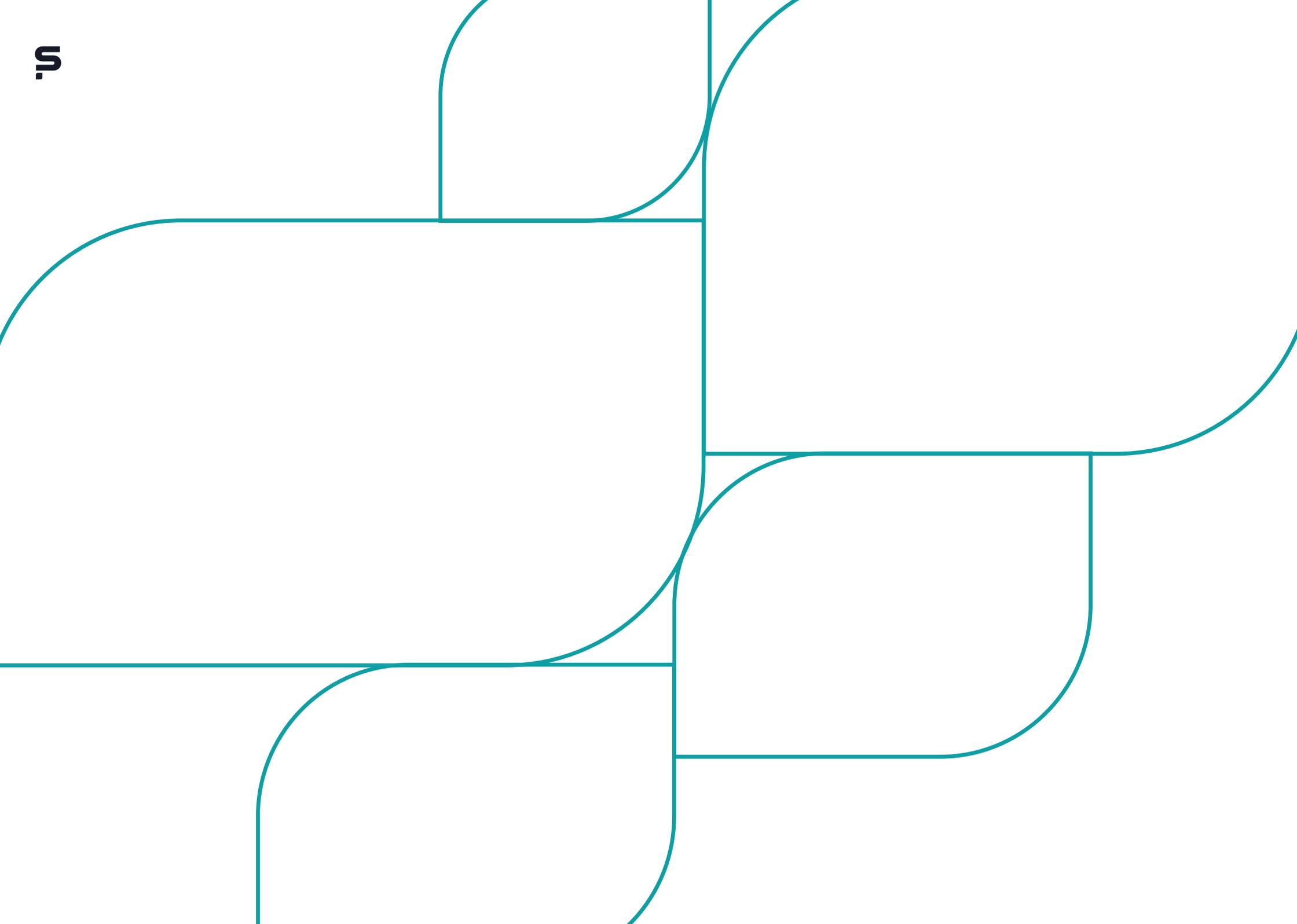


Sustentabilidade  
e eficiência

Impacto  
das soluções  
**Softplan**  
**Setor Público**  
/2024

1ª edição - 2025





# Índice

04. Sobre o relatório

05. Objetivos deste relatório

07. A Softplan Setor Público

09. Apresentação do CEO

10. Sobre a Estratégia de Sustentabilidade da Softplan

11. Matriz de Materialidade

13. Pilares da Estratégia de Sustentabilidade

18. Aplicação do conceito de Sustentabilidade no Setor Público

20. Critérios de definição e limitação dos indicadores

22. Nossa visão sobre Eficiência no Setor Público

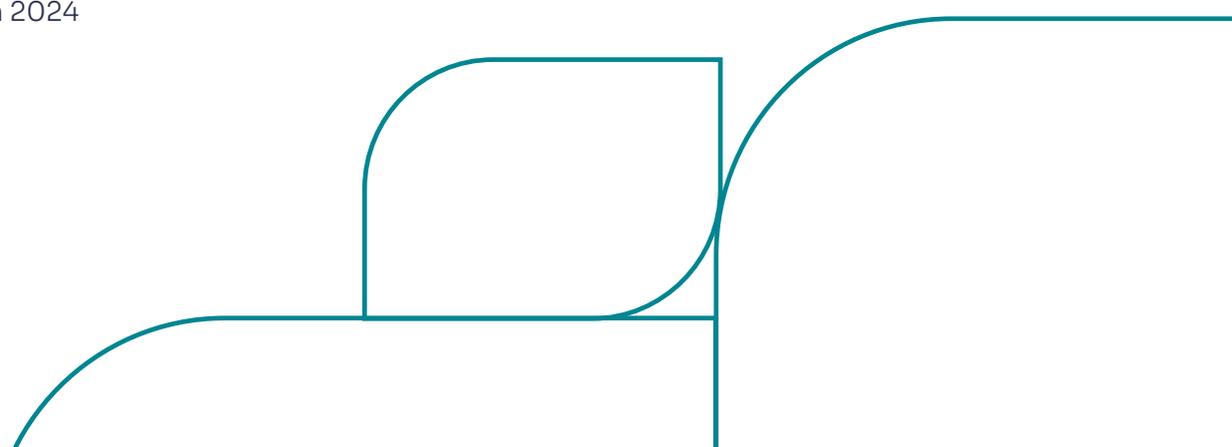
24. Resultados e Impactos em 2024

27. **Destaques:** Infraestrutura e Obras

30. **Destaques:** Processos Digitais e Administrativos

34. **Destaques:** Justiça

40. Referências e Créditos



# Sobre o relatório

Este relatório apresenta o desempenho de sustentabilidade e eficiência das nossas soluções Softplan Setor Público ao longo do período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024. Os dados apresentados abrangem as diversas soluções tecnológicas desenvolvidas para atender órgãos e instituições do setor público e foram baseadas nos dados da Central de Indicadores de Impacto e das análises individuais de desempenho de cada produto.

O objetivo deste relatório é garantir transparência e visibilidade dos resultados gerados pelas nossas soluções aos clientes e sociedade. O documento segue as melhores práticas internacionais de relato de sustentabilidade, incluindo diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI) e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 das Nações Unidas.

Os dados aqui apresentados foram validados internamente por nossos especialistas e seguiram metodologias reconhecidas de mensuração de impacto. Eventuais considerações ou sugestões sobre este relatório podem ser enviadas para nosso canal de comunicação institucional [marketing.setorpublico@softplan.com.br](mailto:marketing.setorpublico@softplan.com.br)

# Objetivos deste relatório

- Dar visibilidade e transparência aos impactos causados direta e indiretamente pelas soluções da Softplan Setor Público aos seus clientes e à sociedade que eles servem e prestam serviços.
- Prestar contas e oferecer aos clientes da Softplan Setor Público um conteúdo que aporte insights e pontos de discussão relevantes no contexto de eficiência em suas organizações.
- Posicionar a Softplan Setor Público como um parceiro sólido e comprometido no alcance da missão e dos resultados da organização, em especial na busca constante por uma maior eficiência.
- Estabelecer junto aos clientes processos e canais de escuta ativa e engajamento visando adequação de soluções, serviços e dinâmicas de relacionamento que tenham como objetivo final a melhoria dos níveis de eficiência dos clientes.

# Como interpretar esse relatório e utilizar a central de indicadores

Este relatório apresenta os impactos e resultados obtidos a partir das soluções implementadas pelos nossos clientes. Para que você, cliente possa analisar e contextualizar melhor esses dados, a Central de Indicadores é uma ferramenta essencial.

A Central de Indicadores disponibiliza de forma pública as métricas de cada solução, organizados por ano e segmento de atuação dos clientes. Além disso, como todas as soluções também oferecem esses mesmos indicadores no nível individual por cliente, em diferentes graus de detalhamento, é possível utilizar os dados da Central como referência comparativa. Não são divulgados dados individuais ou nominais de clientes. Cada cliente tem acesso exclusivo aos seus próprios dados detalhados.

## Com as informações da Central, cada cliente pode:

- Comparar seu desempenho com a média do segmento em que atua.
- Identificar oportunidades de melhoria, analisando se está acima ou abaixo da média.
- Tomar decisões com base em métricas concretas e alinhadas às melhores práticas do setor.

**Nosso compromisso como empresa é fomentar esse tipo de análise, promovendo a disseminação de boas práticas e cases de sucesso. Ao interpretar os resultados apresentados neste relatório e na Central de Indicadores, você pode não apenas avaliar seu posicionamento, mas também adotar estratégias para otimizar seus processos e maximizar seu impacto na sociedade.**



Utilize os insights obtidos para orientar discussões internas, definir metas de desempenho e impulsionar a melhoria contínua dentro da sua instituição.

Estamos aqui para apoiar esse processo!

# A Softplan Setor Público

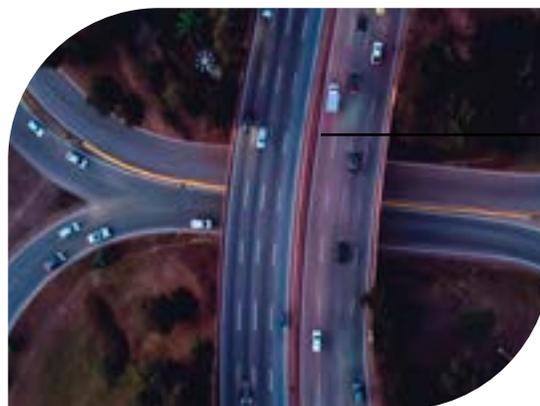
Há mais de 30 anos somos referência em transformação digital no Setor Público. Nossas soluções que modernizam processos e levam agilidade e eficiência aos clientes já resultaram na conquista de diversos prêmios nacionais e internacionais. Como Ranking Great Place to Work, Top 100 Open Corps, 50 Campeãs de Inovação do Sul do país 2020, IBM Beacon Awards entre outros.

**Somos especialistas em simplificar complexidades ao criar softwares que solucionam as principais dores dos setores em que atuamos. Aqui a tecnologia e a inovação andam juntas com o desenvolvimento de software.**



Pioneiros na implementação de processos digitais no país, desenvolvemos soluções que promovem mais agilidade, transparência e eficiência nos serviços prestados ao cidadão. São tecnologias que impulsionam a transformação digital, atendendo às diversas necessidades dos governos e do poder judiciário em todas as esferas, abrangendo três segmentos principais:

Nosso compromisso é ir além da tecnologia, é impulsionar a eficiência, a transparência e a acessibilidade no setor público. Seguimos avançando para que governos e instituições tenham as melhores ferramentas para transformar a vida das pessoas.



### **Infraestrutura e Obras**

---

Softwares que aprimoram a gestão de obras públicas, desde o planejamento até a execução, promovendo mais controle e transparência.

### **Processos Digitais e Administrativos**

---

Tecnologias que otimizam a administração de estados e municípios, automatizando processos e facilitando a tomada de decisões.



### **Justiça**

---

Soluções que modernizam tribunais, ministérios públicos e advocacia pública, garantindo mais eficiência na tramitação de processos.





**Márcio Santana**  
CEO Softplan

“

*Acreditamos no poder da tecnologia para transformar realidades. Nossa missão sempre foi simplificar o complexo, conectar pessoas e tornar os serviços públicos mais ágeis, transparentes e eficientes. Mas transformação digital vai além da automação de processos – trata-se de impacto, de mudanças que tocam a vida das pessoas de forma real e positiva.*

## Palavras do CEO

Em 2023, demos um passo ainda mais estratégico nessa jornada ao fortalecer nossa atuação em ações voltadas à sustentabilidade. Ser sustentável é um compromisso com um futuro mais **equilibrado e eficiente para governos e cidadãos**. Para nós, tecnologia e impacto social andam juntos, e mensurar os resultados das nossas soluções é um compromisso fundamental. Não basta desenvolver tecnologia, queremos garantir que ela gere valor para quem mais precisa.

O ano de 2024 foi marcado por conquistas significativas. Nossas soluções ampliaram acessos, promoveram eficiência, reduziram desperdícios e fortaleceram a transparência. Mas, mais do que números, o que realmente importa são as pessoas por trás de cada dado, cada serviço otimizado, cada processo melhorado. Cidadãos que conseguem resolver suas demandas com mais rapidez, servidores que têm mais recursos para desempenhar seu papel e instituições que se tornam mais eficientes para atender à sociedade.

Nada disso seria possível sem o trabalho dedicado dos nossos colaboradores e, principalmente, dos servidores públicos que fazem a transformação acontecer todos os dias. São eles os verdadeiros protagonistas dessa jornada. Seguimos comprometidos em ouvi-los, apoiá-los e engajá-los, porque sabemos que, juntos, podemos continuar impulsionando mudanças e melhorando a vida de milhões de brasileiros por meio da tecnologia.

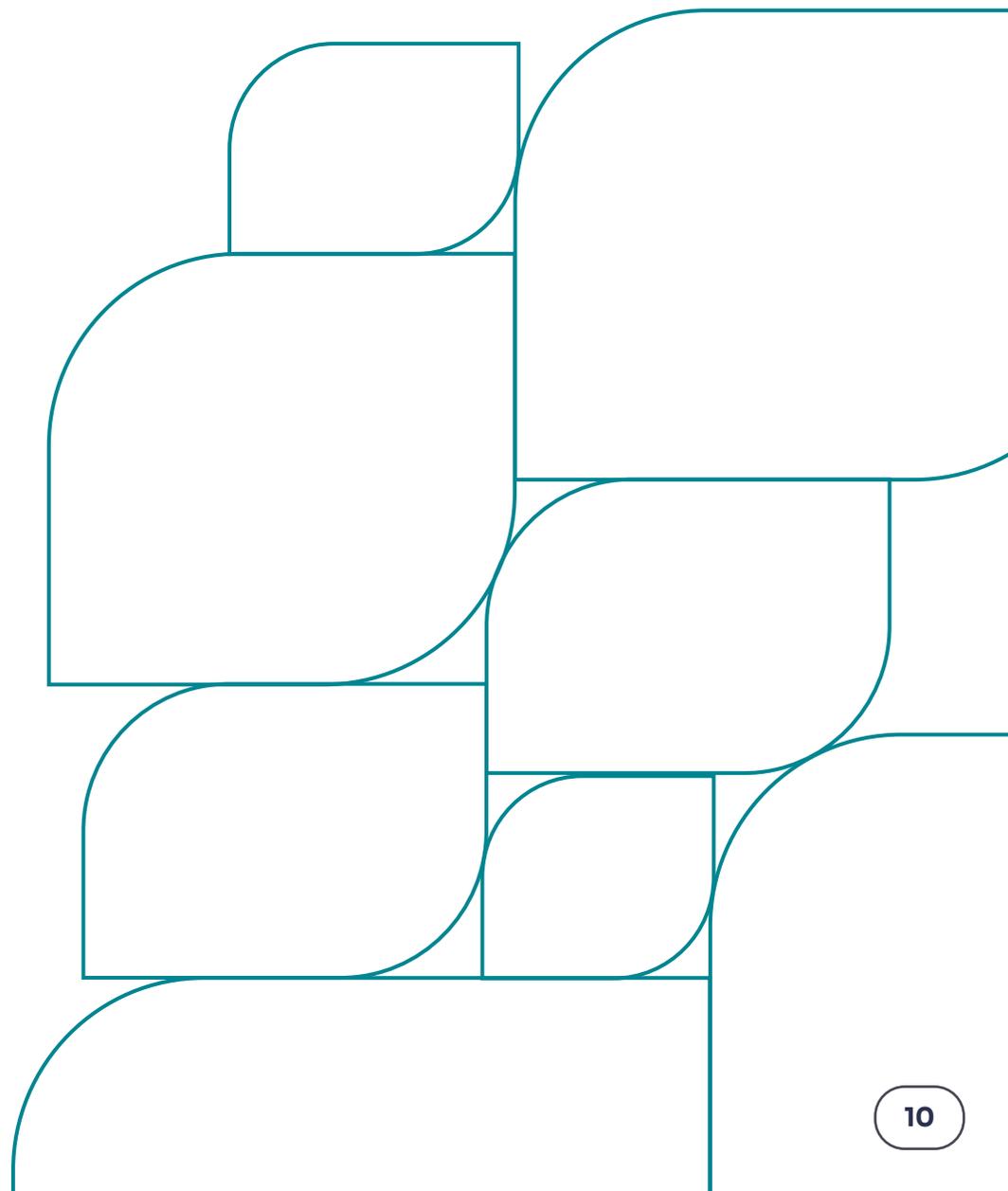
Vamos em frente!”

# Sobre a nossa estratégia de Sustentabilidade

Comprometer-se com a responsabilidade social, ambiental e financeira é um princípio fundamental para nós.

Estruturamos a estratégia de sustentabilidade a partir dos temas materiais identificados em diálogo com nossos stakeholders, priorizando ações concretas que promovam eficiência, transparência e transformação digital. Para isso, seguimos diretrizes internacionais, como a GRI3 – Temas Materiais da Global Reporting Initiative (GRI) e alinhamos nossos esforços a 11 dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU.

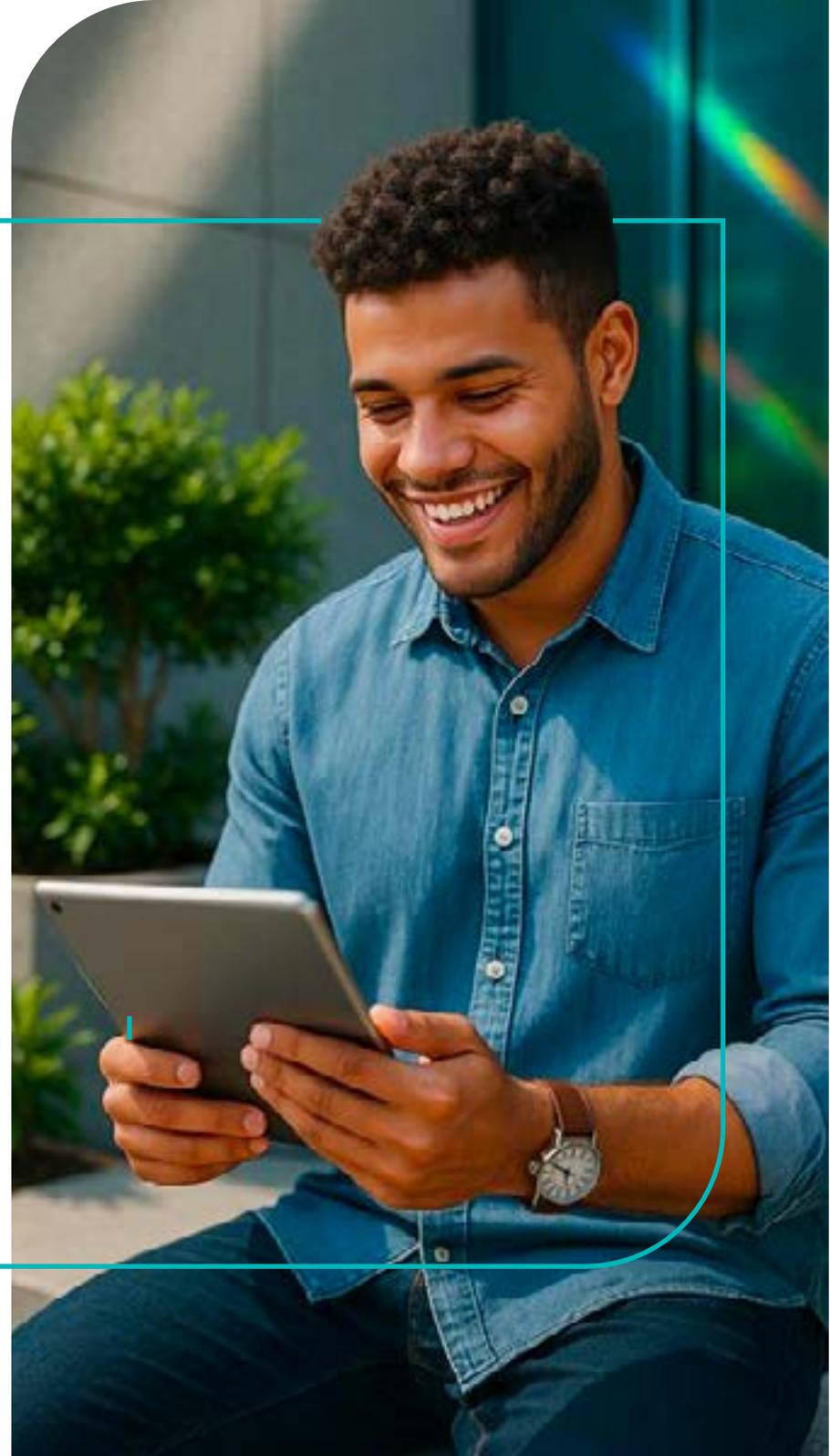
**A seguir, apresentamos mais detalhes sobre como identificamos, priorizamos e mensuramos os impactos da nossa atuação.**



## Matriz de Materialidade

Entre 2023 e 2024, a Softplan conduzimos um amplo processo de escuta e análise para definir os temas mais relevantes para nossa estratégia de Sustentabilidade. Esse processo envolveu a consulta a stakeholders estratégicos, como clientes, colaboradores e parceiros, por meio de pesquisas, grupos focais e entrevistas.

As informações recolhidas foram cruzadas com um diagnóstico interno e analisadas por um grupo de trabalho multidisciplinar, resultando na Matriz de Materialidade que orienta nossas prioridades estratégicas em sustentabilidade.



A Matriz de Materialidade é estruturada com base em dois eixos principais:



### Significância do Impacto do tema

Avalia o quanto determinado tema influencia diretamente a estratégia, operação e sustentabilidade da empresa.

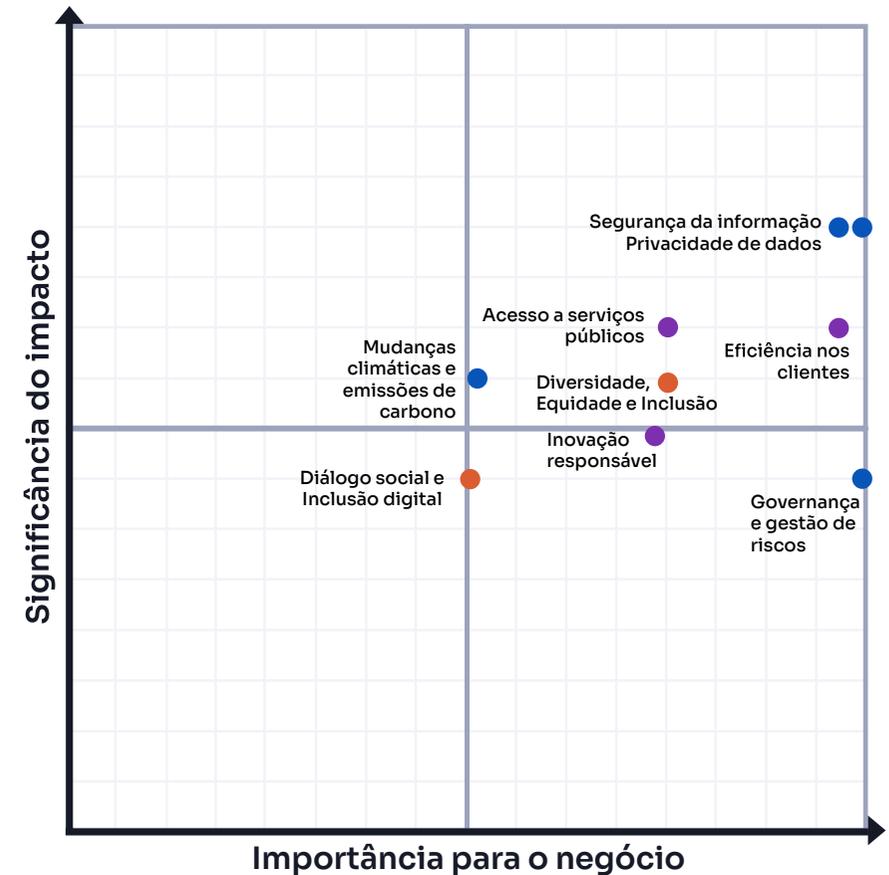


### Importância do tema para o negócio

Mede a relevância do tema sob a ótica dos principais públicos de interesse da organização.

A análise combinada de insights externos e diagnóstico interno, conduzida por um grupo com executivos, especialistas e lideranças, resultou na identificação dos temas materiais mais relevantes para o negócio e os stakeholders. Estes temas foram organizados na Matriz de Materialidade (Figura 1), distribuídos por quadrantes. Os temas situados nos quadrantes superiores da figura são considerados prioritários, por representarem alto impacto e elevada importância. Estes estão ainda alinhados com os três pilares da estratégia de sustentabilidade: Soluções Inovadoras, Relações Transformadoras e Operações Confiáveis.

Figura 1 - Matriz de Materialidade do Grupo Softplan



#### Legenda:

- Soluções inovadoras
- Relações transformadoras
- Operações confiáveis

Fonte: Consultoria Rever, 2024.

# Pilares da estratégia de Sustentabilidade

Nossa estratégia de sustentabilidade está estruturada em três pilares que traduzem as expectativas dos stakeholders em diretrizes claras de atuação. Cada pilar reflete os temas materiais priorizados e se alinha diretamente aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, que orientam nossas metas, práticas e compromissos com base em padrões globais de desenvolvimento responsável.

**Com base nesses direcionamentos, organizamos nossa atuação em três pilares fundamentais:**

## Soluções Inovadoras

Utilizamos a tecnologia para acelerar e eficiência nos negócios e propor soluções que promovam inovação e impactos positivos para os clientes, a sociedade e o meio ambiente.



## Relações Transformadoras

Acreditamos no poder transformador do conhecimento, por isso fomentamos um ecossistema que promova o desenvolvimento e a inclusão de colaboradores e comunidades.



## Operações Confiáveis

Temos foco contínuo na execução precisa, segura e ética de todas as atividades, garantindo a confiabilidade e a consistência em cada processo.



# Soluções Inovadoras

O primeiro pilar “Soluções Inovadoras” está diretamente ligado ao stakeholder “Cliente”, sendo o foco central do conjunto de iniciativas apresentadas neste relatório.

Esse pilar contribui para os seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):



Quanto aos temas materiais, este pilar é composto por três deles:



## Eficiência nos Clientes

Destaca o papel da tecnologia na modernização e otimização dos serviços prestados. A automação de tarefas, a análise de dados em tempo real e o aprimoramento de processos possibilitam a entrega de serviços mais ágeis, precisos e personalizados. Esses avanços aumentam a eficiência operacional e permitem que organizações respondam melhor as demandas da sociedade. Esse tema material é essencial para concretizar nosso propósito de **“Promover transformações fundamentais na vida das pessoas”**, reforçando o impacto positivo gerado pela inovação e pela tecnologia.



## Acesso a Serviços Públicos

Garantir que todas as soluções externas ao setor público contem com as especificações e processos definidos para garantir alta disponibilidade dos portais de consulta e solicitação de serviços públicos, mesmo quando essa exigência não esteja prevista nos contratos com os clientes.



## Inovação Responsável

Visa incorporar conceitos e práticas seguras em todas as soluções, especialmente nas fases de concepção e desenvolvimento de novas tecnologias, abrindo novas frentes de trabalho alinhadas a esse compromisso.

Este pilar será o foco deste relatório, apresentando os principais impactos e avanços obtidos ao longo do período desenvolvido.

# Relações Transformadoras

No segundo pilar, “Relações Transformadoras”, afirmamos que o conhecimento é essencial para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva. Por isso, fomentamos um ecossistema que valoriza o desenvolvimento, a capacitação e a inclusão, impactando tanto nossos colaboradores quanto as comunidades ao nosso redor.

Nossas iniciativas nesse pilar buscam promover bem-estar, equidade e oportunidades, impulsionando mudanças significativas no ambiente de trabalho e na sociedade.

## Os temas materiais deste pilar são:



### Diversidade, Equidade e Inclusão

Elaborar e implementar um plano de ação com metas qualitativas e quantitativas para ampliar a diversidade, equidade e inclusão de grupos minorizados, tanto em termos de presença geral quanto de representatividade em posições de liderança.



### Inclusão Digital e Parcerias

Estruturar e formalizar ações de relacionamento, interação e investimento social privado, fortalecendo a interação com comunidades locais próximas à Softplan e outros stakeholders estratégicos. Essas iniciativas incluem tanto a conexão física com as comunidades quanto a atuação em territórios de interesse, como ecossistemas de inovação, transformação digital e inclusão tecnológica.

Além disso, este pilar está alinhado aos seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):



# Operações confiáveis

No terceiro pilar, “Operações confiáveis” a integridade e a transparência são valores essenciais para garantir a eficiência e a segurança de nossas operações. Por isso, temos um compromisso contínuo com a execução precisa, ética e responsável de todas as nossas atividades, assegurando a confiabilidade dos processos e o cumprimento das melhores práticas de governança.

Esse pilar sustenta a base da nossa atuação, garantindo que todas as nossas entregas sejam feitas com responsabilidade, segurança e impacto positivo para a sociedade. Além disso, este pilar está alinhado aos seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):



## Além disso está relacionado aos seguintes temas materiais:



### Governança e gestão de riscos

Revisar e integrar princípios de sustentabilidade e ESG em todas as políticas, diretrizes e procedimentos da empresa, garantindo ampla divulgação a todos os stakeholders. Além disso, aderir a estruturas e compromissos públicos relacionados à ética e integridade, como os estabelecidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), Instituto Ethos e Pacto Global da ONU, entre outros. Expandir as iniciativas de reporting, incorporando a temática de sustentabilidade, especialmente por meio da metodologia da Global Reporting Initiative (GRI).



### Mudanças climáticas

Implementar técnicas e ferramentas de gestão e armazenamento de dados que reduzam a emissão de gases de efeito estufa e o consumo de água, priorizando soluções em nuvem e adotando padrões de parametrização mais sustentáveis. Além disso, formalize procedimentos para o descarte adequado de lixo eletrônico, garantindo conformidade com as melhores práticas ambientais.



### Segurança da informação e privacidade de dados:

Revisar e fortalecer as políticas, ferramentas e práticas internas de segurança e privacidade de dados, incorporando princípios de sustentabilidade e ESG. Assegurar a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo transparência e acessibilidade às políticas de proteção de informações. Além disso, estabeleça rotinas de escuta e consulta ativa com as partes interessadas-chave, especialmente clientes, para promover um diálogo contínuo sobre privacidade e segurança digital.



Este relatório tem como foco dar visibilidade aos impactos e resultados relacionados ao stakeholder “Cliente” nas soluções voltadas ao setor público. Embora desenvolvemos diversas iniciativas para mapear e gerenciar impactos em todos os temas materiais, considerando outros stakeholders como investidores, colaboradores e governos, essas frentes de atuação não são o objeto deste conteúdo.

# Aplicação do conceito de Sustentabilidade no setor público

Como parte do processo de aprofundamento da temática, entre maio e agosto de 2023, realizamos um amplo levantamento junto à base de clientes para identificar, na visão do stakeholder 'Cliente', os principais temas de impacto das nossas soluções em suas operações e estratégias.

**Esse movimento envolveu a aplicação de questionários e validação dos resultados em grupos focais, levando à definição de indicadores de impacto principais, são eles:**



## **Ampliação e melhoria do acesso externo**

Facilita a interação de cidadãos, empresas e outras instituições com os serviços públicos, permitindo a consulta e o acompanhamento de demandas de forma mais ágil, completa e transparente.



## **Atendimento a requisitos regulatórios**

Garante a conformidade com normas e diretrizes que regulam a atuação da instituição pública, assegurando seu alinhamento e integração com outros sistemas relacionados à sua atividade.



## **Evolução tecnológica da solução**

Promove inovação e estabilidade, utilizando as melhores técnicas e abordagens para aprimorar continuamente recursos, tecnologia, arquitetura e desempenho.



## **Fomento da transformação digital**

Impulsiona a disseminação de conhecimento, abrangendo tecnologias, metodologias, ferramentas e dados estratégicos que apoiam a tomada de decisão e modernização do setor público.



## **Maior eficiência organizacional**

Contribui para o aumento da produtividade, agilidade, transparência e qualidade dos serviços, além de otimizar gestão financeira e operacional.



## **Redução do impacto ambiental**

Viabiliza a eliminação do uso de papel, permitindo que processos, procedimentos, pareceres e interações ocorram de forma 100% digital, diminuindo o consumo de recursos naturais e reduzindo a pegada de carbono.

Esses indicadores são os que compõem a Central de indicadores de Impacto. Portanto, ela materializa evidências quantitativas dos resultados de cada um dos clientes de todas as nossas soluções da Softplan Setor Público. O acesso está disponível [nesse link](#)

Figura 3 - Central de Indicadores de Impacto

Fonte: Softplan Setor Público



# Critérios, definição e limitação dos indicadores

Os indicadores que materializam os resultados em cada um dos eixos de impacto foram definidos a partir dos seguintes critérios:

## Não podem

- Infringir cláusulas contratuais entre a Softplan Setor Público e os clientes.
- Infringir questões de privacidade dos clientes ou dos clientes de nossos clientes.
- Expor dados sensíveis ou estratégicos dos clientes.

## Devem

- Ser objetivamente calculados e de simples explicação e aferição.
- Ser viáveis de extrair dos sistemas, sem complexidades arquiteturais, técnicas ou necessidades de acesso a tabelas ou banco de dados sensíveis e cujo acesso a Softplan Setor Público já possua formalmente.
- Proporcionar séries históricas de dados dentro da organização e comparabilidade entre diferentes organizações.
- Ter relação direta com a missão dos órgãos.
- Ter sido validados por especialistas internas e clientes.

## Aspectos institucionais que impactam o resultado dos indicadores

As organizações públicas estão sujeitas a limitações ou imposições legais em nível federal, estadual ou municipal, além de limitações orçamentárias. Também operam dentro de ciclos de investimento e execução de planos a longo prazo, que vão além de análises anuais e podem sofrer priorizações ou limitações de natureza política. Todos esses fatores impactam diretamente o resultado dos indicadores que devem sempre ser analisados considerando essas especificidades.

Os resultados e valores dos indicadores são consequência direta da execução e operação dos sistemas de acordo com padrões e práticas específicas. A não execução adequada das tarefas dentro dessas diretrizes pode gerar resultados que não refletem a realidade dos órgãos públicos. Esse tipo de distorção ocorre, muitas vezes, devido à falta de capacitação adequada dos usuários ou a falhas no sistema, fatores que também devem ser considerados na análise e interpretação dos resultados.



# Nossa visão sobre eficiência no setor público

A eficiência é um princípio essencial no setor público e um dos grandes desafios das instituições governamentais. Mas como medi-la? Como garantir que os esforços para a aprimorar gerem resultados concretos e sustentáveis ao longo do tempo?

Compreendemos que perseguir a eficiência exige mais do que tecnologia: é necessário ter dados de qualidade, metodologias rigorosas e indicadores bem estruturados para embasar a tomada de decisão. Mais do que isso, a eficiência precisa ser acompanhada continuamente, garantindo que os avanços sejam mensurados e que as boas práticas sejam replicadas em diferentes contextos.

Nosso compromisso é ajudar nossos clientes a medir e aprimorar seus processos, garantindo impactos positivos na produtividade, celeridade, transparência e acessibilidade dos serviços prestados. A tecnologia, quando bem aplicada e integrada à realidade institucional, pode ser um catalisador poderoso para mudanças estruturais e melhorias na gestão pública.

**Quer entender melhor como a eficiência pode ser aplicada, mensurada e transformada em valor real para a sociedade?**

Acesse o artigo [A eficiência no mundo do Setor Público](#) no nosso blog e descubra como transformamos desafios em resultados concretos e sustentáveis.

# Resultados e Impactos em 2024

## 201 milhões

de pessoas, de 24 estados e Distrito Federal, equivalente a 91% da população brasileira foram impactadas pelas soluções Softplan Setor Público.

## 106,8 milhões

de pessoas se beneficiaram das soluções de Infraestrutura e Obras Públicas.

## 97,8 milhões

de pessoas beneficiadas pelas soluções de Processos Digitais e Administrativos.

## 122,3 milhões

de pessoas foram impactadas pelas soluções no segmento da Justiça.

## 17,8% de crescimento

na base de clientes em 2024, saímos de 686 para 802 clientes em 2024.



### Legenda:

 **Solução:**  
Soluções Softplan Setor Público no estado

 **Solução:**  
Soluções Softplan Setor Público e 1Doc em municípios do estado

# Resultados e Impactos em 2024

A seguir, com base nos **Indicadores de Impacto**, apresentamos os principais resultados gerados com o uso de nossas soluções em 2024.



## Ampliação e melhoria de acessos externos

Atendemos instituições de diversos portes, desde órgãos estaduais de grande abrangência, como o Tribunal de Justiça de São Paulo, o Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais e o Ministério Público de Santa Catarina, até administrações municipais. Por meio da solução 1Doc, estamos presentes em 473 prefeituras, distribuídas em 22 estados.

Nossas soluções facilitam a interação direta da população com os órgãos públicos. Em 2024, foram registradas, em média, **1,2 milhão de demandas por mês**, incluindo processos judiciais, recursos de multas, denúncias em ouvidorias, pedidos de esclarecimento e solicitações de serviços, entre outros.

Esse volume representa um crescimento de 13,8% em relação a 2023, refletindo a crescente digitalização e eficiência dos serviços públicos.



## Atendimento de requisitos do regulador

A adoção de soluções tecnológicas no setor público exige conformidade com uma ampla gama de leis, resoluções e normas determinantes para diferentes órgãos e esferas governamentais. Atualmente, mapeamos 92 documentos legais que definem requisitos a serem cumpridos por soluções nossas. Em 2024, **85% desses requisitos** já são atendidos integralmente, enquanto os demais estão em processo de adequação ou desenvolvimento. Isso garante segurança e conformidade para nós como empresa responsável, para o órgão público e cidadão.



## Evolução tecnológica

Em 2024, nossas soluções receberam **274 atualizações**, impulsionando melhorias em diversas áreas. Entre os principais avanços, destacam-se 68 aprimoramentos na usabilidade, 34 novas integrações com outros sistemas, 30 otimizações para aumentar o desempenho organizacional e 24 reforços na segurança. Essas evoluções impactam diretamente os **515 servidores públicos** estaduais e municipais que utilizam nossas soluções – um número 39,8% maior que em 2023. Para esses profissionais, a modernização tecnológica representa um ambiente de trabalho mais ergonômico, com menos tarefas repetitivas e sem retrabalho, garantindo mais eficiência e qualidade na prestação de serviços.



### **Fomento da transformação digital**

Fomentamos a transformação digital pela difusão de conhecimento sobre tecnologias, técnicas e ferramentas, conhecimento de negócio e disponibilização de dados e estatísticas que apoiam o processo decisório de 287 posts ou artigo em nossos portais de conteúdo.



### **Maior eficiência organizacional**

No contexto das organizações do setor público, eficiência, para além de um princípio constitucional é materializada de forma bastante particular por cada caso de uso de nossa solução e segmento de atuação do órgão público. Produtividade, celeridade, transparência, acessibilidade e economicidade, são os eixos de impacto mais frequentes dos indicadores que são explorados na sessão específica de cada solução.



### **Redução de impacto ambiental**

A transformação digital e a automação de processos permitem que servidores públicos atuem de forma mais estratégica e analítica, reduzindo tarefas repetitivas.



A digitalização também tem um impacto ambiental significativo. Em 2024, por meio da eliminação do papel, nossos clientes tiveram uma economia financeira estimada de **R\$1,036 bilhões de reais**, um valor 19,1% superior ao observado em 2023.

A eliminação do papel nos 30,55 milhões de processos eletrônicos também evitaram um volume aproximado de **4,6 bilhões de impressões** de papel para os nossos clientes. Por sua vez, **evitou o consumo de 291,59 milhões de litros de água e 121,3 mil toneladas de CO2e (gás carbono e equivalente)**. O CO2e não emitido equivale ao consumo de uma frota de 175,39 mil veículos. Esse resultado é 9,4% superior ao de 2023.

Essa estimativa considera um custo médio de R\$ 30,00 reais por processo referente a despesas relacionadas a papel, impressões, meios de transporte e transferência, espaço de armazenamento, caixas, prateleiras, entre outros itens. Não contempla custos indiretos relacionados à desnecessidade de deslocamentos físicos e tempo das pessoas envolvidas, por exemplo.

**A economia de CO2e proporcionada por nossas soluções desde 2009 é de 756,8 mil toneladas de CO2e.**



Destques:

# Infraestrutura e obras

## **Construindo o futuro da infraestrutura pública**

**no Brasil:** Somos pioneiros no desenvolvimento de soluções tecnológicas para infraestrutura e obras públicas, atendendo a várias frentes de trabalho das instituições. A integração entre sistemas e módulos em uma base de dados única, inédita no Brasil, nos consolida como referência no segmento.

Entre nossas principais soluções para infraestrutura e obras públicas, destacam-se:



Plataforma especializada na gestão de infraestrutura rodoviária e obras públicas, com 20 módulos integrados, abrangendo desde fiscalização e manutenção até gestão de receitas e contratos.



Sistema para gestão completa de obras públicas, cobrindo todas as etapas, do orçamento inicial à entrega final, com ferramentas avançadas para automação, controle e transparência.

**A seguir alguns resultados obtidos por nossos clientes com o uso das soluções deste segmento.**



## **SIDER**



Em 2024, o SIDER atendeu 10 clientes, mantendo o número de 2023, mas acumulando um crescimento de 43% desde 2020. Atualmente, 85,2 milhões de pessoas são impactadas pela solução, o que representa cerca de 39% da população brasileira, em 10 estados.



Com foco na modernização, o SIDER recebeu 12 melhorias em 2024, incluindo a implantação de um novo **Portal de Aplicações**, agora equipado com um dashboard interativo e uma central de notificações, aprimorando a experiência dos usuários.



Os clientes do SIDER em 2024, juntos gerenciaram **R\$ 18,34 bilhões** em contratos de obras públicas. Desde 2020, também arrecadaram R\$ 2,5 bilhões por meio de multas de trânsito, autorizações especiais de trânsito e fiscalização de faixas de domínio. Além disso, houve uma melhoria de **48% no tempo médio** para aprovação de medições de contratos, reduzindo-o de 46 para 24 dias, o que acelerou significativamente a execução das obras.



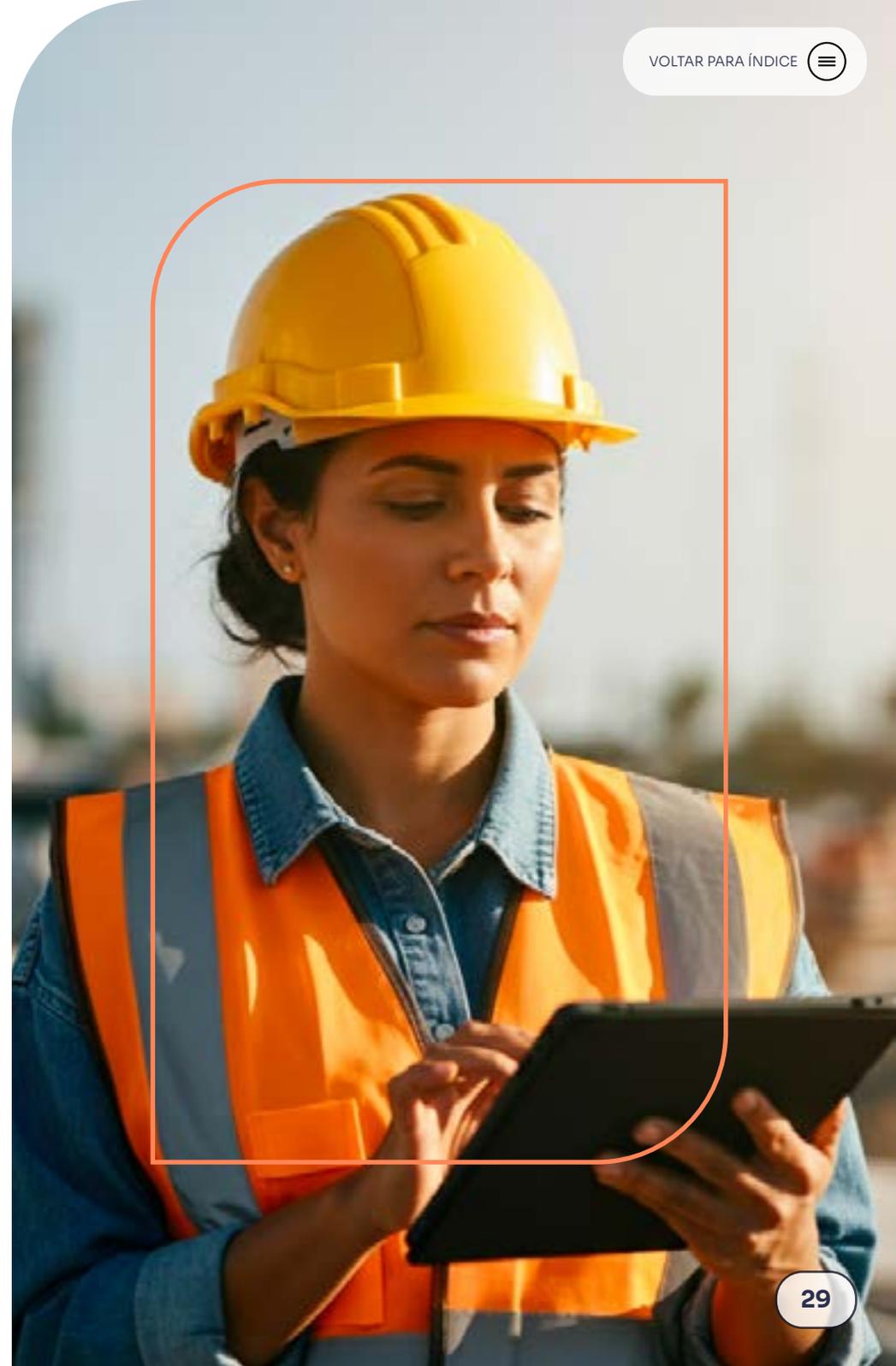
# obras.gov



29 órgãos públicos utilizam o Obras.gov para gerenciar contratos de obras, impactando cerca de 55,08 milhões de pessoas. O valor total de obras públicas gerenciadas atingiu R\$ 12,95 bilhões em 2024, representando um crescimento de 84,4% em relação a 2023.



A aprovação de medições de contrato ficou 30% mais ágil, com a redução do tempo médio de 67 para 47 dias, acelerando a execução das obras. Além disso, houve uma melhoria consolidada de 13,1% em indicadores qualitativos, incluindo a redução de 2,6% no percentual de obras concluídas dentro do prazo e a redução de 10,3% na taxa de diários de obras preenchidos.





## Destaques:

# Processos digitais e administrativos

**Tecnologia que aprimora o setor público:** O cidadão está imerso no mundo digital. E é lá que o setor público precisa estar presente. Os processos digitais são a chave de entrada para esse universo. As nossas soluções para processos digitais e administrativos possibilitam a eliminação do papel e a automação das rotinas de trabalho, reduzindo tramitações desnecessárias e aumentando a produtividade para os gestores públicos.

## solarBPM

É especialmente desenvolvido para atender às necessidades de governos estaduais, prefeituras, autarquias, empresas públicas e secretarias municipais e estaduais quanto a processos digitais e administrativos.

## SAFF

Solução para a gestão completa de projetos com financiamento externo, garantindo transparência, controle e eficiência em todas as etapas do planejamento inicial à prestação de contas final.

## 1Doc

Plataforma SaaS de processos digitais, integra atendimento, comunicação e gestão documental em um só lugar.

**A seguir, apresentamos os resultados com o uso das nossas soluções neste segmento.**



# solarBPM



Nove clientes utilizaram o Solar BPM em 2024, totalizando mais de 50 mil usuários internos e impactando 53,97 milhões de pessoas. Desde 2021, o volume de processos cresceu 127,8%, alcançando 1,33 milhão de processos em 2024.



O tempo médio de atendimento (TMA) com o uso da solução melhorou 42,3% em relação a 2023, caindo de 70 para 40 dias. Apesar disso, o índice de atendimento à demanda (IAD) teve uma piora de 13%, atingindo 67%, possivelmente devido ao aumento do volume de processos ou falhas no registro de encerramento.



A digitalização dos processos gerou uma economia estimada de R\$40 milhões em 2024, totalizando R\$104,7 milhões desde 2021. Essa economia vem da eliminação de custos com papel, transporte, armazenamento e outros recursos físicos.

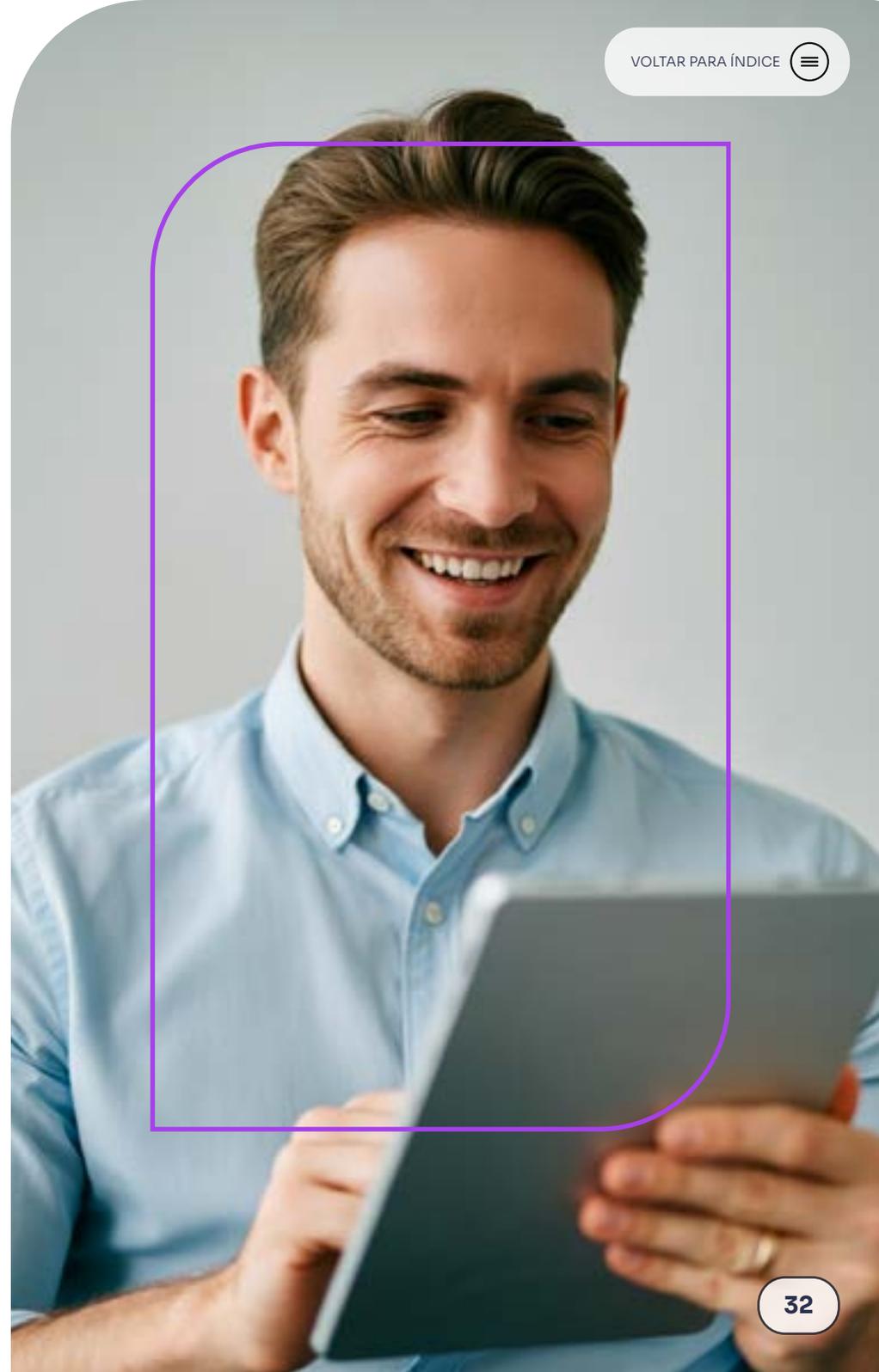


Em 2024, os clientes do SAFF gerenciaram 42 projetos de investimentos cofinanciados por instituições estrangeiras, um aumento de 10,5% em relação a 2023 e 75% em comparação a 2022. Esses projetos beneficiaram 53,78 milhões de pessoas, mantendo-se praticamente estáveis em relação a 2023, com um leve crescimento de 1,1%.

Pelo segundo ano consecutivo, mobilidade urbana foi a área com maior volume de investimentos, totalizando USD 1,56 bilhão (38,8% do total), distribuído entre 17 programas. Em seguida, destacam-se saneamento básico, com 16,9% dos investimentos em 7 programas, e meio ambiente, que recebeu 14,8% do total, com 5 programas.



Foi implantado no SAFF um Novo Portal de Aplicações e Painéis de Business Intelligence que possibilitam a análise em tempo real dos indicadores de mercado de gestão de projetos: SPI (Schedule performance index) e CPI (Cost performance index).



# 1Doc



A 1Doc foi utilizada por 565 clientes do setor público em 2024 (crescimento de 24,7% em relação a 2023), alcançando 8,15 milhões de pessoas, um aumento de 4% em relação a 2023. O volume de consultas aos portais dos órgãos que utilizam a solução 1Doc aumentou 10,7%, alcançando uma média de **2,09 milhões de consultas/mês**, refletindo o processo de consolidação dos portais em 2024. Esses portais atuam como um balcão de serviços e atendimento das instituições.



Em 2024, o blog e o portal 1Doc compartilharam 273 conteúdos abordando temas como eficiência, transparência, sustentabilidade e governança. Desses, 256 foram voltados ao compartilhamento de conhecimento de negócio, enquanto 17 destacaram cases de sucesso. O volume de conteúdos publicados representa um crescimento de 84% em relação a 2023, reforçando o compromisso com o fomento à transformação digital e a disseminação de boas práticas no setor público.



O tempo médio de atendimento às demandas abertas pela sociedade e servidores, dentro da 1Doc melhorou 13,3% em relação a 2023, caindo de 15 para 13 dias.

# Destques: Justiça

**À frente da transformação digital na justiça**, o SAJ promove a integração entre instituições do ecossistema da justiça e as aproxima ainda mais de todos os cidadãos. Ao todo, mais de 125 mil usuários interagem diariamente com alguma das soluções, o que simplifica tarefas diárias e agiliza os procedimentos em Tribunais de Justiça, Ministérios Públicos, Procuradorias Jurídicas e Defensorias Públicas.

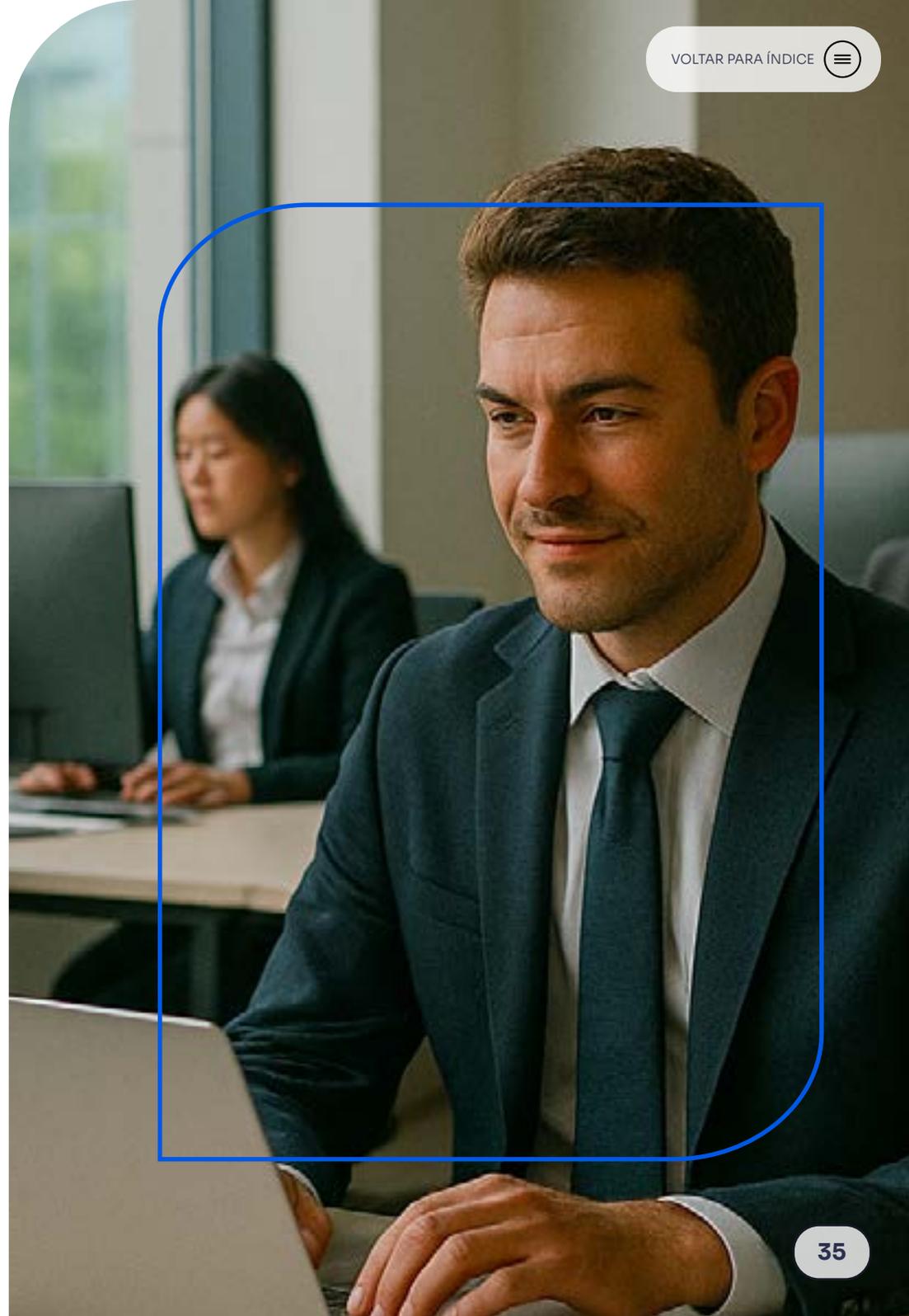




Em 2024, os Tribunais que utilizam SAJ apresentaram um Índice de **Atendimento à Demanda (IAD) 12,6% superior** aos Tribunais que não utilizam a solução (125,01% vs. 110,97%).

O Tribunal de Justiça de São Paulo em destaque, registrou o **maior IAD do Brasil e de sua história**, atingindo **132,4%**. Um IAD acima de 100% indica que o Tribunal não apenas julgou todos os processos recebidos no ano, mas também reduziu seu estoque de processos pendentes.

O conjunto dos 27 Tribunais de Justiça Estaduais (TJ) reduziu o volume de processos em 5,76%, passando de 64,95 milhões em 2023 para 61,21 milhões em 2024. Nos Tribunais SAJ, essa redução foi ainda maior: 7,65%, comparado a 4,3% nos Tribunais que não utilizam a solução. O TJSP foi responsável por 48% dessa redução, com 1,79 milhão de processos a menos.



## Jurisdicción Especial para la Paz (JEP)

A instituição registrou um crescimento expressivo no volume de processamentos em 2024 com **7.930 processos mensais** registrados por advogados e sociedade civil (+32,6% vs. 2023) e **11.038 consultas no portal Legali** (+89,9% vs. 2023).

### Obteve melhoria na comunicação e automação com:

- **47,7%** de crescimento nas notificações eletrônicas enviadas aos partícipes dos processos.
- **32,6%** de aumento no recebimento de petições eletrônicas via integração com CONTi (ferramenta externa que gerencia a gestão documental da organização)
- **34,8%** de crescimento na comunicação entre Magistratura e UIA (Unidade de Investigação e Apoio), totalizando 18.944 comunicações em 2024.



No conjunto de seus 10 clientes recepcionou 4,795 milhões de novos processos eletrônicos, um significativo aumento de 70% em relação a 2023. A solução alcançou 94,023 milhões de pessoas, o que equivale a ~43% da população brasileira.

**Em 2024, os MPs recepcionaram um total de 47.253 demandas abertas pela sociedade** (em forma de manifestações, ouvidoria, etc.), um significativo **aumento de 60,6% em relação a 2023**, o que configura uma maior proximidade dos MPs com a sociedade e está em linha com a missão dos MPs, de defender a ordem jurídica, o regime democrático e os interesses da sociedade.



A produtividade média dos membros do MP, medido pelo volume mensal de movimentações taxonômicas de promotores e procuradores cresceu 30% em relação a 2023, chegando a 1.147 movimentações por promotor/mês em 2024. O crescimento na área judicial foi de 32% (1.1042 Vs 790) e no extrajudicial 14,5% (95 Vs 83). Uma alta produtividade dos promotores é responsável por impulsionar os processos, fazendo com que tramitem de forma mais célere.





Os clientes da solução abrangem 111 procuradorias jurídicas, distribuídas em 8 estados, 95 municípios e 8 autarquias. Juntos, gerenciaram mais de 2,6 milhões de processos, incluindo contencioso, execução fiscal e consultivo, impactando diretamente a população em todas as regiões do Brasil e 20 estados da federação.



Em 2024, os clientes da solução alcançaram uma economia financeira de R\$ 82,95 milhões, impulsionada pela digitalização e otimização de processos.

# Compromisso com a eficiência e a transformação do setor público

Reafirmamos nosso compromisso com a eficiência e a sustentabilidade no setor público. Acreditamos que a transformação digital e a modernização da gestão pública são fundamentais para o desenvolvimento do país, garantindo que órgãos e instituições prestem serviços com mais qualidade, agilidade e transparência. Ao elevar os níveis de eficiência dos serviços públicos, contribuimos para a construção de uma sociedade mais justa, próspera e equilibrada, com maior desenvolvimento econômico e social.

Este Relatório representa um marco importante para nós. Pela primeira vez, consolidamos e compartilhamos de forma estruturada os impactos gerados por nossas soluções, reforçando nossa responsabilidade em apoiar nossos clientes na busca por maior eficiência. Mais do que um balanço de resultados, este material é um convite para o diálogo contínuo. Queremos

fortalecer nossa relação com os clientes, aprofundar o entendimento sobre seus desafios e aprimorar nossas soluções para que, juntos, possamos avançar ainda mais na entrega de valor à sociedade.

Sabemos que eficiência não é um destino fixo, mas um processo de evolução contínua. Por isso, nosso compromisso não se encerra aqui. Ao longo de 2025 trabalharemos para ampliar as formas de mensuração dos impactos das nossas soluções, trazendo análises mais precisas e orientadas às necessidades de cada segmento do setor público. Em 2026, nosso objetivo é apresentar um relatório ainda mais detalhado e responsivo, refletindo os avanços alcançados e demonstrando, de maneira concreta, como contribuimos para a modernização do setor público e a melhoria dos serviços prestados à população.

Estamos à disposição de nossos clientes, com nossas equipes, canais e soluções, para apoiar essa jornada. Nossa missão vai além da tecnologia: buscamos transformar realidades, impulsionar a inovação e fortalecer a gestão pública. Porque, para nós, eficiência não é apenas um objetivo técnico, mas um meio para **promover transformações fundamentais na vida das pessoas.**

# Referências

**Global Reporting Initiative (GRI) – Diretrizes GRI 3: Temas Materiais.**

Disponível em: <https://www.globalreporting.org>.

**ONU – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).**

Disponível em: <https://sdgs.un.org/goals>.

**Pacto Global da ONU – Princípios de Sustentabilidade Empresarial.**

Disponível em: <https://www.unglobalcompact.org>.

**Controladoria-Geral da União (CGU) – Diretrizes de Transparência e Integridade.**

Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/>.

**Instituto Ethos – Parâmetros para Práticas Sustentáveis e Éticas.**

Disponível em: <https://www.ethos.org.br>.

**Softplan – Central de Indicadores de Impacto, Florianópolis, 2024.**

Disponível em:

**Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.**

Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm).

**ISO – Normas aplicáveis ao setor público e infraestrutura.**

Disponível em: <https://www.iso.org>.

**BI – Central de Indicadores de Impacto**

Disponível em: <https://bit.ly/3TQmJzU>

# Créditos

## Membros do Conselho Softplan

Carolina Strobel  
Carlos Augusto de Matos  
Ilson Stabile  
Moacir Antonio Marafon  
Kátia Costa  
Eduardo Smith

## CEO da Softplan

Márcio Santana Souza

## Gestão Executiva de Operações

Luciano Silva - Gestão Pública  
Luís Fernando Fausto - Procuradorias e Defensorias  
Renato Antonio Nasser Paquer - Ministérios Públicos  
Valmir Luiz Marques - Tribunais

## Comitê do relatório

### Gestão do Projeto

Tiago Ribeiro Alves de Melo

### Conteúdo

Aline de Brittos Valdati  
Tiago Ribeiro Alves de Melo

## Indicadores

### SIDER

Márcio Rodrigo da Cunha  
Ricardo Gaussmann

### Obras gov

Rosi Fabiane Moro

### Solar BPM

Fernando Naim Schmitz

### SAFF

Jean Carlo Vargas Garcia

### IDoc

Ricardo Antônio Duarte

### SAJ Tribunais

Elmo Vendrame Junior

### SAJ Internacional

Renan Ferreira Silva

### SAJ Ministérios Públicos

Felipe Melcher dos Santos  
Giovany Itamaro

### SAJ Procuradorias

Fernando Marcio Martins Brito

## Projeto Gráfico e Diagramação.

Cristofer Mello

## Materialidade

Carolina Hasegawa – Rever Consulting  
Cynthia Fukunaga – Rever Consulting  
Hannah Corina Lemos Correia – Rever Consulting

## Revisão

Paloma Zimmer

## Fotografia

Envato Elements  
Visual electric  
ChatGPT FX.



**softplan**  
SETOR PÚBLICO

[setorpublico.softplan.com.br](http://setorpublico.softplan.com.br)