

softplan

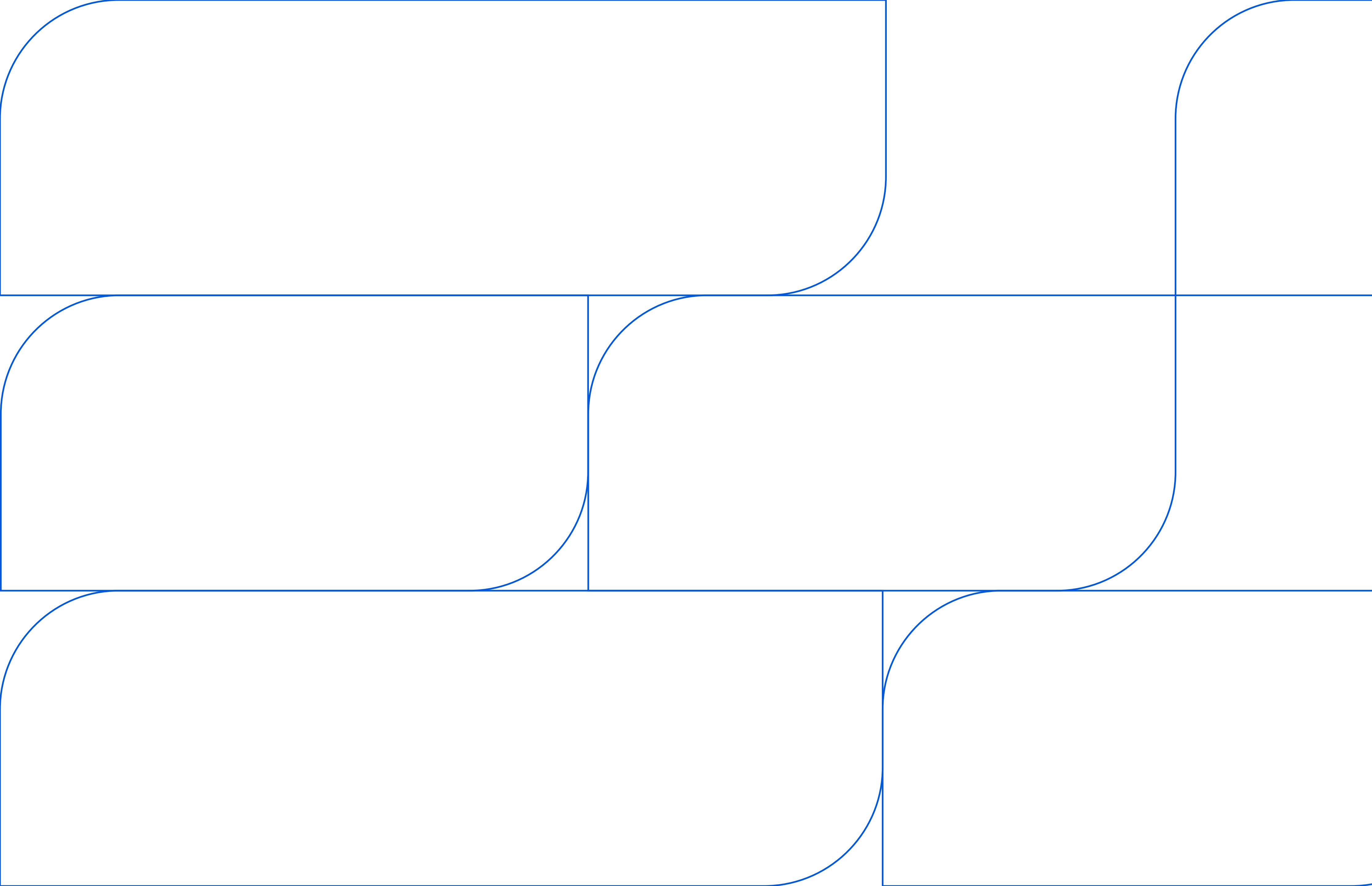
Sustentabilidade
e eficiência

Impacto da solução **1Doc**



2ª edição - 2026

S.



Sumário

- 04. Sobre o relatório
- 07. Resumo Executivo
- 08. Sobre a solução 1Doc
- 10. Análise dos resultados
- 16. Créditos

Sobre o relatório

Este documento é uma parte integrante do relatório [Sustentabilidade e Eficiência: impacto das Soluções Softplan em 2025](#), que tem como propósito garantir transparência e visibilidade aos impactos gerados pelas nossas soluções em uso nos clientes. Especificamente, este relatório apresenta os Impactos da solução 1Doc.



Indicadores e metodologia

Os indicadores apresentados neste relatório têm como objetivo mensurar escala de uso, eficiência operacional, acesso externo, impactos econômicos e impactos ambientais associados ao uso da 1Doc ao longo de 2025, sempre com leitura comparativa em relação aos exercícios anteriores.

Sempre que aplicável, os indicadores são apresentados de forma segregada entre demandas internas e externas:

■ DEMANDAS INTERNAS

Originadas dentro do próprio órgão, relacionadas à gestão administrativa, rotinas de servidores e fluxos organizacionais.

■ DEMANDAS EXTERNAS

Originadas por cidadãos, empresas ou outros entes externos, geralmente registradas por meio dos portais de atendimento.

Essa segregação é relevante porque demandas internas e externas apresentam dinâmicas distintas de volume, tempo de tramitação e encerramento, refletindo tanto o grau de abertura digital do órgão quanto a complexidade do atendimento à sociedade.

- **Volume de processos:** Mede a quantidade total de processos ou demandas registradas no período analisado.
- **TMA – Tempo Médio de Atendimento:** Mede o tempo médio, em dias, entre a abertura e o encerramento de uma demanda registrada no sistema.
- **IAD – Índice de Atendimento à Demanda:** Mede o percentual de demandas encerradas em relação ao total de demandas registradas no período analisado.
- **Economia financeira estimada:** Mede a economia financeira estimada decorrente da substituição de processos físicos por processos digitais. É calculado pela multiplicação do número de processos digitais por um custo médio estimado de R\$ 30,00 por processo, referente a despesas diretas com papel, impressão, transporte e armazenamento físico.
- **Indicadores ambientais:** Medem os impactos ambientais evitados em função da eliminação de processos físicos, incluindo impressões de papel evitadas, emissões de CO₂ evitadas e consumo de água evitado. Esses indicadores conectam a transformação digital a benefícios ambientais mensuráveis.



Resumo Executivo

■ Abrangência:

Em 2025, a 1Doc esteve presente em 26 estados da federação e alcançou uma população estimada de 30.897.193 pessoas, aumento de 32% em relação a 2023. O ano consolidou o maior patamar histórico de cobertura territorial e alcance populacional da solução.

■ Volume:

O volume de novos casos digitais cresceu de 11,3 milhões em 2023 para 16,1 milhões em 2025, expansão de 42,4% no triênio. O crescimento foi sustentado tanto por demandas internas quanto externas, reforçando o papel da 1Doc como infraestrutura central de atendimento administrativo e serviços digitais.

■ Qualidade:

Entre 2023 e 2025, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) caiu de 79 dias para 27 dias, indicando encurtamento consistente dos ciclos de tramitação. Em paralelo, o Índice de Atendimento à Demanda (IAD) recuou de 70% para 52%, o que configura um ponto de atenção associado à pressão de escala sobre a capacidade proporcional de encerramento.

Economia financeira estimada evoluiu de R\$ 339,34 milhões em 2023 para R\$ 653,95 milhões em 2025, crescimento de 92,7%, enquanto os ganhos ambientais acumulados no período alcançaram 1,044,8 bilhão de impressões evitadas, 27.551 toneladas de CO₂ não emitidas e 66,3 milhões de litros de água não consumidos.

Sobre a solução

A 1Doc é uma solução digital voltada à gestão de processos administrativos e demandas institucionais no setor público, com foco em padronização de fluxos, rastreabilidade, transparência e eficiência operacional. A plataforma atende órgãos públicos de diferentes portes e naturezas, com predominância de prefeituras, mas também presença relevante em autarquias, câmaras legislativas, consórcios intermunicipais, agências reguladoras, institutos de previdência e ouvidorias.

Alinhada ao posicionamento institucional da Softplan, a 1Doc atua como habilitador transversal da transformação digital administrativa, suportando fluxos internos, de servidores e áreas técnicas, e fluxos externos, de cidadãos, empresas e outros entes públicos, por meio de portais digitais, protocolos eletrônicos e tramitação integralmente digital.



■ **Abrangência geográfica e alcance populacional**

Em 2025, a solução atingiu seu maior patamar histórico de escala, com presença em 26 estados da federação e população alcançada de 30.897.193 pessoas. Em comparação com 2023, isso representa:

- aumento de 8,3% na presença territorial, de 24 para 26 estados;
- aumento de 31,7% no alcance populacional, de 23.453.241 para 30.897.193 pessoas.

Em 2024, a 1Doc havia alcançado presença em 24 estados e 26.667.579 pessoas. O avanço observado em 2025 consolida uma trajetória contínua de expansão territorial e demográfica, culminando em recordes simultâneos de estados atendidos e população impactada no período analisado.

■ **Eixos de impacto**

Os impactos da solução são organizados em cinco eixos analíticos principais:

- **Eficiência organizacional:** avaliada por meio do Índice de Atendimento à Demanda (IAD), Tempo

Médio de Atendimento (TMA) e Taxa de Congestionamento, com análises consolidadas e recortes por segmento e porte.

- **Transformação digital e acessos externos:** mensurada a partir do volume de processos digitais, da proporção de demandas externas e do uso dos portais, indicando grau de adoção e maturidade digital dos órgãos.
- **Impacto ambiental:** derivado da substituição de processos físicos por digitais, com mensuração de impressões evitadas, emissões de CO₂ e não realizadas, água não consumida e equivalência ambiental.
- **Impacto econômico para os órgãos:** estimado pela economia financeira associada à digitalização dos processos administrativos, com base em custos médios evitados por processo.
- **Inovação tecnológica e sustentação do crescimento:** analisada em seção específica, conectando as evoluções tecnológicas e o roadmap entregue em 2025 com os resultados observados nos indicadores operacionais, ambientais e de uso.

Análise dos resultados

Indicador	2023	2024	2025	Var % 23-25
Casos novos – Total	11,31 mi	14,21 mi	16,10	+42,3%
Casos novos – Internos	7,27 mi	9,05 mi	10,18 mi	+40%
Casos novos – Externos	4,03 mi	5,16 mi	5,92 mi	+46,9%
TMA – Total	79	50	27	-65,8%
IAD – Total	70%	65%	52%	-25,7%

■ Indicadores de volume

Em 2025, o volume total de casos novos alcançou 16,1 milhões, crescimento de 42,3% em relação a 2023. A expansão foi impulsionada principalmente pelas demandas externas, que cresceram 46,9% no período, enquanto as demandas internas avançaram 40,0%. O padrão indica crescimento consistente em ambos os tipos de demanda, com leve maior aceleração no uso voltado ao atendimento externo.

A trajetória entre 2023 e 2025 revela expansão contínua da escala de uso, sem reversões ao longo do período. O crescimento simultâneo de demandas internas e externas reforça a consolidação da 1Doc tanto como plataforma de suporte às rotinas administrativas quanto como canal estruturado de interação com cidadãos e partes externas.

■ Indicadores qualitativos

Mesmo com o crescimento expressivo de volume, o Tempo Médio de Atendimento (TMA) apresentou queda estrutural ao longo do triênio. O TMA total recuou de 79 dias em 2023 para 27 dias em 2025, redução de 65,8%. A redução foi observada tanto nas demandas internas, 67,4%, quanto externas, 69,6%, indicando ganhos generalizados de agilidade operacional.

A leitura histórica mostra que a maior ruptura ocorreu entre 2023 e 2024, seguida de nova redução em 2025, consolidando um patamar significativamente inferior ao observado no início da série. O comportamento do TMA sugere que a solução ampliou escala mantendo ciclos de atendimento mais curtos, mesmo sob crescimento contínuo de entradas.

O Índice de Atendimento à Demanda (IAD) apresentou retração no período analisado, passando de 70% em 2023 para 52% em 2025, redução de 25,7%. A queda foi observada tanto no recorte interno, 27,3%, quanto externo, 20,7%, sendo mais intensa nas demandas internas.

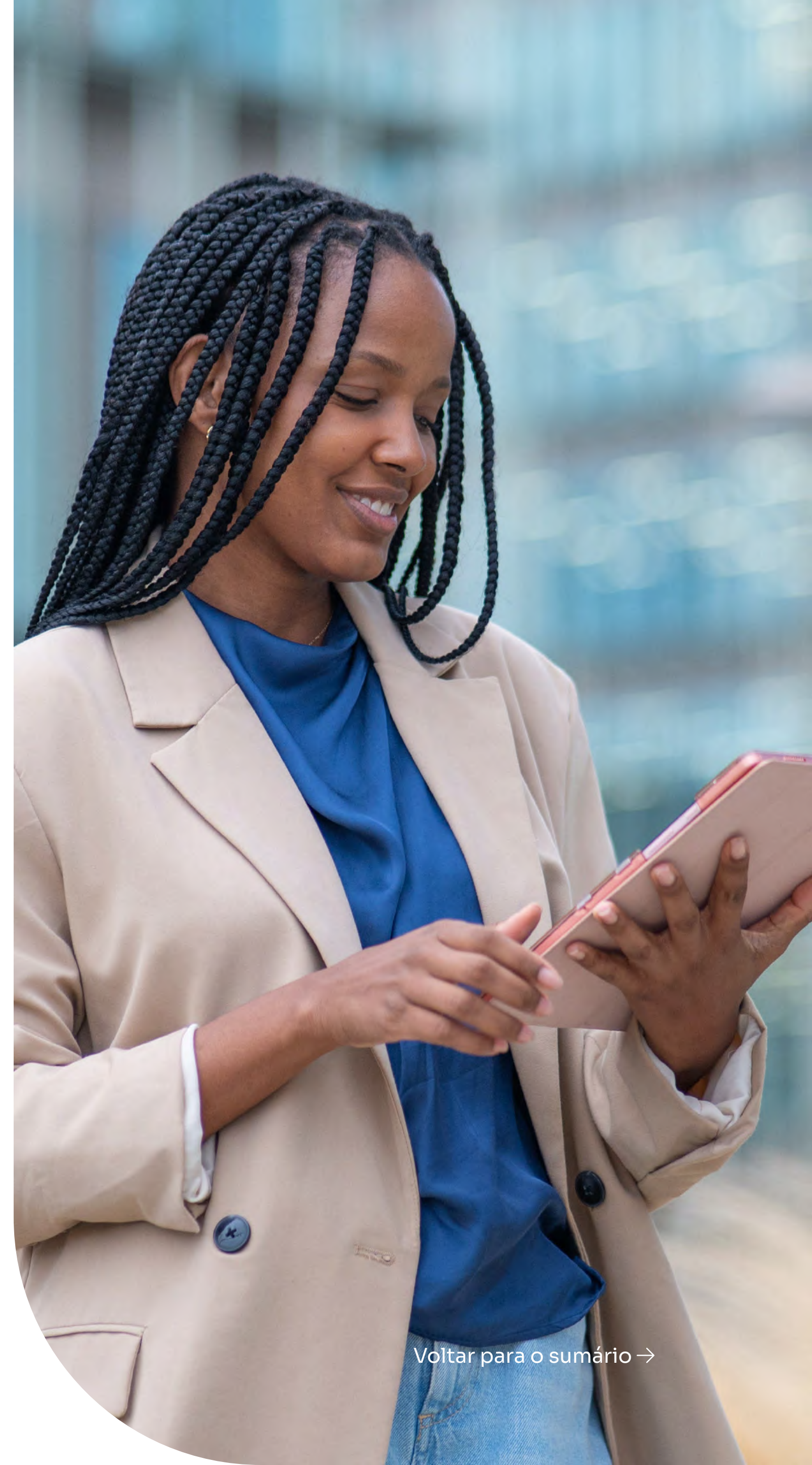
Em 2025, o indicador se manteve em patamar inferior ao de 2023, refletindo menor proporção relativa de encerramentos frente ao volume registrado.

A leitura conjunta de TMA e IAD evidencia um trade-off estrutural: enquanto os tempos médios de atendimento caem de forma consistente, o crescimento de entradas pressiona a capacidade proporcional de encerramento no mesmo período. Em termos de tendência, os dados indicam ganhos claros de agilidade, acompanhados de um ponto de atenção persistente na vazão relativa.

Conclusão – leitura integrada dos indicadores

Entre 2023 e 2025, a 1Doc combinou expansão relevante de escala, 42,3% em casos novos, com forte ganho de agilidade operacional, reduzindo o TMA total em quase dois terços. O comportamento consistente dos tempos internos e externos confirma que os ganhos de eficiência não ficaram restritos a um único tipo de demanda.

Por outro lado, o recuo do IAD no período indica que a ampliação do volume ocorreu em ritmo superior à capacidade proporcional de encerramento. A combinação de alto crescimento, TMA baixo e IAD reduzido posiciona a solução em um estágio de maturidade operacional no qual o principal desafio passa a ser a gestão de capacidade, priorização e fechamento relativo, para converter ganhos de tempo em maior vazão proporcional ao longo do ciclo das demandas.



Ganhos ambientais da digitalização

Os ganhos ambientais da 1Doc mensuram os impactos positivos associados à substituição de processos físicos por fluxos digitais, considerando principalmente a redução de impressões de papel, as emissões de CO₂ evitadas e o consumo de água não realizado. Esses indicadores traduzem a transformação digital administrativa em benefícios ambientais mensuráveis e comparáveis ao longo do tempo.

Em 2025, a 1Doc atingiu seu maior patamar histórico de impacto ambiental, diretamente associado ao crescimento do volume de casos digitais processados pela solução. No ano, foram evitadas 488,9 milhões de impressões de papel, correspondentes à não emissão de 12.893 toneladas de CO₂ e à economia de 31,0 milhões de litros de água. Esses resultados refletem a ampliação da base de uso e a consolidação da 1Doc como plataforma central de tramitação administrativa digital nos órgãos públicos.

No acumulado do período de 2023 a 2025, a digitalização promovida pela 1Doc resultou em:

**1.044,8
bilhão**

de impressões de
papel evitadas;

**27.551
toneladas**

de CO₂ e não emitidas;

**66,3
milhões**

de litros de água
não consumidos;

**R\$ 1,419
bilhão**

em economia
financeira estimada
para os órgãos.

Em termos de equivalência ambiental, o volume acumulado de emissões evitadas no triênio corresponde à retirada de aproximadamente 39.900 veículos de passeio das ruas por um ano, reforçando o caráter estrutural e contínuo da contribuição ambiental da solução ao longo do tempo.

Inovação tecnológica

Em 2025, a evolução tecnológica da 1Doc esteve diretamente orientada a sustentar o forte crescimento de escala observado no período, com foco em arquitetura, automação, experiência do usuário e incorporação responsável de inteligência artificial. As entregas do ano não se limitaram a incrementos funcionais isolados, mas reforçaram capacidades estruturais necessárias para operar volumes recordes de processos, usuários e interações, preservando desempenho, segurança e governança.

No eixo de arquitetura e confiabilidade, destaca-se o desacoplamento da API de assinatura, transformando o componente em um serviço independente, preparado para assinar objetos de forma individual e para integração com outras aplicações, sem dependência de credenciais ou base padrão da 1Doc. Essa decisão arquitetural foi essencial para suportar, com observabilidade contínua, mais de 80 milhões de objetos assinados em 2025, além de reduzir acoplamento, ampliar escalabilidade e abrir caminho para novos modelos de uso e integração.

No eixo de experiência do usuário e eficiência operacional, o redesign e a nova identidade da 1Doc funcionaram como projeto estruturante ao longo de todo o ano. A adoção de uma nova tecnologia de front-end e a atualização progressiva das principais telas, emissão, onboarding, mesa virtual, inbox e navegação, foram conduzidas com estratégia de liberações controladas e ciclos de feedback contínuo.

Por fim, 2025 marcou um avanço relevante no eixo de inteligência artificial aplicada, com a incorporação nativa de inteligência artificial à plataforma, operando de forma segura na infraestrutura da AWS, e o lançamento de agentes conversacionais integrados ao WhatsApp para atendimento ao cidadão.

Essas iniciativas ampliam os canais de acesso, reduzem barreiras de entrada e conectam a carta de serviços dos municípios a interfaces conversacionais em tempo real, reforçando a 1Doc como plataforma de transformação digital orientada a escala, acesso externo e automação inteligente, em linha direta com os resultados observados nos indicadores de volume, eficiência e impacto ambiental ao longo do ano.

Transformação digital e difusão de boas práticas

Em 2025, a 1Doc ampliou seu papel para além da digitalização operacional, atuando como plataforma de difusão de conhecimento aplicado à gestão pública. Ao longo do ano, foram compartilhados ou fomentados 310 cases, conteúdos técnicos e boas práticas, dando visibilidade concreta aos ganhos obtidos por órgãos no uso da solução. Esse movimento reforça a transformação digital como processo coletivo, baseado em aprendizado entre pares, replicabilidade de experiências e redução de assimetrias de capacidade entre órgãos públicos.

Os conteúdos disseminados cobriram um amplo espectro da agenda pública: gestão administrativa, transparência, políticas urbanas, regulação, previdência, atendimento ao cidadão, sustentabilidade, governança e uso de inteligência artificial. A recorrência de temas como processo eletrônico, atendimento digital, compliance, interoperabilidade, participação social e eficiência operacional indica maturidade crescente do debate e consolidação da digitalização como meio para

resolver problemas estruturais da administração pública, e não apenas como adoção tecnológica pontual.

Na prática, essa estratégia de compartilhamento funcionou como acelerador de transformação digital, reduzindo custos de experimentação para novos órgãos e fortalecendo a adoção qualificada da solução. A visibilidade dada a resultados mensuráveis, como redução de papel, ganhos de eficiência, melhoria no atendimento e economia financeira, contribuiu para ampliar a compreensão do valor público gerado pela digitalização. Em 2025, a transformação digital promovida pela 1Doc se materializou não apenas no aumento de escala da plataforma, mas na capacidade de induzir mudança de comportamento, gestão baseada em evidências e disseminação estruturada de boas práticas no setor público.

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

Tiago Ribeiro Alves de Melo

Indicadores

IDoc

Inacio Steffen

Projeto Gráfico e Diagramação

Carina Lopes de Lemos
Bruno Vilarde Caporalini

Fotografia

Envato Elements

softplan