



PLANO DE TRABALHO

1 – DADOS CADASTRAIS

PARTÍCIPLE 1: SECRETARIA EXECUTIVA DO MINISTÉRIO DA GESTÃO E INOVAÇÃO EM SERVIÇOS PÚBLICOS

CNPJ: 00.489.828/0001-55

ENDEREÇO: Esplanada dos Ministérios, Bloco K - Bairro Zona Cívico-Administrativa

CIDADE/UF: Brasília/DF

CEP: 70.040-906

DDD/Fone: (61) 2020-4021

Esfera Administrativa: Federal

Nome do responsável: CRISTINA KIOMI MORI

Cargo: Secretária-Executiva

Nomeada pelo Decreto de 1º de janeiro de 2023, publicado na Edição 1-A/Seção 2 – Extra do Diário Oficial da União de 1º de janeiro de 2023.

PARTÍCIPLE 2: SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL – SGD/MGI

CNPJ: 00.489.828/0074-00

ENDEREÇO: SEPN 516, Bloco D, lote 8, 1º andar

CIDADE/UF: Brasília/DF

CEP: 70.770-524

DDD/Fone: (61) 2020-2398

Esfera Administrativa: Federal

Nome do responsável: LUANNA SANT'ANNA RONCARATTI

Cargo: Secretária de Governo Digital Substituta

Nomeada pela Portaria de Pessoal SGD/MGI nº 12.320, de 17 de outubro de 2024, publicada no Diário Oficial da União de 21 de outubro de 2024.

PARTÍCIPLE 3: SECRETARIA EXECUTIVA DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - MJSP

CNPJ: 00.394.494/0001-36

ENDEREÇO: Esplanada dos Ministérios, Palácio da Justiça, Bloco T, Edifício Sede

CIDADE/UF: Brasília/DF

CEP: 70297-400

DDD/Fone: (61) 2025-7982 / 3914

Nome do responsável: MANOEL CARLOS DE ALMEIDA NETO

Cargo/função: Secretário-Executivo

Nomeado pelo Decreto do Presidente da República de 31 de janeiro de 2024, publicado no Diário Oficial da União de 1º de fevereiro de 2024, seção 2, página 1.

PARTÍCIPES: SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA - MJSP

CNPJ: 00.394.494/0005-60

ENDEREÇO: Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício Sede

CIDADE/UF: Brasília/DF

CEP: 70297-400

DDD/Fone: (61) 2025-7309

Nome do responsável: MÁRIO LUIZ SARRUBBO

Cargo/função: Secretário Nacional de Segurança Pública

Nomeado pela Portaria n.º 281, publicada no Diário Oficial da União em 05 de março de 2024, Edição 44, Seção 2, página 1.

2. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

Título do Projeto de Transformação Digital: Hermes - Inteligência Artificial para Atendimento de Chamados de Emergência

Processo SEI nº: 14021.042105/2025-69

Início (mês/ano): Agosto/2025

Término (mês/ano): Fevereiro/2027

Constitui objeto deste plano de trabalho a execução do Projeto Hermes - Inteligência Artificial para Atendimento de Chamados de Emergência, que visa automatizar a captura e o processamento das informações fornecidas durante as chamadas de emergência, permitindo que os atendentes se concentrem na interação direta com o solicitante, sem a necessidade de registro manual de dados. O projeto utilizará ferramentas de Voz-Para-Texto e Processamento de Linguagem Natural (PLN) para transcrever em tempo real as conversas, extrair e estruturar informações essenciais, como local da emergência, natureza do incidente, nome e contato do solicitante, e classificar a gravidade da situação. O objetivo é melhorar a eficiência, precisão e qualidade do atendimento emergencial, reduzindo o tempo de resposta e os erros humanos, além de promover a interoperabilidade entre sistemas de emergência.

3. DIAGNÓSTICO

No cenário atual do atendimento de chamadas de emergência, os atendentes enfrentam desafios significativos que impactam a eficiência e a precisão do serviço. A necessidade de gerenciar simultaneamente a conversa com o solicitante e o preenchimento manual de dados em sistemas informatizados gera uma sobrecarga cognitiva, resultando em:

- Demora no atendimento: o tempo gasto para registrar manualmente as informações pode atrasar a resposta emergencial, o que é crítico em situações na qual cada segundo pode salvar vidas;
- Erro humano: a multitarefa aumenta o risco de erros de transcrição, como a inserção incorreta de dados críticos (endereço, natureza da emergência, etc.), o que pode comprometer a qualidade do atendimento;
- Perda de foco na interação humana: o atendente precisa dividir a atenção entre o solicitante e o

sistema, o que pode comprometer a qualidade da comunicação, especialmente em situações de alta pressão emocional;

- Fragmentação da informação: a inserção manual de dados pode não capturar a totalidade do contexto, dificultando a triagem precisa da emergência e a categorização adequada.

Esses fatores impactam diretamente a agilidade, a precisão e a qualidade do atendimento, elementos essenciais em situações de emergência.

A implementação do Projeto Hermes visa superar esses desafios por meio da automação e integração de tecnologias de Voz-Para-Texto e Processamento de Linguagem Natural (PLN).

4. ABRANGÊNCIA

O Projeto Hermes poderá ter abrangência nacional e ser implementado em milhares de centros de atendimento de emergência e centrais de chamadas espalhados por todo o Brasil. A solução poderá ser aplicada em órgãos como Corpo de Bombeiros, Polícia Militar, Defesa Civil e SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência), cobrindo uma ampla gama de categorias de emergência, desde atendimento médico urgente até situações de segurança pública e desastres naturais.

Localidade:

A implementação do piloto ocorrerá no CBMDF - Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, para validação em ambiente real, antes da expansão para outras localidades.

Público-Alvo:

- Cidadãos/Usuários: Qualquer pessoa que necessite de serviços de emergência, como atendimento médico urgente, segurança pública ou ações de defesa civil. O projeto visa beneficiar diretamente a população brasileira;
- Atendentes de Emergência: Profissionais que trabalham em centrais de atendimento de emergência, como operadores de chamadas do SAMU, bombeiros, policiais militares e agentes de defesa civil. O projeto busca reduzir a sobrecarga cognitiva desses profissionais, permitindo que se concentrem na interação humana com os solicitantes;
- Gestores Públicos: Responsáveis pela gestão dos serviços de emergência, que terão acesso a dados em tempo real para tomada de decisões mais ágeis e precisas;
- Desenvolvedores de IA e TI: Profissionais envolvidos no desenvolvimento, implementação e manutenção da solução de inteligência artificial, incluindo especialistas em Voz-Para-Texto, Processamento de Linguagem Natural (PLN) e integração de sistemas;
- Órgãos de Emergência: Instituições como o Ministério da Saúde, Ministério da Justiça, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar e Defesa Civil, que serão beneficiados pela interoperabilidade entre sistemas e pela melhoria na eficiência do atendimento;
- Fornecedores de Tecnologia e Operadoras de Telefonia: Empresas que fornecerão a infraestrutura tecnológica necessária para a implementação do projeto, incluindo servidores, processadores, GPUs e sistemas de armazenamento de dados;
- Órgãos Reguladores: Entidades como a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), que regulamentam e supervisionam os serviços de telecomunicações, essenciais para o funcionamento das centrais de atendimento.

Demais aspectos que definem o alcance da parceria:

- Interoperabilidade: O projeto visa integrar diferentes sistemas de emergência, permitindo o compartilhamento de dados entre órgãos de saúde e segurança pública, o que amplia o alcance e a

- eficácia do atendimento;
- Inclusão Digital e Inovação Tecnológica: A adoção de soluções baseadas em inteligência artificial no atendimento de emergências posicionará o Brasil como um pioneiro na área, incentivando o desenvolvimento de novas tecnologias e o surgimento de startups voltadas para os setores de segurança pública e saúde;
 - Escalabilidade: A solução foi projetada para ser escalável, permitindo sua expansão para outras regiões e órgãos de atendimento de emergência, conforme a necessidade e a demanda.

5. JUSTIFICATIVA

Importância da proposta:

A proposta do Projeto Hermes é de extrema importância devido aos desafios significativos enfrentados no atendimento de emergências no Brasil. Atualmente, os atendentes precisam gerenciar simultaneamente a conversa com o solicitante e o preenchimento manual de dados em sistemas informatizados, o que pode gerar uma sobrecarga de informações.

O projeto visa superar esses desafios por meio da automação e integração de tecnologias de Voz-Para-Texto e Processamento de Linguagem Natural (PLN), permitindo que os atendentes se concentrem na interação direta com o solicitante, sem a necessidade de registro manual total de dados. Isso trará benefícios como redução do tempo de resposta, maior precisão nas informações coletadas e melhoria na qualidade do atendimento.

Interesses recíprocos:

O projeto Hermes envolve a colaboração entre diversos atores, cada um com interesses específicos, mas que convergem para o objetivo comum de melhorar o atendimento de emergências no Brasil:

- Forças de Segurança: Interesse em otimizar os processos de atendimento de emergência, reduzir erros humanos e melhorar a eficiência dos serviços de segurança pública;
- Atendentes de Emergência: Interesse em reduzir a sobrecarga cognitiva, permitindo que se concentrem na interação humana com os solicitantes;
- Cidadãos/Usuários: Interesse em receber um serviço mais ágil, preciso e eficiente, que possa salvar vidas e reduzir o impacto de acidentes.

6. OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICO

Objetivo Geral:

Melhorar a eficiência, a precisão e a qualidade do atendimento de emergência, contribuindo para uma resposta mais ágil e eficaz em situações críticas.

Objetivos específicos:

1. Desenvolvimento de Tecnologias de Inteligência Artificial (IA):

- Implementar ferramentas de Voz-Para-Texto e Processamento de Linguagem Natural (PLN) para capturar e transcrever em tempo real as conversas entre atendentes e solicitantes;
- Extrair e estruturar automaticamente informações cruciais, como local da emergência, natureza do incidente, nome e contato do solicitante, e classificação da gravidade.

2. Integração com Sistemas Existentes:

- Integrar a solução de IA com os sistemas legados de atendimento de emergência, como os utilizados pelo SAMU, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar e Defesa Civil, sem a necessidade de modificação desses sistemas;
- Garantir a interoperabilidade entre diferentes bases de dados de saúde e segurança pública, permitindo o compartilhamento de informações entre órgãos.

3. Treinamento e Capacitação:

- Treinar a IA para reconhecer diferentes sotaques regionais e variações linguísticas, garantindo a eficácia do sistema em todo o território nacional;
- Capacitar os atendentes de emergência no uso da nova plataforma, promovendo a adoção da tecnologia e a melhoria na qualidade do atendimento.

4. Implementação Piloto e Expansão:

- Realizar um projeto piloto em uma região específica para validação da solução em ambiente real, ajustando o sistema conforme necessário;
- Expandir a implementação para milhares de centros de atendimento de emergência em todo o Brasil, cobrindo uma ampla gama de categorias de emergência.

5. Melhoria na Eficiência Operacional:

- Reduzir o tempo de resposta às emergências por meio da automação do processo de registro de informações;
- Diminuir os erros humanos no registro de dados, aumentando a precisão e a confiabilidade das informações coletadas.

6. Economia de Recursos Públicos:

- Reduzir custos operacionais por meio da automação de processos manuais, eliminando retrabalho e otimizando o uso de recursos humanos e tecnológicos;
- Descontinuar sistemas legados obsoletos, gerando economia de custos de manutenção e integração.

7. Impacto Social e Econômico:

- Contribuir para a inclusão digital e a inovação tecnológica no Brasil, posicionando o país como pioneiro na aplicação de IA no atendimento de emergências;
- Gerar empregos em áreas como desenvolvimento de inteligência artificial, infraestrutura de TI, análise de dados e suporte técnico.

8. Monitoramento e Avaliação:

- Implementar um dashboard de análise de desempenho da IA, permitindo o monitoramento em tempo real do sistema e a tomada de decisões baseada em dados;
- Aferir os benefícios e o alcance do interesse público obtidos com o projeto, por meio de indicadores de desempenho, resultado e impacto.

7. METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO

A Secretaria de Governo Digital atuará no projeto nas seguintes frentes:

- Participação do Secretário (ou substituto indicado) no Comitê Estratégico;

- Acompanhamento pela equipe de projetos do Programa Startup gov.br, para orientar e facilitar a atuação do Líder do projeto e monitorar o projeto nas reuniões de gestão;
- Fornecimento dos especialistas de tecnologia da informação, conforme perfis definidos no Acordo de Cooperação Técnica, para atuação no projeto;
- Oferta dos serviços de pesquisa e design de experiência do usuário, por meio do Laboratório de Qualidade de Serviços Públicos (LabQ), voltados para melhorias centradas no cidadão. As atividades são focadas no diagnóstico de problemas, sugestões de melhorias e no (re)desenho do produto/serviço, com base na análise das características e necessidades do projeto.

O Ministério da Justiça e Segurança Pública atuará no projeto nas seguintes frentes:

- Disponibilização de equipe de negócio para identificação de processos e requisitos da solução;
- Disponibilização de equipe de técnicos para apoiar a atuação do projeto;
- Fornecimento de espaço físico e recursos para a atuação presencial da equipe do projeto;
- Disponibilização de todos os documentos, manuais técnicos e acessos a sistemas necessários à consecução do projeto;
- Atuação junto a fornecedores para viabilizar as integrações necessárias à solução;
- Interlocução com demais órgãos de Governo, nas três esferas, no que se fizer necessário.

8. UNIDADE RESPONSÁVEL E GESTOR DO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Comitê Estratégico do Projeto

Secretário de Governo Digital - ROGÉRIO SOUZA MASCARENHAS

Secretário Nacional de Segurança Pública - MÁRIO LUIZ SARRUBBO

Líder do projeto (Líder do projeto no Ministério da Justiça e Segurança Pública)

Nome: IGOR MUNIZ DA SILVA

Cargo: Coordenador de Implantação, Suporte e Sustentação

Telefone: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Ponto Focal (Escritório de Projetos Secretaria de Governo Digital)

Nome: JACKELINE PAULA DE GODOI DEGANI

Cargo: Coordenadora-Geral de Projetos Estratégicos

Endereço: SEPN 516 Bloco D lote 8, 1º andar

Telefone: (61) 2020-2405

E-mail: [REDACTED]

Ponto Focal (Ministério da Justiça e Segurança Pública)

Nome: CLAUDIANA PEREIRA BATISTA

Cargo: Assessora Técnica da Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Telefone: (61) 2025-3807

E-mail: [REDACTED]

9. RESULTADOS ESPERADOS

Benefícios para os Usuários:

- Melhoria no atendimento ao cidadão;
- Redução do tempo de resposta às emergências;
- Maior controle sobre a triagem e priorização das emergências;
- Maior precisão nas informações coletadas;
- Automação e padronização do processo de atendimento;
- Ampliação do compartilhamento de dados entre órgãos de emergência;
- Melhoria na segurança e proteção dos dados dos solicitantes.

Impactos Esperados:

- Potencial de impacto em toda a população brasileira;
- Eficiência operacional;
- Impacto social e econômico.

Dados Atuais e Estimados:

- Atualmente: O atendimento de emergência enfrenta desafios como demora no atendimento, erros humanos e fragmentação da informação;
- Com a implantação do projeto: Espera-se uma redução no tempo de resposta, maior precisão nas informações e um aumento na satisfação dos usuários e atendentes. Além disso, a interoperabilidade entre sistemas permitirá um compartilhamento mais eficiente de dados, melhorando a coordenação entre os órgãos de emergência.

Estimativas:

- Milhões de chamadas anuais processadas de maneira mais rápida e eficiente;
- Redução de custos operacionais e de manutenção de sistemas legados;
- Melhoria na percepção da eficiência dos serviços de emergência no país.

10. PLANO DE AÇÃO

Ação	Responsável	Prazo	Situação
Mapeamento dos objetivos estratégicos e benefícios esperados	Squad/ Líder do projeto	Agosto/2025	Em andamento
Consolidação e definição clara do problema central do projeto	Squad/ Líder do projeto	Agosto/2025	Em andamento

Identificação das regras operacionais do atendimento de emergência	Squad	Setembro/2025	Em andamento
Glossário de termos e siglas	Squad	Setembro/2025	Em andamento
Elaboração do roadmap técnico e institucional	Squad	Julho/2025	Em andamento
Entrevistas com operadores do CAD 3	Squad	Setembro/2025	Em andamento
Análise do backlog existente no CAD 3 (chamadas e despacho) - Diagnóstico	Squad	Setembro/2025	Em andamento
Mapeamento de gargalos no atendimento e despacho do CAD 3	Squad	Julho/2025	Em andamento
Validação das regras de negócio com base nos fluxos atuais (AS-IS)	Squad	Dezembro/2025	Não iniciada
Revisão e detalhamento das funcionalidades com base nas user stories - Hermes	Squad	Novembro/2025	Não iniciada
Estruturação dos requisitos de entrada, processamento e saída	Squad	Dezembro/2025	Não iniciada
Análise de incidentes registrados no CAD 3 para identificar falhas de fluxo	Squad	Novembro/2025	Não iniciada
Reformulação do backlog técnico do CAD 3 - Reestruturação	Squad	Dezembro/2025	Não iniciada
Criação de fluxogramas atualizados dos processos de atendimento no CAD 3	Squad	Dezembro/2025	Não iniciada
Mapeamento dos dados do CAD 3 que podem alimentar o Hermes	Squad	Dezembro/2025	Não iniciada
DesignSprint (LabQ) com usuários-chave do CAD 3	Squad	Dezembro/2025	Não iniciada
Elaboração de diretrizes para integração Hermes ↔ CAD 3	Squad	Dezembro/2025	Não iniciada
Requisitos técnicos: segurança, desempenho, disponibilidade	Squad	Fevereiro/2026	Não iniciada
Aderência à LGPD e exigências legais	Squad	Fevereiro/2026	Não iniciada
Modelagem da arquitetura conceitual do sistema Hermes	Squad	Fevereiro/2026	Não iniciada
Inserção dos fluxos de integração com o CAD	Squad	Fevereiro/2026	Não iniciada
[MACRO] Prova de Conceito (PoC) para fluxo automático no CAD 3	Squad	Fevereiro/2026	Não iniciada
Refinamento das histórias do CAD 3 baseadas nas melhorias identificadas	Squad	Março/2026	Não iniciada
Propostas de telas e protótipos (wireframes) para o módulo de despacho do CAD 3	Squad	Março/2026	Não iniciada
Melhorias na navegação das telas de atendimento do CAD 3	Squad	Março/2026	Não iniciada
Análise comparativa de chamadas reais x tratamento do sistema CAD 3	Squad	Março/2026	Não iniciada

Documentação das integrações críticas do CAD 3	Squad	Março/2026	Não iniciada
Indicadores de desempenho no atendimento via CAD 3	Squad	Março/2026	Não iniciada
Revisão de logs e relatórios de atendimento para extração de insights	Squad	Março/2026	Não iniciada
Sugestões de melhoria no fluxo de atendimento e despacho do CAD 3	Squad	Março/2026	Não iniciada
Avaliação de requisitos de acessibilidade nas interfaces atuais do CAD 3	Squad	Março/2026	Não iniciada
Estrutura para banco de dados de treino de modelos de IA	Squad	Março/2026	Não iniciada
Apoio na elaboração de critérios de sucesso para o piloto do Hermes	Squad	Março/2026	Não iniciada
Definição dos critérios mínimos do MVP	Squad	Maio/2026	Não iniciada
Correlação das funcionalidades do MVP com as user stories priorizadas	Squad	Maio/2026	Não iniciada
Organização dos marcos de entrega	Squad	Maio/2026	Não iniciada
Avaliação de fontes externas de dados para IA	Squad	Junho/2026	Não iniciada
Documentação de painéis e indicadores do CAD 3 - Existente	Squad	Junho/2026	Não iniciada
Detalhamento e refinamento das histórias HERMES	Squad	Junho/2026	Não iniciada
Validação das user stories com dados simulados	Squad	Junho/2026	Não iniciada
Definição da política de governança	Squad	Junho/2026	Não iniciada
Estruturação do repositório de dados do projeto Hermes	Squad	Junho/2026	Não iniciada
Apoio à elaboração do plano de implantação orientado por regiões	Squad	Junho/2026	Não iniciada
Elaboração de roteiro conceitual para o piloto controlado e piloto real do hermes	Squad	Junho/2026	Não iniciada
Estabelecimento dos critérios de observabilidade – O que será medido	Squad	Outubro/2026	Não iniciada
Identificação dos riscos técnicos, operacionais e legais	Squad	Outubro/2026	Não iniciada
Elaboração de ações de mitigação e planos de contingência	Squad	Dezembro/2026	Não iniciada
Organização das dúvidas técnicas e pontos pendentes de decisão	Squad	Dezembro/2026	Não iniciada
Proposição de novos indicadores de desempenho no atendimento via CAD 3	Squad	Janeiro/2027	Não iniciada
Apoio à elaboração do plano de capacitação para o piloto do CAD 3	Squad	Fevereiro/2027	Não iniciada

11 – EQUIPE NECESSÁRIA

DETALHAMENTO DA EQUIPE

Perfil	Quantitativo	Órgão de origem
Líder de Projeto	1	MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - MJSP
Especialista em Gestão de Projetos	1	SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL SGD/MGI
Especialista em Análise de Processos de Negócios	1	SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL SGD/MGI
Especialista em Infraestrutura de Tecnologia da Informação TI	1	SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL SGD/MGI
Especialista em Ciência de Dados	1	SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL SGD/MGI
Especialista em Desenvolvimento de Software	1	SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL SGD/MGI
TOTAL	6	

12 - RISCOS

Neste projeto foram identificados eventuais riscos, dentre os quais destacam-se:

DETALHAMENTO DE RISCOS

Risco	Probabilidade de ocorrer	Gravidade
Falhas na integração com sistemas legados de emergência	Média	Alta
Dificuldade em capturar sotaques regionais e variações linguísticas	Alta	Média
Resistência dos atendentes em adotar novas tecnologias	Média	Média
Vazamento de dados e ataques de segurança cibernética	Média	Alta
Sobrecarga da infraestrutura em momentos de alta demanda	Alta	Alta

Atrasos no desenvolvimento devido à complexidade tecnológica	Média	Alta
Dificuldade no treinamento adequado de IA para contextos emergenciais	Baixa	Média
Mudanças nas regulamentações de proteção de dados (LGPD)	Baixa	Alta
Falta de interoperabilidade entre bases de dados de diferentes órgãos	Média	Alta
Escalabilidade limitada do sistema para expansão nacional	Média	Alta

Com o intuito de dirimir os riscos aqui identificados, foram definidos a metodologia de intervenção, a estratégia de gerenciamento e o monitoramento do projeto, incluindo-se a mensuração de indicadores.

13 - ESTRATÉGIA DE MONITORAMENTO

O monitoramento do projeto se dará por meio da disponibilização e acompanhamento de informações em meio eletrônico e complementadas por reuniões presenciais ou virtuais de acompanhamento, abrangendo o que segue:

- Preenchimento de informações semanais sobre o andamento do projeto;
- Pontos de controle quinzenais entre líderes do projeto, gerente do escritório de projetos ágeis da Secretaria de Governo Digital e pontos focais dos órgãos parceiros;
- Reuniões mensais do Comitê Estratégico do Plano, ou conforme a periodicidade julgada mais adequada pelos participes diante do cronograma de entregas pactuado.

No âmbito do Ministério da Justiça e Segurança Pública:

- Alimentação periódica de informações em sistema próprio (MS Project, por exemplo);
- Pontos de controle semanais (técnicos) entre a equipe do projeto;
- Pontos de controle quinzenais (gerenciais) com a equipe do projeto e o Gerente de Projetos;
- Avaliação da evolução dos indicadores de desempenho, resultado e impacto:

Indicadores	Fórmula do cálculo	Periodicidade
Desempenho		
Tempo médio de resposta às emergências	Tempo total de resposta / Número de emergências atendidas	Mensal
Velocidade de preenchimento	Quantidade de campos preenchidos / Tempo de preenchimento	Mensal
Resultado		
Taxa de erro no registro de informações	Número de erros de registro / Total de chamadas	Mensal

Número de atendimentos realizados com o Hermes	Quantidade de atendimentos registrados com o apoio do Hermes	Mensal
Impacto		
Satisfação do operador com o sistema	Quantidade de avaliações positivas / Total de avaliações	Anual
Quantidade da população atendida pelo Hermes	População total dos estados atendidos pelo Hermes	Mensal
Adoção		
Agências Integradas ao SINESP CAD 3	Quantidades de corporações (Polícias Militares, Corpos de Bombeiros, Guardas Municipais, Polícias Civis etc) que utilizam o SINESP CAD 3	Trimestral
Novas adesões ao SINESP CAD 3	Atendimentos Realizados com o apoio do Hermes / Atendimentos Realizados no SINESP CAD 3	Trimestral

Aprova-se o presente Plano de Trabalho.

CRISTINA KIOMI MORI
Secretária-Executiva
Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

LUANNA SANT'ANNA RONCARATTI
Secretária de Governo Digital Substituta
Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos

MANOEL CARLOS DE ALMEIDA NETO
Secretário-Executivo
Ministério da Justiça e Segurança Pública

MÁRIO LUIZ SARRUBBO
Secretário Nacional de Segurança Pública
Ministério da Justiça e Segurança Pública



Documento assinado eletronicamente por **Mario Luiz Sarrubbo, Usuário Externo**, em 30/07/2025, às 14:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Manoel Carlos de Almeida Neto**, Usuário Externo, em 31/07/2025, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luanna Sant Anna Roncaratti**, Secretário(a) Substituto(a), em 01/08/2025, às 18:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Cristina Kiomi Mori**, Secretário(a) Executivo(a), em 05/08/2025, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://colaboragov.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **52092078** e o código CRC **1F0F0B04**.

Referência: Processo nº 14021.042105/2025-69.

SEI nº 52092078