



Teu Vale-Transporte

Perguntas Frequentes

- **Como adquirir cartões e créditos de vale-transporte?**

O empregador, do tipo pessoa jurídica, pode adquirir pela internet através do VT Direto ou do Teu Online, ou diretamente nos Postos de Venda para empresas que precisarem até 10 cartões.

- **Qualquer pessoa pode adquirir o Teu Vale-transporte?**

O Teu Vale-transporte poder ser adquirida por empregadores do tipo pessoa jurídica que tenha CNPJ válido, e por empregadores do tipo pessoa física.

- **Qual a diferença entre o Teu Online e o VT Direto?**

Ambos são sistemas via internet para efetuar a aquisição de cartões e créditos do Teu vale-transporte. A principal diferença está nas ferramentas que cada site oferece:

Com o **VT Direto** a empresa tem um completo gerenciamento dos cartões e créditos, facilidades que agilizam todo processo, como o cadastro dos funcionários e o pedido de créditos, através da importação dos dados através de arquivo .txt.

Além do acesso a serviços exclusivos: consulta online do saldo dos cartões, relatório dos cartões carregados e não carregados, bloqueio de cartões, ativar/desativar o uso de cartões. Viabiliza rastrear o uso dos cartões dos funcionários através de relatórios previamente solicitados.

Esse sistema possibilita o aproveitamento do saldo existente nos cartões para o próximo pedido de carga, bastando adquirir créditos complementares que totalizarão o valor necessário para uso no próximo período, resultando em economia significativa para a empresa.

No **Teu Online** o cadastro dos funcionários e os pedidos de carga são efetuados apenas de forma manual. A consulta do saldo é disponibilizada, de posse dos cartões, diretamente nos Postos de Venda.

- **Como faço para cadastrar a empresa?**

A empresa deve escolher uma das formas de aquisição para efetuar seu cadastro:

VT Direto: Acesse o site www.teubilhete.com.br, selecione a opção *VT Direto*, clique no botão *Acesse o VT Direto*, o navegador abrirá uma nova janela, clique no botão *cadastre-se*, preencha o formulário corretamente e envie os dados. Em até 12h a empresa recebe login e senha no e-mail informado no cadastro. O contrato assinado e a documentação deverão ser entregues no recebimento dos cartões.

Teu Online: Acesse o site www.teubilhete.com.br, selecione a opção *Teu Online*, clique no botão *cadastre-se aqui*. Preencha o formulário corretamente, imprima duas vias do Contrato de Concessão de uso dos Cartões TEU emitido com os dados preenchidos pelo site. Entregue o Contrato de Concessão devidamente rubricado/assinado e a documentação complementar conforme o tipo de Pessoa Jurídica/Instrumento de Constituição da empresa no Posto Central TEU, Largo Visconde de Cairú, nº 12 - térreo, no Centro de Porto Alegre. Em até 24h a empresa recebe login e senha no e-mail informado no cadastro.

Posto de Venda: Acesse o site www.teubilhete.com.br, selecione a opção *Posto de Venda*. Imprima duas vias do Contrato de Concessão de uso dos Cartões TEU ou solicite o contrato já impresso diretamente no. Entregue duas vias do contrato preenchido, devidamente rubricado/assinado e a documentação complementar conforme o tipo de Pessoa Jurídica/Instrumento de Constituição da empresa no Posto de Venda de sua preferência. Os cartões serão entregues na hora.

- **Existe alguma taxa de serviço para adquirir os cartões e créditos do Teu vale-transporte?**

Os serviços do VT Direto são disponibilizados ao empregador mediante cobrança de taxa calculada de acordo com a quantidade de funcionários e o valor de compra dos créditos. O Teu Online disponibiliza o sistema de forma gratuita.

- **Qualquer pessoa pode levar o contrato e documentação no Posto de Venda?**

Sim. Pode ser entregue por qualquer pessoa. Uma via do contrato retorna à empresa protocolada pelo Posto de Venda.

- **Como os créditos são inseridos nos cartões?**

A empresa que adquire através do VT Direto e do Teu Online, solicita os créditos via internet e no prazo de até 03 dias úteis após o pagamento do boleto, os créditos são liberados. Os funcionários devem inserir os créditos no validador do ônibus.

Na aquisição via Posto de Venda, os créditos são inseridos diretamente no cartão pelo Posto.

- **Qual o prazo para o funcionário inserir os créditos no cartão?**

O funcionário tem um prazo de **15** dias para carregar o cartão no validador do ônibus. Este prazo inicia a partir da data do pagamento do boleto bancário.

- **O que acontece se o funcionário não inserir os créditos no prazo de 15 dias?**

Os créditos de funcionários que não forem carregados nos cartões retornam para a empresa como desconto no segundo pedido subsequente ao que teve cartões não carregados. Expirado o prazo de carregamento dos cartões, não existe a possibilidade de revalidação dos créditos para serem inseridos no cartão.

- **Onde posso usar o Teu Vale-transporte?**

O cartão Teu Vale-Transporte é aceito em qualquer ônibus da região metropolitana participante do Teu Consórcio Gestor e já pode ser utilizado nas linhas que estejam operando com os validadores.

- **Quantas vezes ao dia podem utilizar o Teu Vale-transporte?**

O cartão tem como padrão 10 utilizações diárias, porém o RH da empresa pode alterar esta quantidade na solicitação dos cartões.

- **Pode utilizar o Teu Vale-transporte mais de uma vez na mesma viagem?**

Sim pode utilizar, lembrando que o cartão tem como padrão 10 utilizações diárias, ou quantidade definida pelo empregador.

- **Caso termine os créditos do Teu Vale-transporte, o próprio funcionário pode comprar mais créditos?**

Não. Somente a empresa pode solicitar a compra de novos créditos.

- **Posso transferir créditos de um cartão para outro?**

A transferência de créditos só é feita para a segunda via do cartão que foi bloqueado.

- **A partir de quando vai ser obrigatório o uso do cartão?**

Não temos nenhuma data definida, porém diversos vales-transporte em fichas e tíquetes que já podem ser substituídos pelo cartão. Consulte na seção *Linhas e Cidades* do nosso site todos os códigos disponíveis.

- **Qual o procedimento quando o funcionário tem algum problema na utilização do cartão?**

A empresa deve entrar em contato com o SAC, informando o problema ocorrido, o nº do cartão, data, horário, número do carro, nome da empresa e da linha do ônibus.

- **Como faço para bloquear o cartão Teu Vale-transporte?**

A solicitação do bloqueio deve ser efetuado pela empresa empregadora.

VT Direto o bloqueio é feito no próprio site do VT Direto, após acessar com login e senha, selecione o menu *Cartões > Solicitar Bloqueio*.

Teu Online e Posto de Venda solicitam o bloqueio no site www.teubilhete.com.br, menu *Bloqueio de Cartões*, selecione o cartão Teu Vale-transporte, selecione a forma de aquisição dos cartões e preencha o formulário.

- **Como proceder quando o funcionário sai em férias?**

O procedimento é de acordo com as normas da empresa.

A empresa deve informar diretamente no **Pedido de Carga**. Ao efetuar o pedido, clique no botão *alterar* ao lado do nome do funcionário em férias, se não trabalhar coloque 0 (zero) ou o nº de dias de acordo com o período a ser trabalhado.

- **Como proceder quando o funcionário é demitido?**

Existem duas situações:

1. **O funcionário devolve o cartão:** a empresa deve desvincular o cartão e inativar o funcionário no site, acesse o menu *funcionários / alterar*, localize o cadastro e clique no botão *alterar* ao lado do nome do funcionário. Clique na *seta* ao lado do número do cartão e clique na palavra *selecione*, após altere o status para *Inativo* e clique em *gravar*.

O cartão devolvido pode ser utilizado por outro funcionário com a mesma tarifa ou a empresa solicita alteração no chip do cartão.

2. **O funcionário não devolve o cartão:** A empresa deverá solicitar o bloqueio do cartão e solicitar uma nova via que poderá ser utilizada por outro funcionário com a mesma tarifa ou a solicitar alteração no chip do cartão. Para emissão da nova via é cobrado o valor de R\$ 10,00, que a empresa pode descontar na rescisão, conforme acordado no Termo de Responsabilidade assinado pelo funcionário.

- **Como proceder quando o funcionário muda de endereço e irá utilizar uma tarifa diferente da que está cadastrada?**

O primeiro passo é encaminhar o cartão para o Posto de Venda de sua preferência com uma solicitação por escrito, clique aqui e veja o modelo, informando a nova tarifa e quantidade diária a ser gravada no chip do cartão. Esta solicitação deve ser assinada pelo responsável (Pessoa de contato informada no contrato ou o representante legal) e impressa em papel timbrado ou com carimbo de CNPJ. Esta alteração é feita na hora. Quando o cartão retornar à empresa acesse o menu *funcionários / consultar*, localize o cadastro do funcionário e verifique se a tarifa foi atualizada conforme solicitação.