

Após análise detalhada e acompanhamento da apresentação técnica realizada pela empresa OPT JUNTOS TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO LTDA CNPJ 23.886.982/0001-66 na data de 15/01/2025 a partir das 15horas, conclui-se que a solução proposta não atende integralmente aos requisitos mínimos estabelecidos no Edital e no Termo de Referência. Abaixo, detalho os pontos de não conformidade identificados:

1. Não atendimento ao item 5.5.22.3 – Plataforma Multicanal

Foi exigido que a solução apresentada integrasse, em uma única plataforma, os canais WhatsApp Business API, Messenger, Telegram, Webchat e PABX. Durante a apresentação, constatou-se que a proposta da empresa contempla duas plataformas distintas, sem integração plena, o que contraria a exigência de um sistema centralizado para unificação dos canais o qual foi confirmada pelo representante da empresa que apresentava a Prova de conceito.

2. Não atendimento ao item 5.5.22.20 – Grupo/Chat Interno

A funcionalidade de conversação interna entre usuários ativos, seja em grupos ou de forma privada, não está disponível na solução apresentada. Este recurso é indispensável para permitir a troca de informações internas entre os usuários da plataforma

3. Não atendimento ao item 5.5.22.21 – Timeline

O sistema ofertado não possui o recurso de histórico de interações (Timeline), que permite visualizar todas as conversas anteriores entre os atendentes e os munícipes. Essa funcionalidade é essencial para manter o controle e a continuidade do atendimento

4. Não atendimento ao item 5.5.22.22 – Integração com E-mail para envio de histórico de atendimento

Foi constatado que a solução apresentada não oferece a funcionalidade de envio automático do histórico de atendimentos ao e-mail do munícipe ao final de cada interação. Essa ausência compromete o registro e o compartilhamento das informações de atendimento conforme exigido no Edital.

O representante da empresa afirmou que ainda não tem a solução disponível em sua plataforma referente aos itens **5.5.22.20, 5.5.22.21 e 5.5.22.22.**

Conclusão

Diante dos pontos levantados, que foram evidenciados durante a apresentação técnica, a solução apresentada pela empresa OPT JUNTOS TECNOLOGIA E COMUNICAÇÃO LTDA CNPJ 23.886.982/0001-66 não atende integralmente às especificações obrigatórias estabelecidas no Edital e no Termo de Referência. Recomenda-se, portanto, sua **inabilitação no presente certame**, com base no descumprimento das exigências técnicas.

Essa decisão visa assegurar a contratação de uma solução que atenda plenamente às necessidades do Município, garantindo eficiência, integração e qualidade nos serviços prestados à população.