

Parceria para
Governo
Aberto

Open Government Partnership

**PLANO DE
AÇÃO NACIONAL**

Relatório de Status de Execução do 6º Plano de Ação Brasileiro
Compromisso 7 – Melhores serviços para a agricultura familiar

Controladoria Geral da União
Brasília, **4º Trimestre** de 2024

Sumário

Apresentação 3

Progresso do Compromisso: andamento dos marcos 4

Situação dos marcos 4

Detalhamento das ações realizadas para os marcos 5

Marcos com alteração de cronograma 6

Entregas para realização do Compromisso 7



Apresentação

O **Relatório de Status de Execução - RSE** é etapa fundamental para acompanhamento dos marcos estabelecidos para o alcance dos compromissos pactuados no âmbito do [6º Plano de Ação brasileiro](#).

Este relatório apresenta as informações sobre as ações desenvolvidas no **quarto trimestre de 2024**, prestadas pelo grupo de organizações integrantes do Compromisso 7 – Melhores Serviços para a Agricultura Familiar.

A partir da sistematização organizada pelo órgão coordenador do Compromisso – a Controladoria-Geral da União (CGU) – foi possível documentar as atividades realizadas no período, registrar os pontos críticos para a execução, bem como as soluções encontradas pelo grupo para avançar. Além disso, o Relatório possibilita dar transparência às ações empreendidas para a consecução do Plano.

As informações básicas para a elaboração do RSE foram coletas por meio de formulário eletrônico encaminhado aos coordenadores de cada compromisso para registrar o processo de execução dos marcos e aprendizados obtidos. Tal instrumento continha as questões que seguem:

- Período de Execução
- Atual andamento das atividades do marco
- Necessidade de atualização do cronograma previsto
- Necessidade de ajuste e novo prazo para conclusão do marco (a ser avaliado pelo grupo de monitoramento do Plano)
- Motivo de atraso/ajuste do cronograma
- Estimativa de percentual de atividades realizadas até o momento
- Detalhamento de atividades
- Link para compartilhamento de documentos
- Existência de ação planejada pelos órgãos/instituições que tenha correlação com as atividades do Compromisso
- Indique a ação, período de realização e outras informações pertinentes para divulgação
- Indique as entregas realizadas para o Compromisso neste trimestre (produtos, decisões, eventos, etc)
- Caso entenda necessário, por favor, acrescente outras informações sobre a execução do Compromisso



Progresso do Compromisso: andamento dos marcos

O monitoramento do compromisso consiste em acompanhar a execução de cada marco, a fim de conhecer, analisar e dar transparência aos resultados alcançados e aos aprendizados obtidos pelos atores (representantes e organizações) envolvidos no processo.

Neste compromisso – Melhores Serviços para a Agricultura Familiar – foram definidos dez marcos com níveis distintos de complexidade e com a participação de diferentes atores. No terceiro trimestre de 2024, vale destacar que o novo sistema do Cadastro da Agricultura Familiar (CAF) está em fase de homologação e o serviço foi inserido no Plano de Transformação Digital do MDA para o ano de 2024, com vistas a criação de um CHATBOAT com objetivo de maior interação com o usuário. A nova versão do sistema está prevista para ser disponibilizado aos usuários no primeiro semestre do ano de 2025.

O quadro que segue demonstra a situação do andamento dos marcos, considerando a descrição de cada um deles, a organização responsável pela coordenação das atividades do marco (indicada por um *), as previsões de início e fim da execução, bem como o status ao final do 4º trimestre.

Situação dos marcos

Legenda

 Em andamento

 Concluído

 Atividade não iniciada dentro do prazo previsto

 Atividade prevista para os próximos trimestres

	Marco	Organizações envolvidas	Previsão de Início	Previsão de Fim	Status
1	Avaliação inicial dos serviços de forma participativa	CGU/OGU*, RBMA, MGI, MDA/OUV, MDA/SAF	Jan/24	Dez/24	
2	Novo (s) ciclo(s) de avaliação(ões)	MDA/OUV*, CONAB	Jan/25	Jun/27*	
3	Elaboração do Plano de Monitoramento e Avaliação	RBMA*, UFMG, CGU/OGU, MDA/SAF, MDA/OUV, INCRA	Jan/24	Jun/25*	
4	Realização de diagnóstico (pesquisa com usuários e análise heurística) e eventual redesenho do sistema do CAF por meio de parceria com o LABQ do MGI	MGI*, MDA/SAF, MDA/OUV	Jul/24	Mar/25*	
5	Aprimoramento da comunicação na carta de serviços	MDA/OUV*, CONAB, MGI	Mar/25	Mar/26	
6	Integração de dados com: BCNPJ e BCPF, DATAPREV, CONECTA.GOV e CEP	MDA/SAF*, MGI	Jan/24	Dez/24*	
7	Plano de capacitação para colaboradores e usuários de serviços (CAF), considerando especificidades	MDA/SAF*, ASBRAER, CONTRAF, FAZER	Jul/25	Dez/26	
8	Acompanhamento da implementação das recomendações das avaliações	UFMG*, CGU/OGU, MDA/OUV, ASBRAER,	I ciclo – Jan/2025	I ciclo – Dez/2025	



	Marco	Organizações envolvidas	Previsão de Início	Previsão de Fim	Status
		CONTRAF, FAZER, SENAR, ABRA	II ciclo – Jan/26	II ciclo – Dez/26	
9	Aprimoramento do CAF (CAF 3.0)	MDA/SAF*, MDA/OUV	Jan/24	Mar/25*	
10	Integração de todos os serviços do MDA à API de avaliação de satisfação dos usuários	MDA/SAF*, MDA/OUV, MGI	Fev/24	Mar/25*	

Detalhamento das ações realizadas para os marcos

Neste ponto, apresentamos ações realizadas no período (out-dez/24). São apontadas algumas atividades de caráter operacional e outras mais estratégicas, como articulações e diálogos interinstitucionais, sendo que todas podem ser detalhadas à título de entendimento do processo. O detalhamento das ações também é útil no sentido da identificação de pontos críticos relativos ao desenvolvimento de práticas que venham a contribuir para o alcance dos resultados.

Nesta seção serão tratados apenas os marcos que tiveram ações iniciadas.

Marco 1	Avaliação inicial dos serviços de forma participativa
<ul style="list-style-type: none"> • Contratação de consultoria da empresa Catálise Ltda, por parte da OGU, com objetivo de desenvolver e aplicar metodologia de avaliação dos serviços públicos, considerando as etapas da jornada do usuário para obtenção do Cadastro de Agricultura Familiar - CAF; • Realização de oficinas para os participantes do Marco 1 (OGU/CGU, CAF/MDA, OUVD/MDA para disseminação da expertise da consultoria contratada. • Realização de pesquisa de campo na rede de cadastradores do CAF, localizados no DF, buscando entender as necessidades de dois perfis de beneficiários do CAF; • Identificação das características de dois tipos de personas, desafios enfrentados e oportunidades de melhorias para o público-alvo do CAF; • Utilização dos resultados como boas práticas para aplicação em outros serviços do MDA; • Produto final encontra-se disponível ao final deste relatório. 	
Marco 3	Elaboração do Plano de Monitoramento e Avaliação
<ul style="list-style-type: none"> • Coordenadora do marco encaminhou o formulário contendo o modelo de análise de avaliabilidade, com vistas a avaliar o serviço CAF e posteriormente avançar na elaboração dos seguintes produtos: a) modelo de teoria da mudança/modelo lógico - base para qualquer avaliação ou ponto de partida; E b) plano de monitoramento e avaliação básico. • Coordenadora do marco encaminhou o parecer de avaliabilidade do CAF, após preenchimento e revisão realizada com a participação desta Ouvidoria e do Coordenador do CAF, emitindo as seguintes recomendações: <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver uma teoria de mudança formal, com a sistematização de hipóteses e resultados esperados; - Melhorar a qualidade e a confiabilidade dos dados, reduzindo a dispersão dos emissores e estruturando melhor a análise e disseminação dos dados; - Garantir a reserva de orçamento específico para a avaliação e a formação de uma equipe dedicada a esse processo; - Definir perguntas avaliativas preliminares para facilitar o início do processo avaliativo. • Coordenadora do marco informou que conseguiu uma resposta positiva da ENAP no auxílio na elaboração da teoria de mudança que será realizada no serviço CAF e aplicável aos demais serviços do MDA e posteriormente a elaboração do Plano de Avaliação, o que foi prontamente acatado pelas duas áreas representantes do Ministério e pela OGU. 	



<ul style="list-style-type: none"> • Coordenadora do marco informou que a coordenadora-geral de avaliação da Enap teria disponibilidade para colaborar, mas precisariam de ajuda de custo para seis oficinas, com uma dupla de avaliador e facilitador. E seria necessário começar ano que vem, pois este ano já não há mais agenda. Por fim, esta Ouvidoria concordou em buscar apoio financeiro junto ao CAF/SAF/MDA, para o início do ano de 2025 (entre janeiro ou fevereiro), com vistas ao planejamento e execução das oficinas e posteriormente dos produtos a serem obtidos. 	
Marco 4	Realização de diagnóstico (pesquisa com usuários e análise heurística) e eventual redesenho do sistema do CAF por meio de parceria com o LABQ do MGI
<ul style="list-style-type: none"> • Este marco depende da conclusão e aplicação do novo sistema CAF 3.0 que inicialmente estava previsto para novembro/2024 e foi prorrogado para o primeiro trimestre de 2025. 	
Marco 5	Aprimoramento da comunicação na carta de serviços
<ul style="list-style-type: none"> • Reunião com áreas finalísticas do MDA, responsáveis pela execução de serviços acessados a partir ou para obtenção do CAF; • Inclusão de serviços no Plano de Transformação Digital coordenado pelas áreas de governança estratégica e de TI do MDA em parceria com o a SGD/MGI. • O Plano de Transformação Digital do Ministério tem ações para o CAF 3.0 e poderá incorporar outros serviços voltados para a agricultura familiar (Aguardando a aprovação do MGI). 	
Marco 7	Plano de capacitação para colaboradores e usuários de serviços (CAF), considerando especificidades
<ul style="list-style-type: none"> • A equipe do CAF tem implementado agenda de capacitação com as unidades cadastradoras. A capacitação voltada aos usuários só ocorrerá após a conclusão do sistema CAF 3.0. 	
Marco 9	Aprimoramento do CAF (CAF 3.0)
<ul style="list-style-type: none"> • Novo sistema está em fase de homologação e o serviço foi inserido no Plano de Transformação Digital do MDA para 2024, com vistas a criação de um CHATBOAT com objetivo de maior interação com o usuário. 	
Marco 10	Integração de todos os serviços do MDA à API de avaliação de satisfação dos usuários
<ul style="list-style-type: none"> • Atualização do serviço CAF/MDA no portal Gov.Br; • Inclusão da Avaliação do Serviço; • Solicitar autorização para ingresso na Rede CAF; e • Disponibilizar API do CAF no Conecta-Gov. 	

Marcos com alteração de cronograma

Ajustes de prazos de execução dos marcos foram alterados a fim de garantir a boa execução das atividades e maximização do aproveitamento das discussões, articulações e construções coletivas. Os ajustes de cronograma não são incomuns na implementação de planos, afinal, os planejamentos são influenciados pela dinâmica das organizações envolvidas e da política pública na qual se pretende incidir com as ações.

Tendo em vista que os prazos sugeridos foram justificados pelo grupo de execução dos marcos, e não resultavam em prejuízo ao andamento do compromisso, o novo cronograma foi aprovado e pode ser verificado no quadro a seguir.

Importa destacar que a data fixada como **de início** é uma data referencial. As atividades dos marcos podem ser iniciadas antes ou um pouco depois. O grupo executor avalia o tempo razoável para a execução das ações de forma que o cumprimento do marco não seja prejudicado.



	Marcos	Necessidade de atualização de cronograma	Novo cronograma
2	Novo (s) ciclo(s) de avaliação(ões)	Este marco é subsequente ao Marco 3 e deverá ser implementado sobre os serviços do MDA vinculados à emissão do CAF.	Jan/25 à Jun /27
3	Elaboração do Plano de Monitoramento e Avaliação	Conforme relatado por esta Ouvidoria, o prazo inicialmente previsto para a conclusão desse marco está para 01/12/2024. No entanto, deverá ser prorrogado até o final do mês de junho/2025.	Jan/24 à Jun/25
4	Realização de diagnóstico (pesquisa com usuários e análise heurística) e eventual redesenho do sistema do CAF por meio de parceria com o LABQ do MGI	Este marco depende da conclusão e aplicação do novo sistema CAF 3.0 que inicialmente estava previsto para novembro/2024 e foi prorrogado para o primeiro trimestre de 2025.	Jul/24 à Mar/25
9	Aprimoramento do CAF (CAF 3.0)	Houve atraso na implementação definitiva do sistema CAF 3.0. Diante disso é necessária a prorrogação para o final do primeiro trimestre de 2025.	Jan/24 à Mar/25
10	Integração de todos os serviços do MDA à API de avaliação de satisfação dos usuários	Encontra-se inserido no Plano de Transformação Digital do MDA para outros serviços além do CAF, necessitando de prorrogação até o final de 2025.	Fev/24 à Dez/25

Entregas para realização do Compromisso

- [Relatório final Jornada do Usuário - CAF](#)
- [Modelo de análise de avaliabilidade](#) para elaboração do Plano de Monitoramento e Avaliação;
- [Parecer de avaliabilidade do CAF;](#)
- API para o sistema CAF;
- Chatboat para o serviço CAF;
- Checklist para avaliação da Carta de Serviços do MDA;
- Reuniões de alinhamento para os marcos em execução;
- Interação com as unidades responsáveis por dois serviços que utilizam o CAF como entrada ou saída para a agricultura familiar.

