

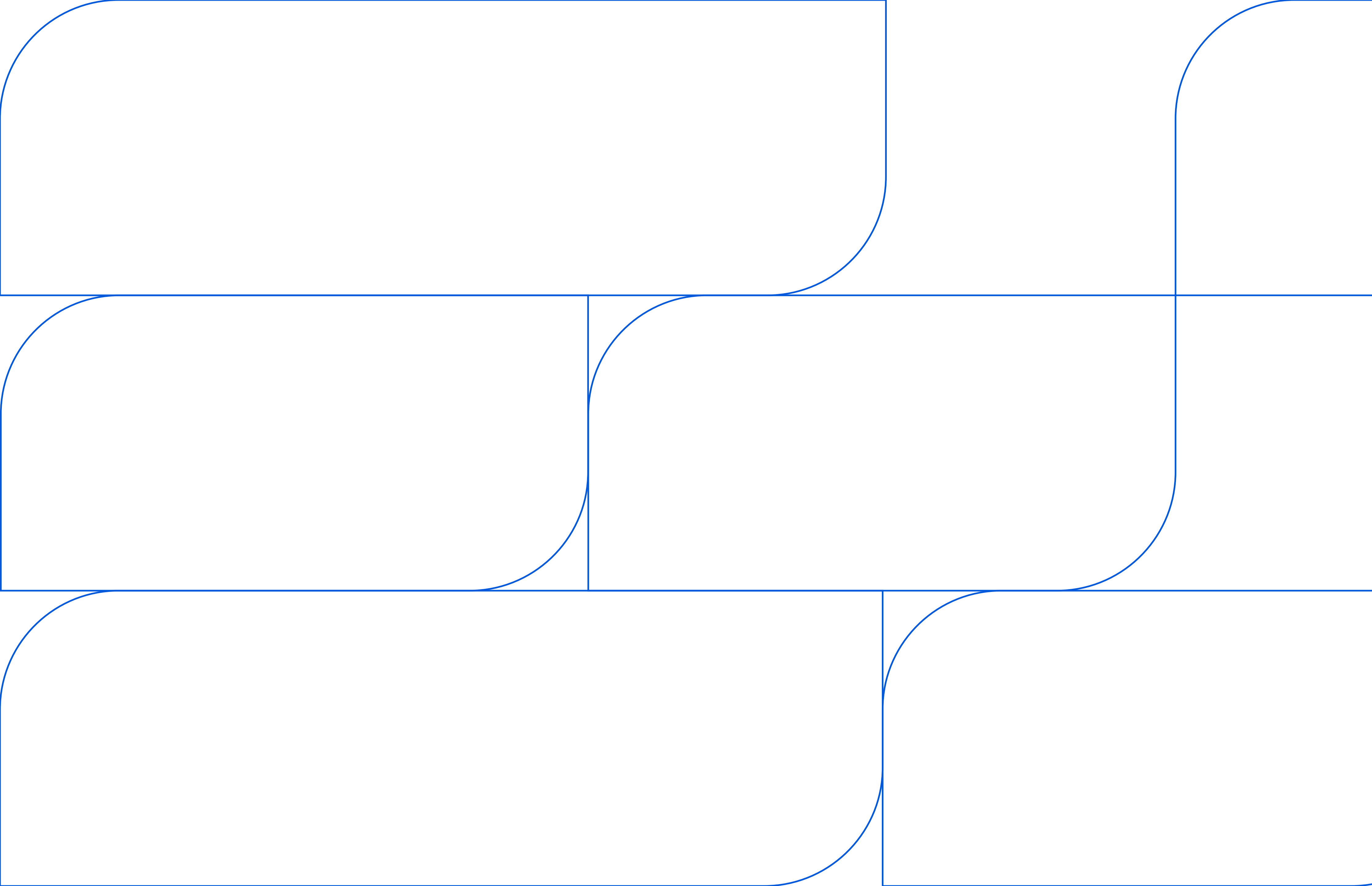
softplan

Sustentabilidade
e eficiência

Impacto da solução **Solar BPM**

2ª edição - 2026





Sumário

- 04. Sobre o relatório
- 07. Resumo Executivo
- 08. Sobre a solução Solar BPM
- 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 Solar BPM.



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 do Solar BPM 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 Solar BPM 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 no Solar BPM. 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.
- **Ganho de horas de trabalho:** Mede a quantidade estimada de horas de trabalho economizadas com a digitalização e automação de processos administrativos.
- **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, o Solar BPM operou em 3 estados e alcançou uma população estimada de 60.655.375 pessoas, ampliando o alcance potencial dos serviços administrativos digitais em relação aos anos anteriores. No período, foram processadas 1.470.163 demandas, com composição estável entre demandas internas (71%) e externas (29%).

■ Volume:

O volume processado cresceu 53% em relação a 2023 e 10% frente a 2024, refletindo expansão consistente do uso da solução. A trajetória confirma maior incorporação da gestão administrativa digital, tanto nas rotinas internas quanto no atendimento externo.

■ Qualidade:

O Tempo Médio de Atendimento (TMA) caiu de 70 dias em 2023 para 21 dias em 2025, indicando encurtamento estrutural dos ciclos de tramitação. Em paralelo, o Índice de Atendimento à Demanda (IAD) recuou de 72% para 63%, enquanto a taxa de congestionamento subiu de 36% para 52%, configurando um ponto de atenção associado à pressão de escala sobre a capacidade de encerramento proporcional das demandas.

A economia financeira estimada evoluiu de R\$ 28,2 milhões em 2023 para R\$ 44,1 milhões em 2025, acompanhada de ganho estimado de 436.065 horas de trabalho no último ano. Em 2025, a digitalização evitou 71,1 milhões de impressões, 1.876 toneladas de CO₂ e 4,5 milhões de litros de água.

Sobre a solução

O Solar BPM é a solução voltada à gestão de processos administrativos e demandas no setor público, com foco na digitalização ponta a ponta, automação de fluxos e ampliação do acesso digital aos serviços públicos. A solução permite registrar, tramitar, monitorar e encerrar demandas internas e externas de forma padronizada, rastreável e auditável, atendendo órgãos de diferentes esferas, com destaque para prefeituras.

No contexto de sustentabilidade e eficiência pública, o Solar BPM atua como infraestrutura habilitadora de transformação digital, permitindo que órgãos públicos:

- substituam processos físicos por fluxos digitais rastreáveis;
- reduzam tempos de tramitação e custos operacionais;
- ampliem o acesso externo da população aos serviços;
- melhorem a capacidade de monitoramento e gestão do estoque de demandas.



Em 2025, o Solar BPM foi utilizado, em seu núcleo funcional comum, por órgãos ativos, mantendo a trajetória de expansão observada desde 2023. A solução esteve presente em 3 estados, consolidando a ampliação territorial alcançada em 2024. Considerando exclusivamente os órgãos incluídos na base de indicadores, o Solar BPM alcançou um alcance populacional estimado de 60.655.375 pessoas, frente a 53.977.073 em 2024 e 53.402.873 em 2023, evidenciando crescimento relevante da população potencialmente atendida pela infraestrutura digital de gestão administrativa ao longo do período analisado.

Eixos de impacto

A leitura de impacto do Solar BPM está organizada nos seguintes eixos, que estruturam todo o relatório:

- **Transformação digital:** Digitalização de processos administrativos e ampliação do uso de canais digitais para entrada de demandas externas.
- **Eficiência organizacional:** Capacidade dos órgãos em responder às demandas recebidas, medida por tempo, atendimento e estoque.

- **Acesso e uso externo:** Participação de demandas externas no volume total e expansão do atendimento digital ao cidadão.
- **Impacto ambiental:** Redução do uso de papel, economia de recursos naturais e emissões evitadas associadas à digitalização.
- **Eficiência econômica:** Economia financeira estimada e ganho de horas de trabalho decorrentes da automação e da redução de atividades manuais.

Esses eixos são analisados de forma integrada, evitando leituras isoladas de indicadores e priorizando tendência histórica e escala de impacto.

Análise dos resultados

■ Volume de processos (quantidade de demandas)

Em 2025, foram processadas 1.470.163 demandas, das quais 426.651 externas (29%) e 1.043.512 internas (71%). Em comparação, 2024 registrou 1.333.790 demandas (383.317 externas; 950.473 internas) e 2023 contabilizou 959.982 demandas (221.599 externas; 738.383 internas). No intervalo de dois anos, o volume total cresceu 53%, com expansão tanto do uso interno quanto do acesso externo, mantendo uma participação externa próxima de 30% ao longo do período.

O crescimento consistente do volume, combinado com a estabilidade da proporção entre demandas internas e externas, sugere que a expansão da solução ocorreu de forma relativamente equilibrada entre eficiência administrativa interna e ampliação do acesso digital da sociedade. O aumento absoluto das demandas externas indica maior uso dos canais digitais pelos cidadãos, enquanto o crescimento das internas aponta para incorporação do Solar BPM como infraestrutura operacional do dia a dia dos órgãos.

■ Tempo Médio de Atendimento – TMA (dias)

Em 2025, o TMA consolidado foi de 21 dias, sendo 26 dias nas demandas externas e 17 dias nas internas. Em 2024, o TMA era de 43 dias, enquanto em 2023 atingia 70 dias. No recorte histórico, observa-se uma redução acumulada de 70% no TMA entre 2023 e 2025, com quedas consistentes tanto no atendimento interno quanto externo.

A redução expressiva do TMA ao longo de três anos indica um encurtamento significativo dos ciclos de tramitação, compatível com ganhos de automação, padronização e maturidade no uso da solução. A diferença estrutural entre TMA interno e externo — com demandas externas levando, em média, mais tempo — reflete maior complexidade procedimental, dependência de validações e interação com partes externas.

■ Índice de Atendimento à Demanda – IAD (%)

Em 2025, o IAD consolidado foi de 63%, com 63% nas demandas externas e 57% nas internas. Em 2024, o IAD total foi de 64% (69% externo; 62% interno), enquanto em 2023 atingia 72% (77% externo; 81% interno). No período analisado, o indicador apresentou queda de 9 pontos percentuais.

A leitura histórica do IAD, em conjunto com o crescimento do volume e a forte redução do TMA, sugere um trade-off estrutural entre escala e vazão. A queda mais pronunciada no IAD interno reforça a hipótese de que parte das demandas administrativas internas pode estar sendo encerrada fora do fluxo formal ou com atraso no registro, fenômeno recorrente em cenários de forte expansão operacional.

■ Economia financeira estimada (R\$)

Em 2025, a economia estimada foi de R\$ 44.104.890, frente a R\$ 40 milhões em 2024 e R\$ 28,2 milhões em 2023, representando crescimento de 56% no período de três anos.

A evolução da economia financeira acompanha diretamente o aumento do volume processado, reforçando a relação entre escala digital e eficiência fiscal. O ganho incremental entre 2024 e 2025, mesmo sem crescimento proporcional do número de órgãos incluídos na base, indica que o impacto financeiro da digitalização tende a se intensificar à medida que os órgãos ampliam o uso do sistema e digitalizam fluxos antes parcialmente físicos ou híbridos.

■ Horas de trabalho economizadas (horas)

Em 2025, o ganho estimado foi de 436.065 horas de trabalho. O indicador passou a ser mensurado de forma consolidada apenas a partir de 2024, o que limita comparações históricas mais longas.

Esse volume de horas economizadas sinaliza uma liberação relevante de capacidade operacional dentro dos órgãos, com potencial impacto sobre atividades de maior valor agregado, planejamento e controle. Embora seja uma estimativa, o indicador ajuda a traduzir ganhos de eficiência técnica em termos mais próximos da gestão de pessoas e da organização do trabalho no setor público.

■ Ganhos ambientais da digitalização

Em 2025, foram evitadas 71,1 milhões de impressões, 1.876 toneladas de CO₂ e 4,5 milhões de litros de água. Em 2024, os valores foram 68,1 milhões de impressões, 1.796 toneladas de CO₂ e 4,3 milhões de litros de água; em 2023, 44,9 milhões de impressões, 1.184 toneladas de CO₂ e 2,8 milhões de litros de água.



[Voltar para o sumário →](#)

Conclusão analítica geral

Entre 2023 e 2025, o Solar BPM apresentou crescimento consistente de escala, com o volume anual de demandas passando de 959.982 para 1.470.163 (+53%). Esse crescimento foi sustentado ao longo de todo o período e distribuído entre demandas internas e externas, mantendo uma composição relativamente estável, com cerca de 30% de demandas externas no consolidado. Esse padrão indica que a ampliação do uso da solução ocorreu simultaneamente no apoio às rotinas administrativas internas e na oferta de serviços digitais à sociedade, sem substituição de um uso pelo outro.

A expansão do volume foi acompanhada por aumento proporcional dos impactos mensuráveis. A economia financeira estimada cresceu de R\$ 28,2 milhões em 2023 para R\$ 44,1 milhões em 2025, enquanto os ganhos ambientais evoluíram de 1.184 para 1.876 toneladas de CO₂ evitadas e de 2,8 para 4,5 milhões de litros de água não consumidos. Esses movimentos reforçam a relação direta entre escala de digitalização e geração de benefícios econômicos e ambientais, observada de forma consistente ao longo do triênio.

No campo qualitativo, a evolução mais expressiva foi observada no Tempo Médio de Atendimento (TMA), que caiu de 70 dias em 2023 para 21 dias em 2025, com reduções consistentes tanto nas demandas internas quanto externas. Essa trajetória indica encurtamento dos ciclos de tramitação e maior fluidez operacional, compatível com ganhos de automação, padronização de fluxos e maior maturidade no uso do sistema pelos órgãos ao longo do tempo.

A análise integrada dos indicadores quantitativos e qualitativos aponta para uma mudança de patamar operacional do Solar BPM entre 2023 e 2025. A solução passou a operar em escala mais elevada, com maior volume contínuo de demandas, ciclos de atendimento mais curtos e impactos crescentes em eficiência econômica, produtividade do trabalho e sustentabilidade ambiental. Esses resultados reforçam o papel do Solar BPM como infraestrutura estruturante da gestão administrativa digital no setor público.

Inovação tecnológica

Em 2025, a agenda de evolução tecnológica do Solar BPM esteve orientada a qualificar a digitalização administrativa em escala, reforçando três vetores centrais: governança institucional, interoperabilidade entre sistemas e eficiência operacional com segurança jurídica. As entregas realizadas não se limitam a incrementos funcionais pontuais, mas consolidam capacidades estruturais que sustentam o crescimento do uso, a ampliação do escopo dos processos digitais e a maturidade da gestão pública.

Um dos avanços relevantes foi a central de notificações unificada, que passou a consolidar comunicações por e-mail e pelo próprio sistema. Essa evolução fortalece a governança digital ao reduzir dependências de comunicações informais, aumentar a rastreabilidade das interações e diminuir falhas operacionais decorrentes de notificações dispersas. O resultado é maior previsibilidade, transparência e eficiência no acompanhamento dos processos.

No campo da interoperabilidade, a integração do Solar BPM com o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) representa um avanço significativo. A possibilidade de iniciar, tratar e automatizar processos no Solar BPM, com posterior registro no SEI, assegura aderência às ferramentas oficiais do órgão, reduz duplicidades e fortalece o controle institucional sobre os fluxos administrativos. Essa integração amplia o alcance da digitalização sem ruptura com ecossistemas já consolidados.

No âmbito da governança da informação, melhorias na visualização de processos vinculados e na customização dos filtros do relatório de tramitações ampliaram a capacidade analítica dos gestores. Essas evoluções reduzem retrabalho, facilitam a análise de casos complexos e fortalecem o uso de dados operacionais como insumo para decisões gerenciais.

A agenda de segurança da informação e conformidade legal avançou com o suporte à assinatura digital no padrão CAdES e arquivos P7S, ampliando a interoperabilidade com sistemas externos e garantindo aderência a exigências regulatórias. Em complemento, a conformidade com o Decreto nº 10.278/2020, por meio do suporte a metadados obrigatórios e OCR, assegura validade jurídica aos documentos digitalizados e fortalece a digitalização segura, com impacto direto na redução de processos físicos.



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

Solar BPM

Fernando Naim Schmitz

Projeto Gráfico e Diagramação

Carina Lopes de Lemos
Bruno Vilarde Caporalini

Fotografia

Envato Elements
Google Flow

softplan