



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

SOLICITAÇÃO DE DILIGÊNCIA

Para: **ST SERVICOS EMPRESARIAIS LTDA.** – CNPJ - 18.502.465/0001-06

Referente: **PROCESSO ADMINISTRATIVO:** 607/2024 - **PREGÃO ELETRÔNICO:** 13/2025

OBJETO: Contratação de serviços de teleatendimento/call center, fora das dependências do Coren /PR, com uma solução completa de atendimento telefônico e online, ativo e receptivo, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência nº 25/2025 e seus anexos.

No curso da análise da planilha de formação de preços apresentada por essa proponente, referente ao cargo de Operador de Teleatendimento, foi identificada divergência quanto à carga horária informada.

Conforme disposto no Edital nº 13/2025, a carga horária exigida para o referido posto é de 36 (trinta e seis) horas semanais. Contudo, na planilha de formação de preços encaminhada, consta a previsão de 30 (trinta) horas semanais, o que impacta diretamente a composição dos custos apresentados.

Foram identificadas divergências entre os percentuais informados na proposta da empresa e aqueles previstos no anexo do Edital, os quais impactam a composição e a consistência dos valores ofertados. Vide abaixo Planilhas apresentadas pelo Licitante – Teleoperador e Supervisor:

PLANILHA DE CUSTOS

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº PROCESSO	COREN-PR.607/2024
LICITAÇÃO Nº	13/2025
CNPJ	18.502.465/0001-06
NOME DA EMPRESA	ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	09/12/2025
B	Município/UF	Porto Alegre/RS
C	Acordo Coletivo de Trabalho 2025	RS000044/2025

Página 1 de 10



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

D	Número de Meses de Execução do Contrato	12
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho	RS000044/2025
F	Regime Tributário da Empresa:	LUCRO REAL

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual		
Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra.		
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	30 Horas Semanais
2	Remuneração Mínima Exigida (referenciar ao TR)	R\$ 1.265,00
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO: 4223-10
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)	01/02/2025

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)	
A	Salário Base	R\$ 1.265,00	
B	Adicional de Periculosidade	0%	R\$ -
C	Adicional de Insalubridade	0%	R\$ -
D	Adicional Noturno	R\$ -	
E	Hora Noturna Adicional	R\$ -	
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado	R\$ -	
G	Outros (especificar)	R\$ -	
TOTAL DO MÓDULO 1			R\$ 1.265,00

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS			
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)
A	13º Salário =(Remuneração / 12 meses)	8,33%	R\$ 105,37
B	Férias e Adicional de Férias =(Subtotal * 8,00%)	12,10%	R\$ 153,07
Subtotal		R\$ 258,44	
Incidência do Submódulo 2.2		20,30%	R\$ 52,46
Total		R\$ 310,90	



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições			%	Valor (R\$)
A	INSS			5,00%	R\$ 63,25
B	Salário Educação			2,50%	R\$ 31,63
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	1,50%	R\$ 18,98
		3,00%	0,50		
D	SESI ou SESC			1,50%	R\$ 18,98
E	SENAI ou SENAC			1,00%	R\$ 12,65
F	SEBRAE			0,60%	R\$ 7,59
G	INCRA			0,20%	R\$ 2,53
H	FGTS			8,00%	R\$ 101,20
I	Outras Contribuições (especificar)			0,00%	R\$ -
Total				20,30%	R\$ 256,81

2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R\$)
A	Transporte: = (Vlr Vale Transporte * Nº passagem dia * Nº dias úteis) - (Rem. * 6%)	Nº Vales 2	Valor do Vale R\$ 5,00	Nº dias úteis 22	Desc. Empregado 6%	R\$ 128,92
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc) : = (Valor Vale Alimentação * Nº dias úteis)	R\$ 242,00	Valor do Vale R\$ 11,00	Nº dias úteis 22	Desc. Empregado 18,00%	R\$ 198,44
C	Seguro de vida					R\$ 14,50
D						
		Total				R\$ 341,86

MÓDULO 2: RESUMO			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário , Férias e Adicional de Férias	R\$	310,90
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$	256,81
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$	341,86
TOTAL DO MÓDULO 2			R\$ 909,57

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3.1	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)	
A	Aviso Prédio Indenizado =(((Rem/12) * percentual de dispensa sem justa causa com aviso-prédio indenizado	8,33%	R\$ 8,78
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prédio Indenizado	0,06%	R\$ 0,70



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

	= (API * 8% FGTS)			
C	Aviso Prévio Trabalhado = (((Rem / 30 dias) * 7 dias) / 12 meses)	1,94%	R\$	24,60
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado = (APT * percentual do submódulo 2.2)	0,39%	R\$	4,99
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado = (Remuneração *4%)	4,00%	R\$	50,60
TOTAL DO MÓDULO 3		7,09%	R\$	89,67

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
4.1	Submódulo 4.1 -	Valor (R\$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias = (Férias e Adicional de Férias / 12)	R\$ 12,76
	Total	R\$ 12,76

MÓDULO 4: RESUMO		
4.1	Substituto nas Ausências Legais	R\$ 12,76
4.2	Substituto na Intrajornada	R\$ -
	Subtotal do Módulo 4	R\$ 12,76
	Incidência do submódulo 2.2	R\$ 2,59
	TOTAL DO MÓDULO 4	R\$ 15,35

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)	Valor (R\$)
A	Infraestrutura Técnologica (URA)	R\$ 70,11
B	Serviço de Telefonia (0800)	R\$ 246,42
C		
D		
	TOTAL DO MÓDULO 5	R\$ 316,53

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5)	R\$ 2.596,12	5,50%	R\$ 142,79
B	Lucro Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + Custos Indiretos)	R\$ 2.738,91	5,50%	R\$ 150,64
	Subtotal - Base de Cálculo de Tributos			R\$ 2.889,55
	Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional			R\$ 3.354,09



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

C.1	C.1 Tributos federais (COFINS)	3,00%	R\$	100,62
C.2	C.2 Tributos Federais (PIS)	0,65%	R\$	21,80
C.3	C.3 INSS	2,40%	R\$	80,50
D	D.1 Imposto de Renda	4,80%	R\$	161,00
E.1	E.1 Tributos Municipais (ISS)	2,00%	R\$	67,08
E.2	E.2 CSLL	1,00%	R\$	33,54
F	Total dos Tributos	13,85%	R\$	464,54

MÓDULO 6: RESUMO				
6.A	Custos Indiretos		R\$	142,79
6.B	Lucro		R\$	150,64
6.F	Tributos		R\$	464,54
	TOTAL DO MÓDULO 6		R\$	757,97

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$ 1.265,00
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	R\$ 909,57
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R\$ 89,67
D	MÓDULO 4: SUBSTITUIÇÃO DE FÉRIAS	R\$ 15,35
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R\$ 316,53
	Subtotal (A + B + C + D + E)	R\$ 2.596,12
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$ 757,97

	Valor Total por Empregado	R\$ 3.354,09
	Quantidade de Empregados por Posto de Trabalho	1
	Valor Total por Posto de Trabalho	R\$ 3.354,09
	Quantidade de Postos de Trabalho	6
	Custo Total Mensal com Mão-de-Obra para	R\$ 20.124,54
		Fator-K
		2,65

TOTAL MENSAL	R\$ 20.124,54
TOTAL GLOBAL 12 MESES	R\$ 241.494,48



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

PLANILHA DE CUSTOS

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Nº PROCESSO	COREN-PR.607/2024
LICITAÇÃO Nº	13/2025
CNPJ	18.502.465/0001-06
NOME DA EMPRESA	ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	09/12/2025
B	Município/UF	Porto Alegre/RS
C	Acordo Coletivo de Trabalho 2025	RS000044/2025
D	Número de Meses de Execução do Contrato	12
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho	RS000044/2025
F	Regime Tributário da Empresa:	LUCRO REAL

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referentes à mão-de-obra.

1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	44 Horas Semanais
2	Remuneração Mínima Exigida (referenciar ao TR)	R\$ 2.112,26
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO: 410105
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)	01/02/2025

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário Base	R\$ 2.112,26
B	Adicional de Periculosidade	0%
C	Adicional de Insalubridade	0% R\$ -
D	Adicional Noturno	
E	Hora Noturna Adicional	
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado	



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

G	Outros (especificar)	R\$ -
TOTAL DO MÓDULO 1		R\$ 2.112,26

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS				
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	%	Valor (R\$)	
A	13º Salário =(Remuneração / 12 meses)	8,33%	R\$ 175,95	
B	Férias e Adicional de Férias =(Subtotal * 8,00%)	12,10%	R\$ 255,58	
Subtotal			R\$ 431,53	
Incidência do Submódulo 2.2			20,30%	R\$ 87,60
Total			R\$ 519,13	

2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições	%	Valor (R\$)
A	INSS	5,00%	R\$ 105,61
B	Salário Educação	2,50%	R\$ 52,81
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT 3,00% FAP 0,50	1,50% R\$ 31,68
D	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 31,68
E	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 21,12
F	SEBRAE	0,60%	R\$ 12,67
G	INCRA	0,20%	R\$ 4,22
H	FGTS	8,00%	R\$ 168,98
I	Outras Contribuições (especificar)	0,00%	R\$ -
Total			R\$ 428,77

2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diáriose					Valor (R\$)
A	Transporte: =(Vlr Vale Transporte * Nº passagem dia * Nº dias úteis) - (Rem. * 6%)	Nº Vales 2	Valor do Vale R\$ 5,00	Nº dias úteis 22	Desc. Empregado 6%	R\$ 93,27
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.) : =(Valor Vale Alimentação * Nº dias úteis)		Valor do Vale R\$ 411,84	Nº dias úteis 22	Desc. Empregado 18,00%	R\$ 337,71
C	Seguro de vida					R\$ 14,50
D						



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

	Total	R\$ 445,48
--	--------------	-------------------

MÓDULO 2: RESUMO			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário , Férias e Adicional de Férias	R\$ 519,13	
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$ 428,77	
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$ 445,48	
TOTAL DO MÓDULO 2			R\$ 1.393,38

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO			
3.1	Provisão para Rescisão	Valor (R\$)	
A	Aviso Prévio Indenizado =(((Rem/12) * percentual de dispensa sem justa causa com aviso-prévio indenizado	8,33%	R\$ 14,66
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado =(API * 8% FGTS)	0,06%	R\$ 1,17
C	Aviso Prévio Trabalhado = ((Rem / 30 dias) * 7 dias) / 12 meses)	1,94%	R\$ 41,07
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado =(APT * percentual do submódulo 2.2)	0,39%	R\$ 8,34
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado =(Remuneração *4%)	4,00%	R\$ 84,49
TOTAL DO MÓDULO 3		7,09%	R\$ 149,73

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE			
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais	Valor (R\$)	
A	Férias e Terço Constitucional de Férias =(Férias e Adicional de Férias / 12)	R\$ 21,30	
Total			R\$ 21,30

MÓDULO 4: RESUMO			
4.1	Substituto nas Ausências Legais	Valor (R\$)	
A	Substituto na Intrajornada	R\$ -	
Subtotal do Módulo 4		R\$ 21,30	
Incidência do submódulo 2.2		20,30%	R\$ 4,32
TOTAL DO MÓDULO 4		R\$ 25,62	

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS			
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)	Valor (R\$)	
A	Infraestrutura Técnológica (URA)	R\$ 70,11	
B	Serviço de Telefonia (0800)	R\$ 246,42	



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

C		
D		
TOTAL DO MÓDULO 5		R\$ 316,53

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO						
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)		
A	Custos Indiretos	R\$ 3.997,52	5,50%	R\$ 219,86		
	Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5)					
B	Lucro	R\$ 4.217,38	5,50%	R\$ 231,96		
	Base de cálculo = (Total dos Módulos 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + Custos Indiretos)					
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R\$ 4.449,34		
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R\$ 5.164,64		
C.1	C.1 Tributos federais (COFINS)	3,00%	R\$	154,94		
C.2	C.2 Tributos Federais (PIS)	0,65%	R\$	33,57		
C.3	C.3 INSS	2,40%	R\$	123,95		
D	D.1 Imposto de Renda	4,80%	R\$	247,90		
E.1	E.1 Tributos Municipais (ISS)	2,00%	R\$	103,29		
E.2	E.2 CSLL	1,00%	R\$	51,65		
F	Total dos Tributos	13,85%	R\$	715,30		

MÓDULO 6: RESUMO		
6.A	Custos Indiretos	R\$ 219,86
6.B	Lucro	R\$ 231,96
6.F	Tributos	R\$ 715,30
TOTAL DO MÓDULO 6		R\$ 1.167,12

QUADRO RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO	R\$ 2.112,26
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS	R\$ 1.393,38
C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R\$ 149,73
D	MÓDULO 4: SUBSTITUIÇÃO DE FÉRIAS	R\$ 25,62
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R\$ 316,53
	Subtotal (A + B + C + D + E)	R\$ 3.997,52
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$ 1.167,12

	Valor Total por Empregado	R\$ 5.164,64
--	----------------------------------	---------------------



CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO PARANÁ

Autarquia Federal criada pela Lei Nº 5.905/73

Quantidade de Empregados por Posto de Trabalho	1
Valor Total por Posto de Trabalho	R\$ 5.164,64
Quantidade de Postos de Trabalho	1
Custo Total Mensal com Mão-de-Obra para 410105	R\$ 5.164,64
Fator-K	2,45

TOTAL MENSAL	R\$ 5.164,64
TOTAL GLOBAL 12 MESES	R\$ 61.975,68

Diante disso, solicita-se que essa empresa esclareça, de forma detalhada, as diferenças de percentuais apresentadas (destacado em vermelho), indicando as razões para a adoção de índices distintos dos estabelecidos no instrumento convocatório e demonstrando a compatibilidade da proposta com as exigências editalícias.

Caso aplicável, solicita-se ainda a apresentação de planilha ajustada ou documentação complementar que comprove a correção dos percentuais utilizados, nos termos da legislação vigente.

O esclarecimento deverá ser encaminhado dentro do prazo estipulado, sob pena de adoção das providências cabíveis.

Diante do exposto, solicita-se a abertura de diligência, nos termos da legislação vigente, para que essa empresa se manifeste acerca da divergência identificada, esclarecendo-a e, se for o caso, procedendo aos devidos ajustes ou justificativas, de modo a compatibilizar a proposta às exigências do edital.

Solicita-se que o esclarecimento seja encaminhado dentro do prazo estabelecido, sob pena de adoção das medidas cabíveis.

Curitiba, 15 de janeiro de 2026.

Adriane Gomes de Moraes Lima
Pregoeira Oficial
Coren/PR