

Ater digital e a busca pelo equilíbrio entre o presencial e o remoto: É possível?

Digital Ater and the search for balance between in-person and remote: Is it achievable?

Bruno S. Machado¹, Caroline C. N. de Deus², Rodrigo M. Ferraz³ e Renato C. Lopes⁴

Grupo de Trabalho (GT): GT8. Construção de conhecimentos e inovações sociotécnicas: da extensão rural aos diálogos interculturais

Resumo

O presente estudo teve como objetivo analisar as práticas de atendimento nas diferentes etapas do serviço de Ater digital e remota no Brasil, visando fornecer *insights* para atores atuando neste campo. A pesquisa foi conduzida por meio de um questionário online, com a participação de instituições públicas e privadas. Com base em uma amostra de instituições que oferecem serviços de Ater presencial e remota atualmente, foi possível identificar as metodologias e procedimentos mais usuais sendo praticados no mercado. Entre eles, destacam-se, a predominância de imagens e textos informativos como principais materiais utilizados ações de Ater remota e digital, a prevalência do smartphone como o equipamento mais utilizado por essas empresas, e o WhatsApp como o instrumento mais adotado. Além disso, constatou-se que o mesmo técnico responsável pelos serviços de Ater presencial também é encarregado pelas atividades remotas e que a maior parte dessas instituições faz visitas presenciais para verificar se a prática recomendada no atendimento remoto foi realizada.

Palavras-chave: Ater digital. Ater remota. Ater presencial. Agricultura familiar.

Abstract

The present study aimed to analyze the service practices in the different stages of the digital and remote Ater service in Brazil, aiming to provide insights to actors working in this field. The research was conducted through an online questionnaire, with the participation of public and private institutions. Based on a sample of institutions that offer presential and remote Ater services, it was possible to identify the most common methodologies and procedures being practiced in the market. Among them, the predominance of images and informative texts as the main materials used actions of remote and digital Ater, the prevalence of the smartphone as the most used equipment by these companies, and WhatsApp as the most adopted instrument. In addition, it was found that the same technician responsible for the services of Ater in person is also in charge of remote activities and that most of these institutions make face-to-face visits to verify if the recommended practice in remote care was performed.

Keywords: Digital Ater. Remote Ater. Presential Ater. Family farming.

1. Introdução

Os serviços de Assistência Técnica e Extensão Rural (Ater) têm papel central na superação da pobreza e insegurança alimentar no campo, especialmente no âmbito da agricultura familiar. Proporcionar o acesso à Ater para esse segmento de forma ampla, contínua e com qualidade é imprescindível para o seu desenvolvimento sustentável (LOPES, 2021). O atendimento *in loco*, nos moldes tradicionais, é essencial, mas pode contar com o apoio e reforço de outras estratégias e ferramentas que favoreçam a ampliação do quantitativo de estabelecimentos familiares atendidos de forma sustentável, eficaz e eficiente. Nesse sentido, Souza e Bidarra (2022) destacam que a adoção de novas tecnologias no setor agropecuário tem

¹ Doutorando do PPGEA/DER/UFV. E-mail: bruno.machado@ufv.br.

² Doutoranda do PPGEA/DER/UFV. E-mail: caroline.deus@ufv.br

³ Doutorando do PPGA/UnB. E-mail: ferraz.rodriago89@gmail.com.

⁴ Doutorando do PPGCTS - UFSCar. E-mail: renato.lopes@emater.df.gov.br

sido importante para o alcance de índices mais elevados de produtividade com sustentabilidade, além da promoção do desenvolvimento econômico.

No âmbito da Ater, o uso de ferramentas digitais tem complementado e melhorado suas ações frente aos produtores, perpassando as barreiras geográficas, mesclando a assistência remota e a presencial. Esta nova realidade no campo permite, além de todos os benefícios ligados à melhoria da produção e segurança alimentar, à redução do custo do serviço de Ater.

Desse modo, a adoção de abordagens híbridas, combinando interações presenciais e remotas, ou mesmo somente remotas por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação, vem apontando para um futuro mais sustentável e inclusivo., superar as barreiras digitais e capacitar os agricultores são passos cruciais para assegurar o crescimento e a resiliência da agricultura familiar no Brasil. Portanto, este estudo analisou as práticas de atendimento nas diferentes etapas do serviço de Ater digital e remota por instituições públicas e privadas (com e sem fins lucrativos) no Brasil, visando fornecer *insights* para atores atuando neste campo.

2. Metodologia, fonte e tratamento dos dados

Para a coleta de dados e obtenção das respostas das instituições foi elaborado um formulário estruturado, disponibilizado por meio da plataforma *Google Forms*. O questionário abordou aspectos como metodologias adotadas, abrangência geográfica e tecnologias utilizadas na Ater remota.

A partir dos dados coletados, foi possível mapear as empresas que prestam, prestaram ou nunca prestaram o serviço de Ater digital ou remota. O formulário recebeu 44 respostas. Desse total, 40 são de empresas do setor privado e quatro são públicas. Após o tratamento dos dados, contabilizou-se 38 instituições privadas, sendo que 25 ofertam atualmente tanto o serviço de Ater presencial quanto o serviço de Ater remota.

Estas últimas compõem o grupo de análise do presente estudo, as quais são oriundas das cinco grandes regiões do Brasil: Sudeste (MG, RJ, SP e ES), Nordeste (BA, PE, CE, MA e RN), Sul (PR e SC), Norte (TO) e Centro-Oeste (GO) que ofertam atualmente os serviços de Ater remota e presencial. Minas Gerais foi o estado com o maior número de representantes. Bahia e Pernambuco, ambos na segunda posição, seguidos por São Paulo.

3. Resultados e discussões

Por meio das respostas obtidas, a pesquisa conseguiu mapear as práticas mais usuais de atendimento sendo realizadas por distintas empresas nas diferentes etapas do serviço de Ater digital e remota (Tabela 1). Os métodos e práticas realizadas foram segmentados em três momentos: antes (ações de planejamento), durante e depois do atendimento aos beneficiários.

3.1 Antes do atendimento

A primeira etapa “antes do atendimento” e foi composta por questões relacionadas ao responsável pelo serviço, ao arcabouço ético, legal e moral da oferta do serviço, e ao material utilizado na execução das ações de Ater. Observou-se que (em torno de 70 a 80% das instituições participantes da pesquisa) os serviços de Ater remota são realizados pelo mesmo técnico que atua em campo. Esses valores possivelmente estão relacionados a questão da continuidade e consistência das informações nos serviços de Ater prestados pela instituição. Há também questão de custos, em que as instituições podem reduzir os valores associados à contratação de múltiplos profissionais, eliminando ou reduzindo as despesas de treinamento, administração e supervisão de equipes separadas para serviços presenciais e digitais.

Como as ações de Ater digital implicam, dentre várias questões, em compartilhar mensagens de cunho técnico e pedagógico, este estudo procurou saber como são produzidos e enviados estes materiais. Verificou-se que grande maioria das instituições utilizam imagens (fotos e/ou cards) como principal material técnico/pedagógico em formato digital, seguida pela

criação de textos e/ou folhetos informativos. A escolha da produção de imagens possivelmente está relacionada a maior eficácia da comunicação visual, em que as imagens têm a capacidade de transmitir informações de forma rápida e intuitiva.

Tabela 1. Porcentagem de instituições privadas que ofertam atualmente os serviços de Ater presencial e digital e as etapas de atendimento.

Etapas	Questões	Opção de maior aderência entre os respondentes	% de instituições
Planejamento das ações - Antes do atendimento	Responsável pelo atendimento	A mesma pessoa realiza o atendimento remoto e presencial	70 a 80%
	Questões legais, éticas, morais e de sigilo	Treinamentos online	50%
		Treinamentos presenciais	20 a 30%
	Material digital feito pela instituição	Imagens (Fotos e/ou cards)	100%
		Textos e/ou folhetos informativos	75%
Durante o atendimento	Número médio de famílias atendidas/mês	Mais de 30 famílias	60 a 70%
	Frequência	Mensalmente	30 a 40%
		Semanalmente	20 a 30%
	Atividade realizada	Teleatendimento individual por meio de aplicativos	80 a 90%
		Teleatendimento individual por meio de plataformas virtuais de videoconferências	50%
	Equipamento utilizado	Celular/Smartphone	90 a 100%
	Instrumento utilizado	WhatsApp	90 a 100%
		Vídeo Conferência	50%
Depois do atendimento	Verificação da prática recomendada	Visita presencial de verificação	40 a 50%
		Relato direto do produtor	20 a 30%
		Registro fotográfico enviado pelo produtor	20 a 30%
	Feedback dos clientes	Entrevistas	50 a 60%
		Pesquisas	40 a 50%

Fonte: elaborado pelos pesquisadores com base nos dados da pesquisa.

3.2 Durante o atendimento

A segunda etapa do atendimento engloba o conjunto de ações em que há o contato do técnico com o beneficiário. Dessa forma, analisou-se algumas questões como o número de famílias atendidas por técnico, a frequência do contato e a atividade realizada.

O celular/*smartphone* foi o equipamento mais utilizando para a comunicação e interação remota com o público beneficiário. A disponibilidade desse equipamento, em tese, é mais acessível na maioria das populações, o que permite as instituições alcancem um público mais amplo. O seu uso é intuitivo e fácil, o que o torna acessível mesmo para aqueles com menor letramento digital. Além disso, ele geralmente tem custo mais baixo em comparação com outros dispositivos e tecnologias, o que pode ser um fator importante no serviço de Ater digital.

Dentre as informações coletadas neste estudo, o aplicativo de troca de mensagens *WhatsApp* tem sido a ferramenta mais utilizada para realizar Ater remota pelas empresas (quase 100% dos casos), seguido por aplicativos de videoconferência, como o *Google Meet*, que ocupa a segunda posição. Estes aplicativos têm sido utilizados predominantemente para a realização de teleatendimentos individuais, metodologia mais utilizada nas práticas de Ater remota entre as empresas do levantamento. Por meio dele, os técnicos podem tirar dúvidas, fazer diagnósticos e orientar os produtores. Ressalta-se que, das experiências coletadas, os

atendimentos por esse meio são curtos, com duração de até 10 minutos. Além disso, o acesso e manuseio aos produtores e técnicos é mais facilitado do que outras ferramentas.

Os resultados indicaram também que, em média, cada técnico atende mensalmente mais de 30 famílias ao utilizar recursos digitais nas ações de Ater, totalizando aproximadamente 360 famílias ao ano, caso não haja repetições. Valores semelhantes são observados em outras instituições públicas de Ater de referência no país, como Epagri e Emater-DF. Chama a atenção, contudo, que, ao atuar exclusivamente de maneira presencial, a média de famílias atendidas por técnico nas empresas analisadas também foi superior a 30 famílias, entretanto com uma frequência de contato entre produtor e técnico consideravelmente inferior.

3.3 Depois do atendimento

Na terceira etapa investigada do serviço de ater remota e digital abordou-se as questões sobre a verificação da prática recomendada e o feedback dos clientes. Quanto à verificação da prática recomendada por parte da empresa junto aos beneficiários, observou-se a predominância da realização de visitas presenciais (50%), assim como a utilização do relato direto e do registro fotográfico enviado pelo produtor (30%), contudo, em menor proporção. Ressalta-se a que a forma como se realiza a verificação das atividades pode ter relação tanto com o tipo de prática realizado quanto com a sua complexidade. Além disso, a forma de verificação pode estar diretamente relacionada com a metodologia e capacidade da instituição, principalmente no que se refere a custos e disponibilidade de recurso humano. Por fim, importante destacar grande parte das instituições do estudo coletam o feedback dos beneficiários em relação aos serviços de Ater digital prestado. Entre 50 e 60% das instituições o fazem por meio de entrevistas, ao passo que aproximadamente 50% das instituições o fazem via de pesquisas, como *surveys*.

4. Considerações Finais

Com base nos resultados do estudo, foi possível reconhecer que a adoção de abordagens digitais nos serviços de Ater tem potencial para melhorar e ampliar o apoio aos produtores rurais, inclusive os agricultores familiares, promovendo uma maior resiliência e inclusão no campo. A disseminação da comunicação visual, o uso generalizado de *smartphones* e a predominância do *WhatsApp* como ferramenta de Ater remota destacam a importância de investir em tecnologias acessíveis e de fácil utilização.

No entanto, além, de ser crucial o contínuo investimento em capacitação técnica e ética dos profissionais envolvidos e em mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços prestados, é fundamental reconhecer a importância da atuação conjunta dos setores público e privado para as reduções dos gargalos do acesso às tecnologias de informação e comunicação no meio rural brasileiro. O setor público, nesse sentido, pode desempenhar um papel crucial ao fornecer políticas e investimentos necessários para promover o acesso equitativo às tecnologias e serviços de Ater, por exemplo, enquanto o setor privado pode contribuir com inovações tecnológicas, experiências práticas e recursos financeiros para impulsionar o desenvolvimento e a implementação de soluções digitais eficazes.

5. Referências Bibliográficas

- LOPES, R. C. A ação extensionista frente aos desafios da Ater digital: Uma análise sobre a Emater-DF (**Dissertação de Mestrado**). Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, Brasil, 2021.
- SOUZA, M. P. R.; BIDARRA, Z. S. Política pública de apoio à agricultura digital. **Revista de Política Agrícola**, v. 31, n. 2, p. 18, 2022.