

5.5 Após a realização da votação e definição das duas empresas vencedoras, cada empregado ativo do Sesc em Minas deverá indicar sua preferência individual por uma das empresas selecionadas para o recebimento do benefício. Essa escolha será registrada conforme os procedimentos estabelecidos pela área responsável;

5.6 Após o período mínimo de 12 meses de utilização, o empregado poderá solicitar a mudança de fornecedor do cartão de benefício, escolhendo entre as duas empresas vencedoras. A troca será permitida uma única vez dentro do ciclo bienal, respeitando os prazos e procedimentos definidos pela área responsável;

5.7 Os empregados que não fizerem a opção dentro do prazo estipulado, serão vinculados à empresa credenciada escolhida pela maioria dos beneficiários;

5.8 Havendo admissão de um novo empregado, este deverá aderir a uma das empresas credenciadas contratadas que venceram a votação;

5.9 Após o resultado da votação, as empresas vencedoras irão celebrar com o Sesc em Minas um contrato de prestação de serviços durante o período de 24 meses;

5.10 As empresas credenciadas no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da divulgação do edital estarão habilitadas a participar da primeira votação destinada à definição das duas empresas contratadas.

5.11 Em caso de empate entre duas ou mais empresas credenciadas na votação, será realizada uma nova votação exclusiva entre as empresas empatadas, seguindo os mesmos procedimentos e prazos estabelecidos para a votação original. A empresa que obtiver a maioria dos votos nesta segunda rodada será considerada vencedora.

5.12 No curso da vigência do credenciamento será realizada nova votação dentre as empresas credenciadas para a escolha das contratadas para o próximo ciclo. Caso, os beneficiários optem pelas mesmas do contrato anterior, esse será renovado.

5.13 Para auxiliar na escolha das empresas que farão a administração dos cartões, o prestador dos serviços deverá elaborar e enviar um arquivo em PDF, com até 4 (quatro) páginas, contendo uma apresentação clara, objetiva e atrativa da empresa e dos benefícios oferecidos aos empregados, destacando diferenciais, funcionalidades e vantagens do serviço. O material deve ser organizado de forma profissional, com informações suficientes para subsidiar a análise técnica e apoiar a decisão no processo de votação interna, funcionando como uma peça de comunicação que valorize a proposta.

Ressalta-se que, para não comprometer a vedação à taxa negativa aplicada aos cartões de benefício, não será permitido o oferecimento de bônus ou valores adicionais em dinheiro diretamente no cartão. No entanto, poderão ser concedidos descontos ou vantagens por meio de outras funcionalidades, como aplicativos, vouchers de desconto, programas de fidelidade ou parcerias.

6 REMUNERAÇÃO

6.1 Todos os custos relacionados à implantação, manutenção, emissão, reemissão e entrega dos cartões são de responsabilidade da CONTRATADA. Não será cobrada taxa de administração, sendo fixada em 0%. Essa condição se justifica com base nas práticas de mercado, que oferecem serviços compatíveis com o objeto desse Termo de Referência.

7 CRITÉRIOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

7.1 Atestado de capacidade técnica comprovando um fornecimento de vale refeição/alimentação para empresas com no mínimo 1200 funcionários.

7.2 A credenciada deverá assegurar aceitação nacional do benefício em conformidade com o princípio da interoperabilidade previsto no Decreto nº 12.712/2025, garantindo que os cartões sejam aceitos em qualquer estabelecimento habilitado para transações de alimentação e refeição, independentemente da bandeira ou arranjo. Essa comprovação poderá ocorrer por meio de:

- a) Rede credenciada própria ou parceira, apresentando, por meio de relatório, quantitativos mínimos preferenciais de 6.500 pontos para refeição e 4.500 pontos para alimentação, incluindo estabelecimentos em Minas Gerais e demais capitais brasileiras; ou
- b) Declaração formal de integração com bandeiras e adquirentes que assegurem aceitação nacional via arranjo aberto, conforme previsto no Decreto nº 12.712/2025, acompanhada de evidências contratuais ou técnicas que demonstrem interoperabilidade, podendo ser apresentado cronograma formal, conforme previsto no item 7.6.

- 7.2.1** Para empresas que operam com rede credenciada própria ou parceira, apresentar relação nominal dos estabelecimentos por município, com endereço completo, CNPJ e indicação das modalidades atendidas (alimentação e/ou refeição).
- 7.2.2** Para empresas que operam com arranjo aberto, apresentar documentação que comprove a aceitação nacional (ex.: contrato com bandeira Visa, Mastercard, Elo ou equivalente), além de relatório indicativo de cobertura por UF ou regiões, dispensando a relação nominal dos estabelecimentos, considerando que a manutenção da rede é responsabilidade das bandeiras e adquirentes.
- 7.2.3** Em ambos os casos, a credenciada deverá garantir conformidade com as normas do Programa de Alimentação do Trabalhador (Lei nº 6.321/1976), Decreto nº 10.854/2021 e Decreto nº 12.712/2025, assegurando interoperabilidade, ampla aceitação e proibição de práticas abusivas.
- 7.3** A credenciada deverá comprovar capacidade de atendimento em Belo Horizonte e Região Metropolitana, apresentando a presença em supermercados de grande porte. Como parâmetro técnico para análise, recomenda-se a indicação de pelo menos 6 (seis) estabelecimentos de grande porte, podendo ser comprovada por:
- a) Rede credenciada própria ou parceira; ou
 - b) Declaração formal de integração com bandeiras e adquirentes que assegurem aceitação nacional via arranjo aberto, conforme Decreto nº 12.712/2025, acompanhada de evidências contratuais ou técnicas (ex.: contrato com bandeira Visa/Mastercard/Elo, homologação com adquirentes).

7.4 Comprovação de rede credenciada no interior de Minas Gerais, com a quantidade mínima de estabelecimentos por município, conforme especificado no quadro a seguir, com especial atenção às localidades onde o Sesc em Minas mantém unidades operacionais, de forma a garantir ampla cobertura e acesso ao benefício por parte dos empregados:

QUANTIDADE DE ESTABELECIMENTOS POR CIDADE			
Item	Cidade	REFEIÇÃO Estabelecimentos (Qtde)	ALIMENTAÇÃO Estabelecimentos (Qtde)
1	Belo Horizonte	2780	3190
2	Capitais brasileiras	300	N/A
3	Governador Valadares	95	78
4	Uberlândia	431	188
5	Uberaba	222	46
6	Montes Claros	223	26
7	Contagem	651	490
8	Betim	207	101
9	Juiz de Fora	360	84
10	Almenara	22	4
11	Araxá	115	40
12	Paracatu	49	25
13	Januária	8	4
14	Ouro Preto	129	33
15	Santa Luzia	193	102
16	Sete Lagoas	144	43
17	Poços de Caldas	135	85
18	Teófilo Otoni	56	11
19	Lavras	65	42
20	Patos de Minas	86	24
21	São Lourenço	26	13
22	Santos Dumont	26	7
23	Ituiutaba	21	17
24	Pouso Alegre	58	39
25	Varginha	100	45

Como critério técnico, recomenda-se apresentar quantitativos mínimos por município, conforme quadro indicativo acima, podendo ser atendido por:

- Rede credenciada própria ou parceira; ou
- Comprovação de aceitação nacional via arranjo aberto/interoperabilidade, conforme Decreto nº 12.712/2025, com evidências de cobertura regional (ex.: relatório indicativo por UF ou integração com adquirentes).

7.5 Para a modalidade refeição, a CREDENCIADA deverá manter preferencialmente, no mínimo 50% (cinquenta por cento) de estabelecimentos credenciados que aceitam o cartão refeição nas praças de alimentação dos seguintes shoppings e espaço de convivência:

- Shopping Cidade
- BH Shopping
- Diamond Mall
- Minas Shopping
- Pátio Savassi
- Boulevard Shopping
- Shopping Del Rey
- Pampulha Mall
- Itaú Power Shopping
- Big Shopping
- Shopping Contagem
- Shopping Estação
- Shopping Partage (Betim)
- Betim Shopping (Betim)
- Center e Uberlândia (Uberlândia)
- GV Shopping (Governador Valadares)
- Via Café Shopping Center (Varginha)
- Shopping Uberaba (Uberaba)
- Praça Uberaba Shopping
- Shopping Partage (Poços de Caldas)
- Shopping Independência (Juiz de Fora)
- Shopping Jardim Norte (Juiz de Fora)
- Shopping Center (Montes Claros)
- Shopping Ibituruna (Montes Claros)
- Shopping Sete Lagoas (Sete Lagoas)

A comprovação poderá ocorrer por:

- a) Rede credenciada própria ou parceira, mediante apresentação de relação nominal dos estabelecimentos que atendem à modalidade refeição; ou
- b) Integração com arranjo aberto, mediante apresentação de documentação que comprove aceitação nacional (ex.: contrato ou carta de intenção com bandeiras Visa, Mastercard, Elo ou equivalente).

7.6 Nos casos em que não houver apresentação das evidências técnicas solicitadas nos itens e subitens do tópico 7 deste Termo, no que tange à interoperabilidade, a credenciada deverá apresentar cronograma formal de implementação, demonstrando as etapas necessárias para garantir a conformidade com o princípio da interoperabilidade previsto no Decreto nº 12.712/2025, observando o prazo máximo de 360 (trezentos e sessenta) dias estabelecido pela norma.

O cronograma deverá conter datas, marcos de entrega e responsáveis, sendo parte integrante do contrato.

O descumprimento do cronograma apresentado, seja por atraso injustificado ou não implementação das medidas previstas, configurará inadimplemento contratual, sujeitando a credenciada às penalidades previstas na minuta contratual, incluindo advertência, aplicação de multa e possibilidade de suspensão ou rescisão do contrato por iniciativa da CONTRATANTE, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

8 CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

8.1 O fornecimento do benefício contratado deverá possibilitar o uso em um único cartão em ambas as modalidades (refeição/alimentação), através de créditos mensais inseridos no cartão, possibilitando aos empregados adquirirem as refeições prontas para o consumo em restaurantes e lanchonetes e alimentação para comprar alimentos in natura em estabelecimentos como supermercados, açougues e hortifrutos devidamente credenciados, garantindo flexibilidade e praticidade na aquisição de alimentos e refeições, conforme suas necessidades e preferências;

8.2 As empresas interessadas no credenciamento deverão estar preparadas para prestação do serviço no âmbito nacional, e ter experiência no fornecimento de cartões de refeição/alimentação;

8.3 O fornecimento do benefício deverá ser por meio de cartão eletrônico com tecnologia de chip de segurança. O cartão deverá operar com senha numérica individual, secreta e intransferível, garantindo a validação segura das transações nos estabelecimentos comerciais credenciados, conforme escolha dos empregados do Sesc em Minas;

8.4 A solução deverá, obrigatoriamente, oferecer suporte à tecnologia de pagamento por aproximação (NFC), por meio de carteiras digitais compatíveis com dispositivos móveis. Essa funcionalidade visa proporcionar maior praticidade e agilidade no processo de compra;

8.5 Os cartões físicos, deverão ser confeccionados com material de alta durabilidade e qualidade técnica, de modo a garantir resistência ao uso contínuo e minimizar riscos de fraudes. A personalização física com nome do empregado e razão social do Sesc em Minas não será obrigatória, desde que a identificação individual seja assegurada por meio da vinculação ao CPF do usuário e que o sistema permita rastreabilidade e controle de uso;

8.6 A primeira remessa realizada pela Contratada, deverá ser organizada em lotes por unidade e enviadas de modo que esteja em ordem alfabética (se for o caso), acompanhada da listagem dos empregados beneficiários para facilitar a entrega operacional;

8.7 Após as requisições efetuadas pelo Sesc em Minas, a recarga nos cartões, no valor estipulado, deverá ocorrer no prazo máximo de 03 (três) dias, contados a partir do recebimento efetivo do pedido. E, caso haja emissão de novos cartões, estes deverão ser entregues nos endereços ora informados no item 3, em envelopes lacrados com manual básico de utilização, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da solicitação. Cabe destacar que todos os ônus para confecção e entrega dos cartões nos endereços das unidades do Sesc em Minas serão de responsabilidade da empresa Contratada. O Sesc em Minas se reserva o direito de alterar sua rede de unidades, podendo reduzir, desativar ou ampliar, inclusive com a abertura de novas unidades em cidades não mencionadas no item 3.

8.8 A Credenciada CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus para a CONTRATANTE, a emissão de cartões eletrônicos e/ou magnéticos ou a remissão em caso de perda, furto, roubo ou extravio deles. O mesmo deverá ocorrer em caso de cartões que apresentarem erros de leitura, dano no chip ou qualquer outra intercorrência que impossibilite o uso do cartão pelo empregado. Se for comprovada a clonagem do cartão após apuração e confirmada a ocorrência, será de responsabilidade da empresa CONTRATADA a restituição integral dos valores ora subtraídos indevidamente do cartão através de nova via, sendo que as despesas de reemissão dos cartões serão de responsabilidade da CONTRATADA;

8.9 Nos casos em que for solicitada a segunda via dos cartões e eles possuírem créditos, deverão estes vir com as cargas correspondentes e entregues nas mesmas condições estabelecidas no subitem 8.3 deste Termo;

8.10 A CONTRATADA deverá manter um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) com acesso gratuito, garantindo funcionamento adequado às melhores práticas do mercado. O atendimento poderá ocorrer por meio de canais diversos, como telefone, aplicativo, site ou outros meios digitais, observando os seguintes requisitos:

- a) Disponibilidade mínima: atendimento humano em horário comercial (segunda a sábado), complementado por canais digitais automatizados (chatbot, assistente virtual) para demandas emergenciais fora desse período.
- b) Gratuidade: em caso de ligações, estas deverão ser gratuitas, inclusive a partir de telefones celulares, por meio de número 0800 ou equivalente.
- c) Funcionalidades obrigatórias: disponibilização de recursos para troca de senha, consulta de saldo, previsão de recargas, solicitação de segunda via e validação de transações, seja via aplicativo, site ou outro canal digital seguro.

A CONTRATADA poderá adotar modelos de atendimento diferenciados, desde que assegurem acessibilidade, eficiência e resolução das demandas do consumidor, em conformidade com a legislação aplicável.

8.11 O valor integral disponibilizado pelo Sesc em Minas, a título de benefício, deverá ser creditado em sua totalidade em um único cartão eletrônico, que permita a utilização tanto para a aquisição de gêneros alimentícios quanto para o pagamento de refeições prontas, conforme a escolha do empregado. O cartão deverá ser aceito em estabelecimentos credenciados das duas modalidades (alimentação e refeição), sem necessidade de migração ou transição de saldo entre categorias, garantindo flexibilidade, praticidade e autonomia no uso do benefício;

8.12 Os créditos disponibilizados nos cartões, se não utilizados dentro do mês de competência, deverão obrigatoriamente somar-se as outras recargas, de tal forma que os empregados beneficiários da CONTRATANTE, em nenhuma hipótese sejam prejudicados. A validade dos créditos não poderá expirar, mesmo após um possível término de contrato ou distrato;

8.13 A CONTRATADA deverá garantir a integração eficiente e funcional de seu sistema com o sistema da CONTRATANTE, de forma a assegurar que o processo de solicitação, envio e gestão dos pedidos de crédito ocorra de maneira assertiva, ágil e simplificada. A solução tecnológica deverá ser intuitiva e de fácil operação, permitindo que os pedidos sejam inseridos e processados com rapidez e precisão. Sempre que necessário, a CONTRATADA será responsável por ministrar treinamentos e fornecer suporte técnico à equipe da CONTRATANTE, visando garantir o pleno domínio da ferramenta e a fluidez operacional do processo;

8.14 A CONTRATADA deverá disponibilizar a partir da assinatura do contrato um consultor/executivo de relacionamento, sendo este o ponto focal entre as partes a fim de possibilitar e ser capaz de interceder e facilitar as demandas advindas da relação contratual, visando a melhor execução da prestação de serviços;

8.15 Todos os custos relacionados à implantação, manutenção, emissão, reemissão de 2ª via e entrega dos cartões serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem qualquer repasse de valores à

CONTRATANTE ou aos empregados beneficiários. A prestação dos serviços deverá ocorrer sem a cobrança de taxa de administração ou qualquer outro encargo financeiro, direto ou indireto. Essa condição está em conformidade com as práticas de mercado atualmente adotadas por empresas do setor, que oferecem soluções compatíveis com o objeto deste Termo de Referência;

8.16 Após a assinatura do contrato, deverá ser realizada uma reunião de kick-off entre os representantes da CONTRATADA e da CONTRATANTE, para as devidas apresentações e alinhamentos;

8.17 A CONTRATADA, quando convocada para a assinatura do contrato deverá apresentar certificações reconhecidas de segurança da informação e proteção de dados, como a ISO/IEC 27001, ou, alternativamente, comprovar a existência de uma política formal e atualizada de proteção de dados e confidencialidade. Essa política deverá estar em conformidade com os princípios e exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), assegurando a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações tratadas no âmbito da prestação dos serviços;

8.18 Deverá a CREDENCIADA CONTRATADA, iniciar a prestação de serviços no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos após a assinatura do contrato;

8.19 No caso em que ocorrer abertura de novas unidades do Sesc em Minas, poderá a CONTRATANTE solicitar a ampliação da rede credenciada na cidade em que a nova unidade for estabelecida sendo que o prazo máximo para este trâmite operacional, seja em no máximo 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da solicitação;

8.20 A CONTRATADA, deverá disponibilizar recursos tecnológicos para processamento, gerenciamento e comunicação através de sistema operacional para as unidades e Fiscal do Contrato (com login e senha individuais) que permitirá a CONTRATANTE realizar a gestão do benefício para: obter relatórios diversos (informações mínimas – Matrícula, CPF, número do cartão, data, valor concedido), acompanhar indicadores, informações financeiras, acompanhamento de pedidos, realizar compras, solicitar estorno, solicitar segunda via de cartão, ter atendimento via chat e outras funcionalidades assessorias.

8.21 A CONTRATADA deverá realizar as entregas em tempo hábil de todos os cartões dos empregados do Sesc em Minas, considerando o quantitativo e a respectiva modalidade escolhida pelo empregado nos seguintes endereços listados nesse termo.

9 PAGAMENTO E DADOS PARA FATURAMENTO

9.1 Os créditos eletrônicos, nos valores indicados pela Sesc em Minas, deverão ser disponibilizados pela Credenciada em até 3 (três) dias, a contar do pagamento da nota fiscal referente ao pedido.

9.2 Conforme previsto no subitem anterior, o Sesc em Minas realizará o pagamento antecipado à Contratada, em observância ao disposto na Lei nº 14.442/2022.

9.3 O pagamento será realizado exclusivamente por meio de crédito em conta bancária, não sendo aceitas outras formas de pagamento, como boletos bancários ou similares;

9.4 Os dados bancários da CREDENCIADA deverão constar obrigatoriamente na Nota Fiscal e ser de titularidade da própria CREDENCIADA, vedado o pagamento a terceiros;

9.5 Dados para faturamento, razão Social SERVICO SOCIAL DO COMERCIO - ADMINISTRACAO REGIONAL NO ESTADO DE MINAS GERAIS, nome fantasia SESC EDIFICIO SEDE, CNPJ 03.643.856/0001-73.

10 OBRIGAÇÕES DA CREDENCIADA

- 10.1** Cumprir integralmente as condições deste Termo de Referência;
- 10.2** Prestar os serviços contratados dentro do melhor padrão de qualidade técnica;
- 10.3** Executar os serviços, nas quantidades e condições CREDENCIADAS, no período de vigência do contrato;
- 10.4** Implementar os benefícios sem prejuízos para os empregados do Sesc;
- 10.5** Providenciar, sem ônus para a CONTRATANTE, a emissão de cartões magnéticos ou a reemissão em caso de perda, furto, roubo ou extravio deles;
- 10.6** Refazer, sem ônus para a CONTRATANTE, os cartões magnéticos que apresentem erro de emissão ou problemas de qualidade;
- 10.7** Providenciar as cargas correspondentes nos casos em que for solicitada a segunda via dos cartões e eles possuírem créditos;
- 10.8** Fiscalizar a rede de estabelecimentos credenciados, tomando as providências cabíveis para assegurar o bom funcionamento do sistema de forma regular e constante, mantendo atualizada a relação dos estabelecimentos filiados ao sistema e com os quais mantenha convênio, informando periodicamente ao CONTRATANTE as inclusões e exclusões;
- 10.9** Aceitar os aumentos de valor e quantidade dos cartões, quando solicitados pela CONTRATANTE, sem acréscimo ou Taxa de Administração;
- 10.10** Arcar com a integralidade das tarifas bancárias decorrentes das transações inerentes aos respectivos pagamentos;
- 10.11** Manter a regularidade fiscal durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas;
- 10.12** Abster-se de transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Termo de Referência;
- 10.13** Guardar, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer motivo venha a tomar conhecimento em razão dos seus serviços, o mais completo e absoluto sigilo, sob pena de responsabilidade civil e criminal por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização;
- 10.14** Reembolsar pontualmente às empresas da rede de estabelecimentos habilitados, independentemente da vigência do contrato;
- 10.15** Eximir o Sesc em Minas de responder solidária ou subsidiariamente pelo não reembolso efetuado aos estabelecimentos habilitados da rede.;
- 10.16** Disponibilizar a visualização do extrato do cartão refeição /cartão alimentação on-line, para que os usuários tenham acesso;
- 10.17** Apresentar no ato de assinatura do contrato, um programa/projeto de realização de atividades de conscientização e de educação alimentar para os colaboradores do Sesc em Minas, além de divulgação sobre métodos de vida saudável.

11 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1** Solicitar à empresa CREDENCIADA a emissão de cartões, indicando os valores pertinentes;
- 11.2** Solicitar o estorno de créditos de cartões de empregados desligados do Sesc em Minas ou que deixarem de fazer jus ao benefício, quando for o caso;
- 11.3** Orientar seus colaboradores para que se cumpram as determinações legais e não desvirtuem a utilização dos valores creditados em seus respectivos cartões;
- 11.4** Realizar o pagamento conforme definido.

12 PENALIDADES

As condições de aplicação de penalidades e advertências serão previstas na minuta contratual, devendo garantir a possibilidade das respectivas aplicações, multa moratória e compensatória, suspensão do direito de licitar entre outros.

13 FISCALIZAÇÃO

Sem prejuízo ou dispensa das obrigações da CREDENCIADA, o Sesc em Minas exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato, através de equipe própria de fiscais, devidamente credenciados, ou, caso o Sesc em Minas entender a necessidade, realizar a contratação de empresa externa.

14 GESTOR DO CONTRATO

O Gestor do Contrato será o Gerente Executivo de Recursos Humanos do Sesc em Minas, Sr(a). Luiz Albano Silva Jorge, formalmente designado.