

# 6º PLANO DE AÇÃO NACIONAL

## OFICINAS DE COCRIAÇÃO

### TEMA 7: Inclusão e Participação Social: Metodologias para Avaliação de Serviços Públicos ofertados pelo MDA com foco nos usuários

#### 2ª Etapa: Definição do Compromisso

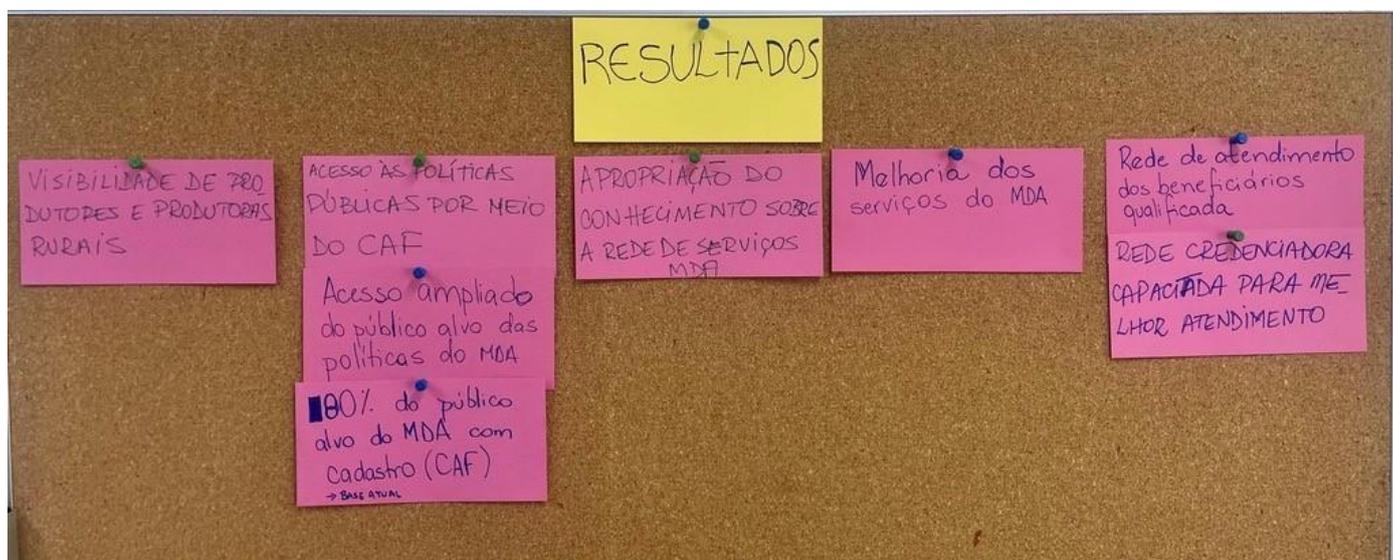
Data: 25/10

#### PARTICIPANTES:

NOME DA ORGANIZAÇÃO DO GOVERNO	NOME DAS(OS) PARTICIPANTE(S)
Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar - Ouvidoria (MDA/OUV)	Cláudia Couto
	Janice A. Menezes
Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar (MDA) - Secretaria de Agricultura Familiar (MDA/SAF)	Gláucio Coimbra Cardoso
Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária (INCRA)	Fabrcio Dias
Ministério de Gestão e Inovação de Serviços Públicos (MGI)	Marcos Ricardo Santos
Controladoria-Geral da União - Ouvidoria-Geral da União (CGU/OGU)	Naiara Pontes Diniz de Oliveira
Companhia Nacional de Abastecimento (CONAB)	Roberta M. Loureiro
NOME DA ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE	NOME DAS(OS) PARTICIPANTE(S)
Observatório Brasileiro de Políticas Públicas (UFMG)	André Luiz Freitas Dias
Rede Brasileira de Monitoramento e Avaliação (RBMA)	Carolina Proietti Imura
Associação Brasileira de Reforma Agrária (ABRA)	Acácio Zuniga Leite
Associação Brasileira de Entidades de Assistência Técnica e Extensão Rural, Pesquisa e Regularização Fundiária (Asbraer)	Loiselene Carvalho da Trindade
Federação Nacional dos Trabalhadores da Assistência Técnica, Extensão Rural e da Pesquisa do Setor Público Agrícola do Brasil (Faser/ Rede EMATER)	Lucia Morais Kinceler
Confederação Nacional dos Trabalhadores e Trabalhadoras na Agricultura Familiar do Brasil (CONTRAF)	Maria Josana de Lima Oliveira
Confederação Nacional dos Trabalhadores e Trabalhadoras na Agricultura Familiar do Brasil (CONTRAF)	Lázaro de Souza
Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (SENAR)/ Confederação Nacional de Agricultura (CNA)	Wesley Passaglia

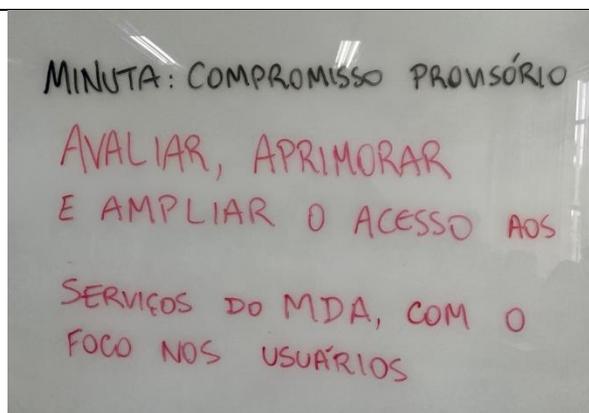
## RESULTADOS ESPERADOS:

RESULTADOS ESPERADOS EM GRUPOS TEMÁTICOS (Em ordem de priorização dos grupos temáticos. Sendo 1 voto por instituição)
Visibilidade de produtores e produtoras rurais
Acesso às políticas públicas por meio do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF)
Acesso ampliado do público-alvo das políticas do Ministério do Desenvolvimento Agrário e Agricultura Familiar - MDA
80% do público-alvo do MDA com cadastro (CAF) - base atual
Apropriação do conhecimento sobre a rede de serviços MDA
Melhoria dos serviços do MDA
Rede de atendimento dos beneficiários qualificada
Rede de credenciadora capacitada para melhor atendimento



## MINUTA DO COMPROMISSO:

MINUTA DO COMPROMISSO
Avaliar, aprimorar e ampliar o acesso aos serviços do MDA, com o foco nos usuários



**DEFINIÇÃO INICIAL DE MARCOS, RESPONSÁVEIS E PRAZOS:**

MARCOS	RESPONSÁVEIS * Órgão/entidade responsável por coordenar a execução do marco	PRAZO INICIAL	PRAZO FINAL
Marco 1 - Avaliação inicial dos serviços de forma participativa	CGU/OGU* RBMA MGI MDA/OUV MDA/SAF	JAN/24	DEZ/24
Marco 2 – Novo (s) ciclo(s) de avaliação(ões)	MDA/OUV* CONAB	JAN/25	JUN/27
Marco 3 – Elaboração do Plano de Monitoramento e Avaliação	RBMA* UFMG CGU/OGU MDA/SAF MDA/OUV INCRA	JAN/24	DEZ/24
Marco 4 - Realização de diagnóstico (pesquisa com usuários e análise heurística) e eventual redesenho do sistema do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF) por meio de parceria com o Laboratório de Qualidade dos Serviços Públicos (LABQ) do MGI.	MGI* MDA/SAF MDA/OUV	JUL/24	DEZ/24
Marco 5 – Aprimoramento da comunicação na carta de serviços	MDA/OUV* CONAB MGI	MAR/25	MAR/26
Marco 6 - Integração de dados com: - BCNPJ e BCPF - DATAPREV - CONECTA.GOV - CEP	MDA/SAF* MGI	JAN/24	JUN/24
Marco 7 – Plano de capacitação para colaboradores e usuários de serviços (CAF), considerando especificidades	MDA/SAF* ASBRAER CONTRAF FASER	JUL/25	DEZ/26
Marco 8 – Acompanhamento da implementação das recomendações das avaliações	UFMG* CGU/OGU MDA/OUV ASBRAER CONTRAF FASER SENAR ABRA	I ciclo – JAN/25  II ciclo – JAN/26	I ciclo – DEZ/25  II ciclo – DEZ/26
Marco 9 – Aprimoramento do CAF (CAF 3.0)	MDA/SAF*	JAN/24	JUN/24
Marco 10 - Integração de todos os serviços do MDA à API de avaliação de satisfação dos usuários	MDA/SAF* MDA/OUV* MGI	FEV/24	ABR/24

MARCOS	PRAZOS	RESPONSÁVEIS
AVALIAÇÃO INICIAL DOS SERVIÇOS <small>DE FORMA PARTICIPATIVA</small>	JAN/24 A DEZ/24	• CAGU/OUV RBNA MGI MDA/OUV SAP
NOVO(S) CICLO(S) DE AVALIAÇÃO(ÕES)	JAN/25 A JUN/27	MDA/OUV CONAD
ELABORAÇÃO DO PLANO DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO <small>Realização de diagnóstico (percepção dos usuários e análise documental) e avaliação preliminar do sistema do CAF por meio de pesquisa com o base de MOT.</small>	JAN/24 A DEZ/24	UFMG MDA/SAP • RBNA INCRP OUV MDA/OUV
APRIMORAMENTO DA COMUNICAÇÃO NA CARTA DE SERVIÇOS	JUL/24 A DEZ/24	• MGI MDA/SAP OUV
INTEGRAÇÃO DE DADOS COM: - BCNPJ e BCPF - DATA PREVI - CONECTA GOV - CEP	MAR/25 A DEZ/25 MAR/26	• MDA/OUV CONAD MGI
PLANO DE CAPACITAÇÃO PARA COLABORADORES E USUÁRIOS DE SERVIÇOS, CONSIDERANDO ESPECIFICIDADES	JAN/24 A JUN/24	• MDA/SAP MGI
acompanhamento da implementação das recomendações das avaliações	JUL/25 A DEZ/26	• MDA/SAP CONTRAF ASBRER FASER
APRIMORAMENTO DO CAF (CAF 3.0)	I CICLO JAN/25-DEZ/25 II CICLO JAN/26-DEZ/26 III " " JAN/27-JUN/27	OUV MDA/OUV • UFMG ASBRER CONTRAF FASER SENAR ABNA
INTEGRAÇÃO DE TODOS OS SERVIÇOS DO MDA A API DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	JAN/24 - JUN/24	• MTA/SAP
	FEV/24 A ABR/24	• MDA/SAP-OUV MGI

**TEXTO FINAL DO COMPROMISSO:**

COMPROMISSO
Avaliar, aprimorar e ampliar o acesso aos serviços do MDA, com o foco nos usuários.

COMPROMISSO

AVALIAR, APRIMORAR  
E AMPLIAR O ACESSO AOS  
SERVIÇOS DO MDA, COM O  
FOCO NOS USUÁRIOS

## AVALIAÇÃO DA SEGUNDA ETAPA DE OFICINAS:

AVALIAÇÃO
<b>Que bom que...</b>
A equipe da CGU domina a metodologia e facilitou a realização do trabalho/ Instalações físicas adequadas.
Tivemos a maioria dos participantes do primeiro encontro no segundo encontro.
Conseguimos firmar um compromisso para o alcance dos objetivos propostos pelo desafio.
O grupo foi participativo.
Pela construção coletiva.
Participei e pude aprender com outras áreas.
Metodologia/ integração com parceiros/ condução do grupo.
A participação se manteve desde a primeira oficina.
Gostaria de agradecer a todas as pessoas envolvidas com as oficinas pela escuta atenta, pela partilha, pelo respeito com a construção coletiva e compartilhamento do trabalho. Agradecimento especial ao Otávio, Maíra e Thalita pela condução das oficinas.
As instituições públicas estão focadas em avaliar os serviços e está aberta às sugestões de outras instituições/ foi possível integrar/ foi possível discutir as possibilidades de melhorias/ foi utilizada uma metodologia integrativa e participativa.
Podemos partilhar experiências e objetivos comuns.
O grupo permaneceu participativo, as discussões foram ricas e os resultados positivos/ A Asbraer veio agregar ao grupo.
<b>Que tal se...</b>
Uma lista atualizada dos participantes e respectivo contato.
Tivéssemos mais projetos dessa natureza.
Fazer uma escuta atenta com os usuários.
Incluir mais parceiros das políticas do MDA.
Estabelecermos pontos de controle periódicos.
O tempo de discussão fosse maior.
Um grupo receber um cronograma de reunião e discussão de cada um dos subgrupos a partir de agora.
<b>Que pena que...</b>
Não teremos encontros presenciais com todo o grupo (ao menos tão cedo).
As oficinas tenham acontecido mais no final do ano.
Não tivemos a oportunidade de trocarmos contatos.
Outros atores não participaram.
O tempo foi corrido.
Essas discussões não são ampliadas.
O tempo foi curto.

## REGISTRO FOTOGRÁFICO DOS PARTICIPANTES:

