

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.





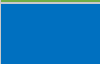



Neste compromisso – Melhores Serviços para a Agricultura Familiar – foram definidos dez marcos com níveis distintos de complexidade e com a participação de diferentes atores. No terceiro trimestre de 2024, vale destacar que o novo sistema do Cadastro da Agricultura Familiar (CAF) está em fase de homologação 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

	<i>Em andamento</i>		<i>Concluído</i>
	<i>Atividade não iniciada dentro do prazo previsto</i>		<i>Atividade prevista para os próximos trimestres</i>

	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.

<b>Marco 1</b>	<b>Avaliação inicial dos serviços de forma participativa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Realização de oficinas para os participantes do Marco 1 (OGU/CGU, CAF/MDA, OUVD/MDA para disseminação da expertise da consultoria contratada.</li> <li>• 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;</li> <li>• Identificação das características de dois tipos de personas, desafios enfrentados e oportunidades de melhorias para o público-alvo do CAF;</li> <li>• Utilização dos resultados como boas práticas para aplicação em outros serviços do MDA;</li> <li>• Produto final encontra-se disponível ao final deste relatório.</li> </ul>	
<b>Marco 3</b>	<b>Elaboração do Plano de Monitoramento e Avaliação</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordenadora do marco encaminhou o formulário contendo o <a href="#">modelo de análise de avaliabilidade</a>, 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.</li> <li>• Coordenadora do marco encaminhou o <a href="#">parecer de avaliabilidade do CAF</a>, 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"> <li>- Desenvolver uma teoria de mudança formal, com a sistematização de hipóteses e resultados esperados;</li> <li>- Melhorar a qualidade e a confiabilidade dos dados, reduzindo a dispersão dos emissores e estruturando melhor a análise e disseminação dos dados;</li> <li>- Garantir a reserva de orçamento específico para a avaliação e a formação de uma equipe dedicada a esse processo;</li> <li>- Definir perguntas avaliativas preliminares para facilitar o início do processo avaliativo.</li> </ul> </li> <li>• 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.</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	
<b>Marco 4</b>	<b>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</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	
<b>Marco 5</b>	<b>Aprimoramento da comunicação na carta de serviços</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunião com áreas finalísticas do MDA, responsáveis pela execução de serviços acessados a partir ou para obtenção do CAF;</li> <li>• 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.</li> <li>• 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).</li> </ul>	
<b>Marco 7</b>	<b>Plano de capacitação para colaboradores e usuários de serviços (CAF), considerando especificidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	
<b>Marco 9</b>	<b>Aprimoramento do CAF (CAF 3.0)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>	
<b>Marco 10</b>	<b>Integração de todos os serviços do MDA à API de avaliação de satisfação dos usuários</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualização do serviço CAF/MDA no portal Gov.Br;</li> <li>• Inclusão da Avaliação do Serviço;</li> <li>• Solicitar autorização para ingresso na Rede CAF; e</li> <li>• Disponibilizar API do CAF no Conecta-Gov.</li> </ul>	

## 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.



	<b>Marcos</b>	<b>Necessidade de atualização de cronograma</b>	<b>Novo cronograma</b>
<b>2</b>	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
<b>3</b>	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
<b>4</b>	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
<b>9</b>	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
<b>10</b>	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.

