

# 6º PLANO DE AÇÃO NACIONAL

## OFICINAS DE COCRIAÇÃO

### TEMA 7: Inclusão e participação social: metodologias para avaliação dos serviços públicos ofertados pelo MDA com foco nos usuários

#### 1ª Etapa: Identificação do Desafio

#### PARTICIPANTES:

NOME DA ORGANIZAÇÃO DO GOVERNO	NOME DAS(OS) PARTICIPANTE(S)
Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA)	Cláudia Couto
	Janice A. Menezes
Secretaria de Governo Digital	Marcos Ricardo dos Santos
Controladora-Geral da União	André Marcelo Gusmão Tavares
	Naiara Pontes Diniz de Oliveira
Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA)	Fabrcio Dias

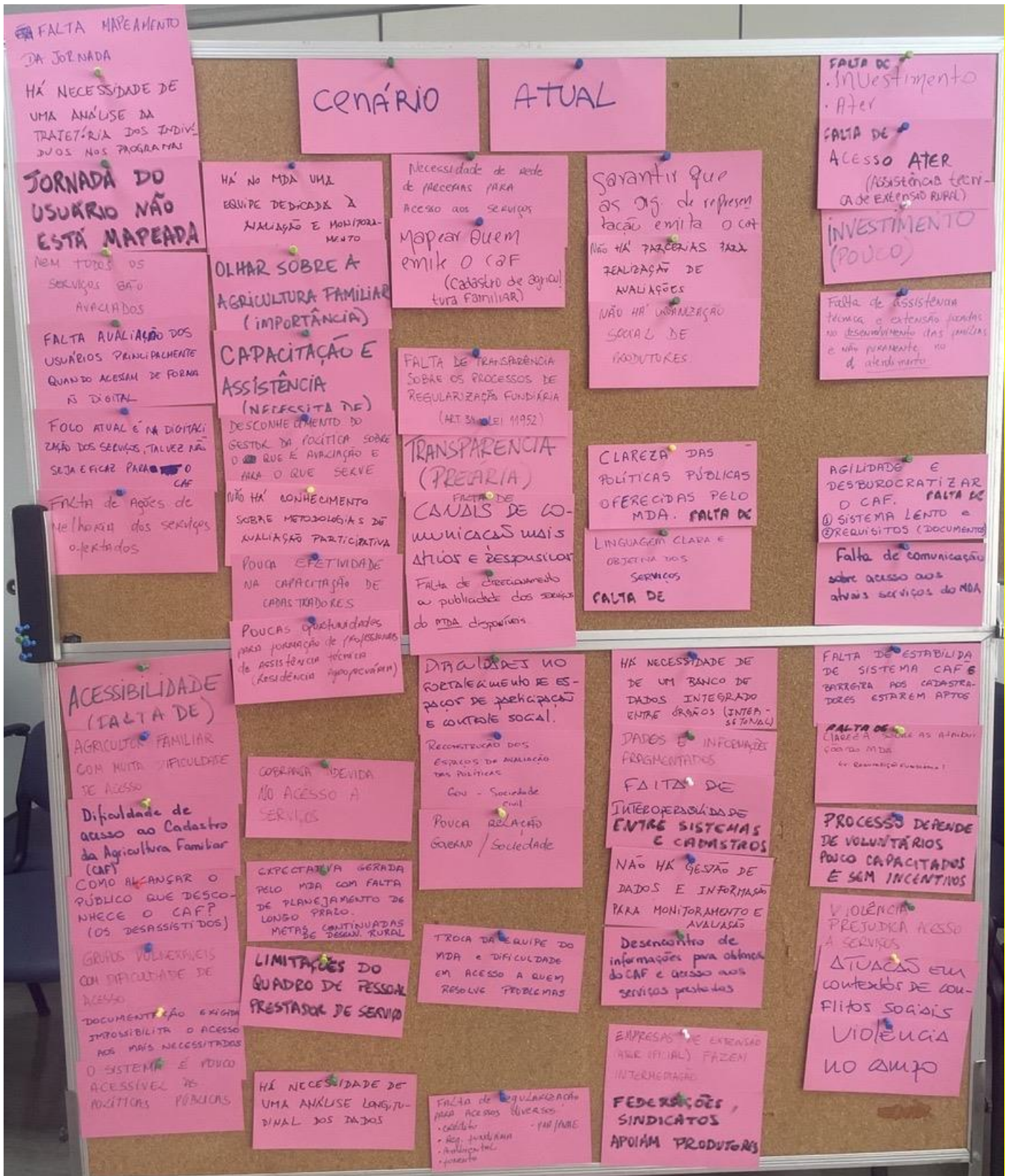
NOME DA ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE	NOME DAS(OS) PARTICIPANTE(S)
Associação Brasileira de Reforma Agrária (ABRA)	Acácio Zuniga Leite
Confederação Nacional dos Trabalhadores e Trabalhadoras na Agricultura Familiar do Brasil (CONTRAF)	Maria Josana de Lima Oliveira
	Rui Valença
Federação Nacional dos Trabalhadores da Assistência Técnica Extensão Rural e da Pesquisa do Setor Público Agrícola do Brasil (Fazer/Rede EMATER)	Lucia Morais Kinceler
Observatório Brasileiro de Políticas Públicas/UFMG	André Luiz Freitas Dias
Rede Brasileira de Monitoramento e Avaliação (RBMA)	Carolina Proietti Imura
Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR)/Confederação Nacional da Agricultura (CNA)	Wesley Passaglia
	Eduardo Gomes de Oliveira

#### ANÁLISE DO CENÁRIO ATUAL

CENÁRIO ATUAL
Falta mapeamento da jornada
Há necessidade de uma análise da trajetória dos indivíduos nos programas
Jornada do usuário não está mapeada
Nem todos os serviços são avaliados
Falta avaliação dos usuários principalmente quando acessam de forma não digital
Foco atual é na digitalização de serviços, talvez não seja eficaz para o CAF

Falta ações de melhoria dos serviços ofertados
Falta de acessibilidade
Agricultor familiar com muita dificuldade de acesso
Dificuldade de acesso ao CAF
Como alcançar o público que desconhece o CAF? (os desassistidos)
Grupos vulneráveis com dificuldade de acesso
Documentação exigida impossibilita o acesso aos mais necessitados
O sistema é pouco acessível às políticas públicas
Há no MDA uma equipe dedicada à avaliação e monitoramento
Importância do olhar sobre a agricultura familiar
Necessidade de capacitação e assistência
Desconhecimento do gestor da política sobre o que é avaliação e para que serve
Não há conhecimento sobre metodologias de avaliação participativa
Pouca efetividade na capacitação de cadastradores
Poucas oportunidades para formação de profissionais de assistência técnica (residência agropecuária)
Cobrança indevida no acesso a serviços
Expectativa gerada pelo MDA com falta de planejamento de longo prazo. Metas continuadas de desenvolvimento rural
Limitações do quadro de pessoal prestador de serviço
Há necessidade de uma análise longitudinal dos dados
Necessidade de rede de parcerias para acesso aos serviços
Mapear quem emite o CAF
Falta de transparência sobre os processos de regularização fundiária (Art. 34 – Lei 11952)
Transparência precária
Falta de canais de comunicação mais ativos e responsivos
Falta de direcionamento ou publicidade dos serviços do MDA disponíveis
Dificuldades no fortalecimento de espaços de participação e controle social
Reconstrução dos espaços de avaliação das políticas. Governo – sociedade civil
Pouca relação governo / sociedade
Troca da equipe do MDA e dificuldade em acesso a quem resolve problemas
Falta de regularização para acessos diversos: crédito; regularização fundiária; ambiental; fomento; PAA/PNAE
Garantir que as organizações de representação emitam o CAF
Não há parcerias para a realização de avaliações
Não há organização social de produtores
Falta de clareza das políticas públicas oferecidas pelo MDA
Há necessidade de um banco de dados integrado entre órgãos (intersectorial)
Dados e informações fragmentadas
Falta de interoperabilidade entre sistemas e cadastros
Não há gestão de dados e informação para monitoramento e avaliação
Desencontro de informações para obtenção do CAF e acesso aos serviços prestados
Falta de acesso ATER (Assistência Técnica de Extensão Rural)
Empresas de extensão (ATER oficial) fazem intermediação
Federações, sindicatos apoiam produtores
Falta de investimento, ATER
Pouco investimento

Falta de assistência técnica e extensão focadas no desenvolvimento das famílias e não puramente no atendimento
Falta de agilidade e desburocratizar o CAF. Sistema lento e requisitos (documentos)
Falta de estabilidade do sistema CAF e barreira aos cadastradores estarem aptos
Falta de clareza sobre as atribuições do MDA (regularização fundiária?)
Processo depende de voluntários pouco capacitados e sem incentivos
Violência prejudica acesso aos serviços
Atuação em contextos de conflitos sociais
Violência no campo

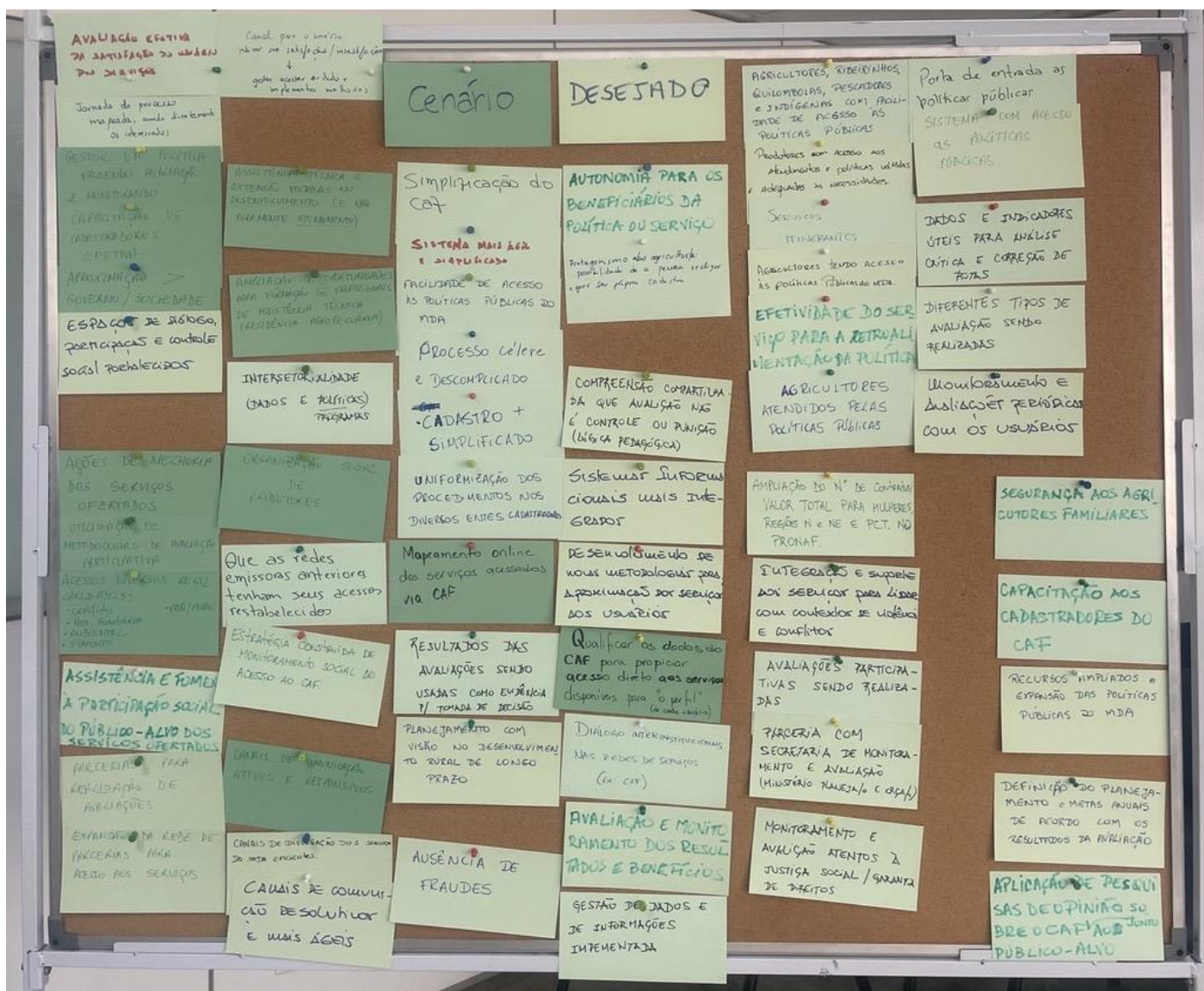


## DEFINIÇÃO DO CENÁRIO DESEJADO

Os/as participantes foram orientados/as a apresentar o cenário desejado e a equipe de moderação, em paralelo, realizou o agrupamento por temas. Posteriormente, os/as participantes foram chamados a validar a categorização realizada. O resultado alcançado foi o seguinte:

CENÁRIO DESEJADO POR GRUPO TEMÁTICO
Avaliação efetiva da satisfação do usuário dos serviços
Jornada de processo mapeada, ouvindo diretamente os interessados
Gestor da política fazendo avaliação e monitorando
Capacitação de cadastradores efetiva
Aproximação governo/sociedade
Espaço de diálogo, participação e controle social fortalecidos
Ações de melhoria dos serviços ofertados
Utilização de metodologias de avaliação participativa
Acessos diversos regularizados: crédito; regularização fundiária; ambiental; fomento; PAA/PNAE
Assistência e fomento à participação social do público-alvo dos serviços ofertados
Parcerias para realização de avaliações
Expansão da rede de parcerias para acesso aos serviços
Canal para o usuário indicar sua satisfação/insatisfação – gestor acessar os dados e implementar melhorias
Assistência técnica e extensão focadas no desenvolvimento (e não puramente no atendimento)
Ampliação de oportunidades para formação de profissionais de assistência técnica (residência agropecuária)
Intersetorialidade (dados, políticas e programas)
Organização social de produtores
Que as redes emissoras anteriores tenham seus acessos restabelecidos
Estratégia construída de monitoramento social do acesso ao CAF
Canais de comunicação ativos e responsivos
Canais de divulgação dos serviços do MDA eficientes
Canais de comunicação resolutivos e mais ágeis
Simplificação do CAF
Sistema mais ágil e simplificado
Facilidade de acesso às políticas públicas do MDA
Processo célere e descomplicado
Cadastro mais simplificado
Uniformização dos procedimentos nos diversos entes cadastradores
Mapeamento online dos serviços acessados via CAF
Resultados das avaliações sendo usadas como evidência para tomada de decisão
Planejamento com visão no desenvolvimento rural de longo prazo
Ausência de fraudes
Autonomia para os beneficiários da política ou serviço
Protagonismo do(a) agricultor(a): possibilidade de a pessoa realizar e gerir seu próprio cadastro
Compreensão compartilhada que avaliação não é controle ou punição (lógica pedagógica)
Sistemas informacionais mais integrados
Desenvolvimento de novas metodologias para aproximação dos serviços aos usuários
Qualificar os dados do CAF para propiciar acesso direto aos serviços disponíveis para “o perfil” (de cada usuário)
Diálogo interinstitucionais nas redes de serviços (ex. CAF)
Avaliação e monitoramento dos resultados e benefícios
Gestão de dados e de informações implementada
Agricultores, ribeirinhos, quilombolas, pescadores e indígenas com facilidade de acesso às políticas públicas

Produtores com acesso aos atendimentos e políticas voltadas e adequadas às necessidades
Serviços itinerantes
Agricultores tendo acesso às políticas públicas do MDA
Efetividade do serviço para a retroalimentação da política
Agricultores atendidos pelas políticas públicas
Ampliação do número de contratos/valor total para mulheres, regiões norte e nordeste e PCT no PRONAF
Integração e suporte aos serviços para lidar com contextos de violência e conflitos
Avaliações participativas sendo realizadas
Parcerias com secretaria de monitoramento e avaliação (Ministério do Planejamento e Orçamento)
Monitoramento e avaliação atentos à justiça social / garantia de direitos
Porta de entrada das políticas públicas
Sistema com acesso às políticas públicas
Dados e indicadores úteis para análise crítica e correção de rotas
Diferentes tipos de avaliação sendo realizadas
Monitoramento e avaliações periódicas com os usuários
Segurança aos agricultores familiares
Capacitação aos cadastradores do CAF
Recursos ampliados e expansão das políticas públicas do MDA
Definição do planejamento e metas anuais de acordo com os resultados da avaliação
Aplicação de pesquisas de opinião sobre CAF junto ao público-alvo



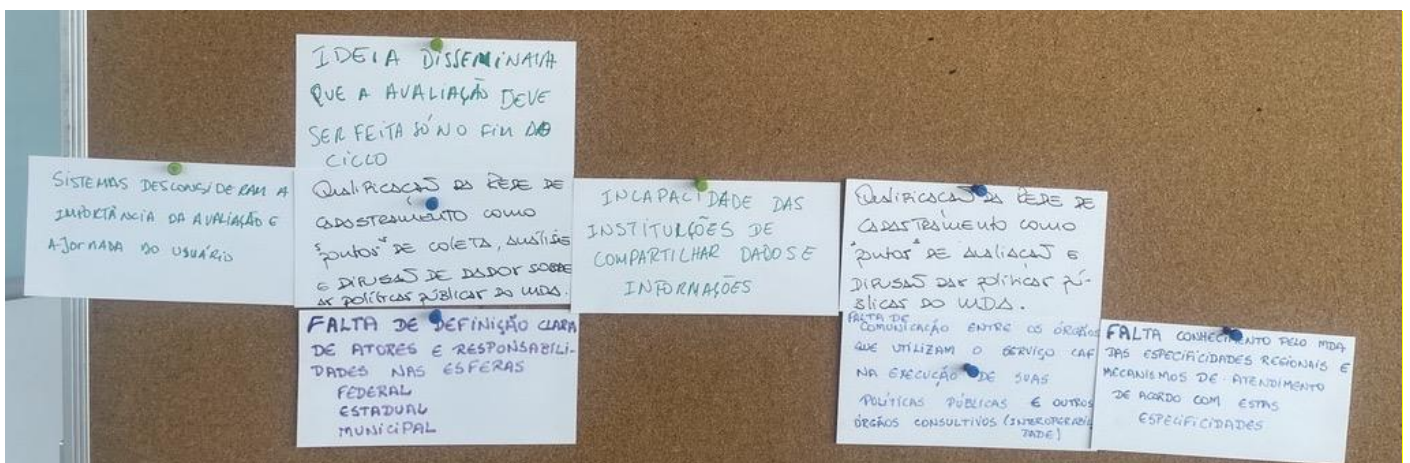
## IDENTIFICAÇÃO DE BLOQUEIOS

Por meio de pergunta orientadora “Quais são os bloqueios (problemas) que dificultam a transformação do cenário atual para o desejado?”, os participantes apontaram as limitações identificadas.

BLOQUEIOS IDENTIFICADOS
Desconhecimento da jornada do usuário
Conhecimentos limitados sobre avaliação e seus tipos
Pouco letramento digital dos usuários
Falta clareza e informações aos usuários/beneficiários das políticas públicas e como acessá-las
Falta de conhecimento do MDA sobre os problemas locais e suas realidades e mapeamento de ferramentas de acordo com a realidade de cada região do país
Pouca percepção quanto as especificidades regionais e de sujeitos que acessam os serviços
Normas complexas ou de difícil aplicação
Falta de conhecimento sobre os projetos de lei que tramitam no parlamento que afetam ou beneficiam a área de atuação do MDA
Inconsistência e irregularidade na coleta de dados
Falta de clareza na oferta de informação
Falta ou ausência de parâmetros de qualidade para a realização das avaliações

Inconsistência na coleta e avaliação de dados não permitindo a formulação adequada de melhorias
Riscos de vieses no processo avaliativo
Compromisso dos atores
Pouco diálogo entre MDA e vinculadas na construção normativa (CAF)
Falta governança para gestão dos processos que dependem de cooperação institucional
Inclusão digital
Capilaridade da rede
Falta de equipe do MDA mais próxima dos agentes de atendimento aos beneficiários: para reuniões virtuais; para atendimento telefônico; visitas às entidades
Interesses diversos e concorrentes
Falta de integração com os diversos parceiros do CAF
Falta de discussão entre governo e sociedade civil
Comunicação truncada entre os órgãos públicos
Falta de acompanhamento de ações ou sincronização com a PNATER
Falta de definição clara de atores e responsabilidades nas esferas federal, estadual e municipal
Dados dispersos e fragmentados
Limitações do sistema informatizado
Ausência de banco de dados
Excesso de ferramentas que dificultam interação de dados
Lentidão e inoperância dos sistemas de informações e cadastros
Falta de execução integrada das políticas transversais
Cultura ainda incipiente de avaliações
Visão restrita do serviço como sistema
Visão de “ameaça” dos processos de monitoramento e avaliação
Postura “pragmática” x Postura democrática – “não sou obrigado a fornecer provas contra mim mesmo”
Há muitos cadastros para preencher
“Alto custo” das avaliações
Falta de equipe de TI ou de recursos de tecnologia que atendam a demanda seja: largura de banda; capacidade de processamento ou; equipe de desenvolvimento
Redução de recursos orçamentários voltados às políticas de desenvolvimento agrícola familiar
Ausência de recursos (previsão orçamentária) para realizar avaliação
<b>BLOQUEIOS PRIORIZADOS</b>
Sistemas desconsideram a importância da avaliação e a jornada do usuário
Ideia disseminada de que a avaliação deve ser feita só no fim do ciclo
Qualificação da rede de cadastramento como “pontos” de coleta, análise e difusão de dados sobre as políticas públicas do MDA
Falta de definição clara de atores e responsabilidades nas esferas federal, estadual e municipal
Incapacidade das instituições de compartilhar dados e informações
Falta de comunicação entre os órgãos que utilizam o serviço CAF na execução de suas políticas e outros órgãos consultivos (interoperabilidade)
Falta conhecimento pelo MDA das especificidades regionais e mecanismos de atendimento de acordo com estas especificidades






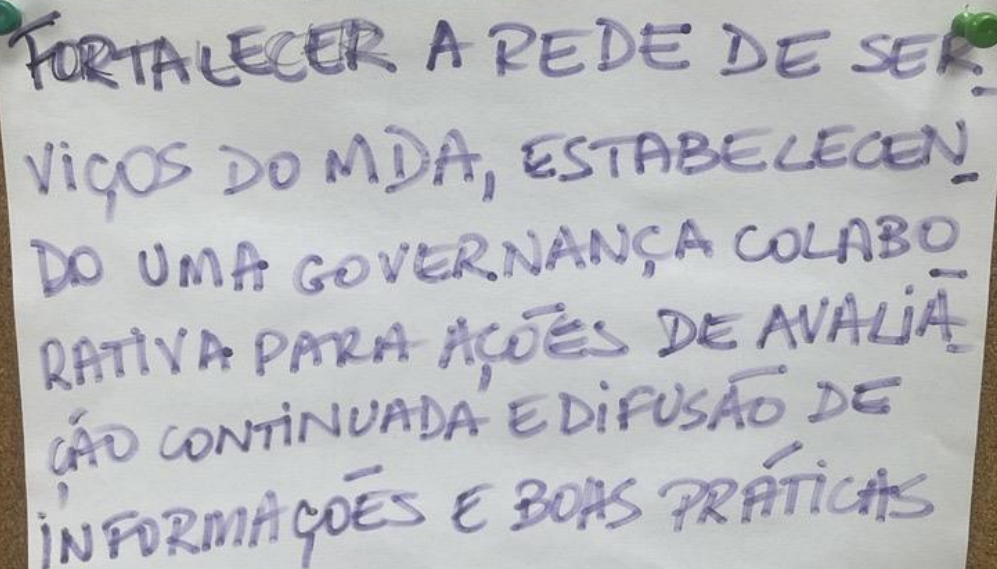
## DEFINIÇÃO DO DESAFIO A SER SUPERADO

### DESAFIO

*“Fortalecer a rede de serviços do MDA, estabelecendo uma governança colaborativa para ações de avaliação continuada e difusão de informações e boas práticas.”*



DESAFIO



FORTALECER A REDE DE SERVIÇOS DO MDA, ESTABELECENDO UMA GOVERNANÇA COLABORATIVA PARA AÇÕES DE AVALIAÇÃO CONTINUADA E DIFUSÃO DE INFORMAÇÕES E BOAS PRÁTICAS

## AVALIAÇÃO DA OFICINA

AVALIAÇÃO
<b>Que bom que...</b>
Que a gente conseguiu reunir tanta gente bacana para contribuir.
Gostei bastante da oficina, da dinâmica proposta, dos diálogos estabelecidos de maneira sempre respeitosa e das construções coletivas desenvolvidas. A condução do todo o processo da oficina simplificou várias vozes, possibilitou a troca de olhares e perspectivas e potencializou a realização de um trabalho compartilhado e colaborativo. Agradeço pela oportunidade e pela partilha!
Que começou e o grupo contribuiu positivamente na construção do desafio; que a ENAP nos “recepcionou”, este espaço é ideal; que a equipe da CGU possui domínio pleno da metodologia.
Que desenvolvemos um trabalho coletivo e com uma rica troca de experiências.
Que nos foi dada a oportunidade de colaborar neste processo participativo levantado pela demanda do MDA, e tão bem conduzido pela CGU com método e confiança.
Poder participar e agregar valor ao projeto. Obrigada aos organizadores.
Oficina muito bem conduzida, que nos leva a refletir sobre a visão de diversos atores e ajuda a chegar em pontos de melhoria.
Envolvimento e oportunidade para todos os participantes em falar e debater pontos de vista e opiniões; equipe de condução e apoio muito solícita; oportunidade de conhecer diversos atores de diversas entidades e instituições que tem interface com o mesmo público alvo; pontualidade e leveza na condução da oficina.
Integração com os colegas da sociedade civil; condução da oficina; lanche top
Que tivemos oportunidade para escuta e trocas
<b>Que tal se...</b>
Abrir espaço em intervalos para nos conhecermos (instituições) melhor?
Disponibilizar materiais sobre a OGP.
Mais momentos de troca entre governo e sociedade civil na construção de melhores práticas para as políticas públicas brasileiras.
Ampliasse a quantidade de temas a serem trabalhados?
Envolver mais entidades e instituições que tem relevância junto a atuação ou impacto das políticas públicas do MDA, como a ASBRAER, entidades de crédito fundiário e OCB.
Por organizar este momento de avaliar e propor novos ajustes.
Compartilhar os contatos entre os participantes.
Fazer isso de forma sistemática e para outras políticas.
<b>Que pena que...</b>
Que o tempo é curto e não temos tantas oportunidades para conhecermos mais nossos parceiros e suas instituições.
Que a representação do CAF (MDA) não participou; a representação da participação social (SG/PR) também não participou.
Que a SGPR não veio.
Não vieram todos os convidados para essa partilha maravilhosa.
Particularmente eu conheço pouco sobre os serviços ofertados pelo MDA (não sei se isso prejudica a contribuição)

**REGISTRO FOTOGRÁFICO DOS PARTICIPANTES:**

