

# ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL: A PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO ÀS ASSOCIAÇÕES ATENDIDAS POR UM PROJETO PÚBLICO DE DESENVOLVIMENTO RURAL NO TERRITÓRIO DO MÉDIO SERTÃO PARAIBANO

*Technical Assistance and Rural Extension: the perception of satisfaction of the service provided to the associations assisted by a public project for rural development in the territory of the middle hills of paraibano*

*Asistencia Técnica y Extensión Rural: la percepción de la satisfacción del servicio proporcionado a las asociaciones asistidas por un proyecto público para el desarrollo rural en el territorio de las colinas medias de paraibano*



**Antonia Sheila Pessoa do NASCIMENTO** – Bacharela em Serviço Social pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). Especialista em Gestão de Políticas Públicas em Gênero e Raça (GPPGeR) pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). Especialista em Gestão Pública pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). Campina Grande, PB, Brasil. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8811-9521> URL: <http://lattes.cnpq.br/9878636173019653> EMAIL: [sheilapessoa05@gmail.com](mailto:sheilapessoa05@gmail.com)

**José Shirley Pessoa do NASCIMENTO** – Graduado em Administração pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN), especialista em Gestão de Pessoas pela Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar (FACEP) e mestrando em Planejamento e Dinâmicas Territoriais no Semiárido (PLANDITES) da UERN, Campus Pau dos Ferros. Professor do curso de Administração da Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar (FACEP), Pau dos Ferros, RN, Brasil. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9867-2152> URL: <http://lattes.cnpq.br/5648286147014592> EMAIL: [jotashirley@gmail.com](mailto:jotashirley@gmail.com)

DOI: 10.33237/geotemas.v10i1.4229

## RESUMO

Este estudo parte de uma pesquisa de campo sobre o serviço de assistência técnica e extensão rural (ATER) contratado por um projeto público de desenvolvimento rural para atender as demandas específicas de associações que possuem projetos produtivos conveniados com o Governo da Paraíba no território do Médio Sertão. Desta forma, o artigo pretende verificar a percepção das lideranças/presidentes destas associações acerca da satisfação desse serviço de ATER que foi contratado através de chamada pública. Para além disso, busca-se realizar um levantamento do perfil socioeconômico das lideranças do território. A pesquisa foi realizada nas associações rurais dos municípios de Salgadinho, Junco do Seridó, São Mamede, Santa Luzia, São José do Sabugi e Várzea. Nos municípios em questão existem onze projetos produtivos conveniados com associações de agricultores, agricultoras e artesãs que estão em execução com o Governo do Estado através do projeto em questão. Os instrumentos para coleta de dados partiram de questionários semiestruturados existentes que foram adaptados para atender aos objetivos do estudo, sendo um do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) para traçar o perfil socioeconômico das lideranças e o outro intitulado de Escala de atitudes para com a extensão rural de Taveira (2005) através das alter-

Histórico do artigo

Recebido: 15 março, 2020

Aceito: 20 abril, 2020

Publicado: 30 abril 2020

nativas da escala de Likert. A análise realizada apresentou a percepção do serviço por parte das lideranças com satisfação, trazendo pontos que devem ser aperfeiçoados para melhor atender ao público beneficiado e uma comparação de estudos existentes sobre as ações desenvolvidas por ATER's que prestam serviços públicos para associações rurais.

**Palavras-chave:** Assistência Técnica e Extensão Rural; ATER; Satisfação.

### ABSTRACT

This study is based on a field research on the rural technical assistance and extension service (ATER) contracted by a public rural development project to meet the specific demands of associations that have productive projects agreed with the Government of Paraíba in the territory of the Middle East Sertão. In this way, the article intends to verify the perception of the leaderships / presidents of these associations about the satisfaction of this service of ATER that was contracted through public call. In addition, it seeks to carry out a survey of the socioeconomic profile of the leaders of the territory. The research was carried out in the rural associations of the municipalities of Salgadinho, Junco do Seridó, São Mamede, Santa Luzia, São José do Sabugi and Várzea. In the municipalities in question there are eleven production projects agreed with associations of farmers, women farmers and artisans who are in execution with the State Government through the project in question. The instruments for data collection started from existing semi-structured questionnaires that were adapted to meet the objectives of the study, one from the National Institute of Educational Studies and Research Anísio Teixeira (INEP) to outline the socioeconomic profile of the leaderships and the other one entitled Scale of attitudes towards the rural extension of Taveira (2005) through the alternatives of the Likert scale. The analysis presented the perception of the service by the leaders with satisfaction, bringing points that must be improved to better serve the beneficiary public and a comparison of existing studies on the actions developed by ATER's that provide public services to rural associations.

**Keywords:** Technical Assistance and Rural Extension. ATER. Satisfaction.

### RESUMEN

Este estudio es parte de una investigación de campo sobre el servicio de asistencia técnica y extensión rural (ATER) contratado por un proyecto público de desarrollo rural para satisfacer las demandas específicas de las asociaciones que tienen proyectos productivos con el Gobierno de Paraíba en el Medio Oriente. De esta manera, el artículo pretende verificar la percepción de los líderes / presidentes de estas asociaciones sobre la satisfacción de este servicio ATER que se contrató a través de una llamada pública. Además, se intenta estudiar el perfil socioeconómico de los líderes del territorio. La investigación se realizó en asociaciones rurales en los municipios de Salgadinho, Junco do Seridó, São Mamede, Santa Luzia, São José do Sabugi y Várzea. En los municipios en cuestión hay once proyectos productivos que tienen acuerdos con asociaciones de agricultores, agricultores y artesanos que se ejecutan con el Gobierno del Estado a través del proyecto en cuestión. Los instrumentos para la recolección de datos se basaron en cuestionarios semiestructurados existentes que fueron adaptados para cumplir con los objetivos del estudio, uno del Instituto Nacional de Estudios e Investigación Educativa Anísio Teixeira (INEP) para delinear el perfil socioeconómico de los líderes y el otro titulado Escala de actitudes hacia la extensión rural de Taveira (2005) a través de las alternativas de la escala Likert. El análisis realizado mostró la percepción de los líderes del servicio con satisfacción, aportando puntos que deben mejorarse para servir mejor al público beneficiado y una comparación de los estudios existentes sobre las acciones desarrolladas por ATER que brindan servicios públicos a las asociaciones rurales.

**Palabras-clave:** Asistencia técnica y extensión rural. ATER. Satisfacción.

## 1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa irá tratar questões pertinentes às associações do território do Médio Sertão da Paraíba atendidas e contempladas por um projeto público de desenvolvimento rural em 2018, sendo esse fruto da parceria entre o Governo do Estado da Paraíba e o Fundo Internacional de Desenvolvimento Agrícola (FIDA) através de convênio.

É importante compreender que o projeto em questão tem por objetivo contribuir para o desenvolvimento rural sustentável no semiárido paraibano, de modo que proporcione uma redução nos atuais níveis de pobreza rural e fortaleça as ações de enfrentamento e combate à desertificação junto às associações e cooperativas. Portanto, as ações do projeto se concretizam através do apoio a empreendimentos produtivos que estejam consolidados, em expansão ou nas quais possuem grandes indicadores de crescimento seja elas de associações e/ou cooperativas de agricultores familiares e empreendedores familiares rurais, que são os principais atores sociais deste projeto. Esses empreendimentos são diversificados, seja eles de caprinocultura, ovinocultura, fruticultura, artesanato, avicultura e outras atividades.

O Projeto também tem um eixo focalizado nas questões que envolvem gênero, raça/etnia e juventude/geração, buscando estimular a formação e formalização de grupos de mulheres, jovens e comunidades quilombolas nos 56 municípios atendidos. Esses Municípios são divididos em cinco territórios, sendo eles: Cariri Oriental, Cariri Ocidental, Curimataú, Seridó e Médio Sertão. Cada território desse possui um número de municípios atendidos pelas Unidades Regionais. O escrito tem como principal objeto de análise a satisfação das associações do território do Médio Sertão que recebem o serviço de Assistência Técnica e Extensão Rural (ATER) contratado pelo projeto.

Cabe informar que esse território foi escolhido por ser o menor dentro da configuração de territórios que o projeto do governo da Paraíba atende, viabilizando assim a acessibilidade às associações em tempo hábil para realização do estudo. Outro ponto que deve ser retratado é no tocante aos serviços de ATER que são distintos, ou seja, cada território têm uma instituição contratada por chamada pública para desenvolver o trabalho de ATER.

O território do Médio Sertão paraibano é composto por 24 municípios, inseridos em duas Mesorregiões Geográficas (Sertão Paraibano e Borborema). Cabe ressaltar que os

municípios de abrangência das ações do projeto estão localizados na Mesorregião Geográfica da Borborema, caracterizando-se pela microrregião do Seridó Ocidental paraibano, formada pelos municípios de Salgadinho, Junco do Seridó, São Mamede, Santa Luzia, São José do Sabugi e Várzea. No território em questão existem 11 projetos produtivos conveniados com associações de agricultores, agricultoras e artesãos que estão em execução com o Governo do Estado. Esses projetos são de caprinocultura, beneficiamento de polpa de fruta, queijeira, ovinocultura e artesanato.

Sabendo-se que não é apenas apoiar as cadeias produtivas de forma financeira, mas também executar trabalhos de acompanhamento para o desenvolvimento destas associações conveniadas, o Projeto contratou empresas de Assistência Técnica e Extensão Rural (ATER) para cada território. É necessário compreender a importância desse trabalho que está assegurado conforme regulação em âmbito nacional, tal qual dispõe a Lei nº 12.188 de 11 de Janeiro de 2010, que institui a Política Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural para Agricultura Familiar e Reforma Agrária – PNATER e o Programa Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural para Agricultura Familiar e na Reforma Agrária – PRONATER.

Como um direito garantido em lei, a ATER se torna indispensável para a promoção do desenvolvimento rural sustentável que o projeto público busca implantar. Assim, as lideranças das associações avaliaram tal serviço, podendo expressar suas satisfações ou insatisfações, sugerindo melhorias, apontando os pontos fortes e fracos que tenham percebido. Cabe informar que as lideranças foram escolhidas por serem estas pessoas as que, de um modo geral, se dedicam à realização das ações dos projetos, desde os trâmites burocráticos até a parte de campo propriamente dita.

Desta forma, o referido estudo se trata de uma pesquisa quantitativa que objetiva verificar a percepção das associações no tocante a satisfação do serviço de ATER realizado por uma empresa contratada no território do Médio Sertão paraibano. Além disso, faz-se necessário compreender sobre o surgimento da política de ATER no Brasil, bem como a importância da mesma para o desenvolvimento rural sustentável. Portanto, utilizou-se de entrevistas com questões semiestruturadas para as lideranças/presidentes das associações conveniadas que recebem esse atendimento. O estudo também traz um panorama do perfil social e econômico dessas lideranças/presidentes como estratégia de compreender a parcela do público que são destinados tal projeto e comparar estudos existentes sobre as ações desenvolvidas por ATER's públicas para associações rurais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Definição e funcionamento do projeto público de desenvolvimento rural

O projeto de desenvolvimento rural é resultado da parceria firmada entre o Governo do Estado da Paraíba e o Fundo Internacional para o Desenvolvimento Agrícola (FIDA), instituição da Organização das Nações Unidas (ONU) através de convênio firmado no ano de 2012, caracterizado como um acordo de empréstimo de recursos para serem usados no beneficiamento de 56 municípios do semiárido paraibano. Desta forma, o projeto busca contribuir para o desenvolvimento rural sustentável no semiárido paraibano, sobretudo, no que tange à redução dos atuais níveis de pobreza rural e na consolidação das ações de enfrentamento e combate aos processos de desertificação. As ações projeto acontecem através do suporte a empreendimentos produtivos que estejam em sua fase inicial, já consolidados ou a serem iniciados que demonstrem fortes indícios de crescimento.

Para atender as demandas supracitadas, o projeto possui uma abrangência de atividades e integra na sua equipe diversos profissionais de diferentes áreas, atendendo 56 municípios localizados em 5 territórios do semiárido paraibano, atuando na dinâmica territorial que compreende os Territórios de Cidadania e Territórios de Identidade, o que facilita a participação da sociedade organizada, o controle social e o fluxo das ações a serem implantadas. Tais territórios são: Cariri Ocidental que abrange 17 municípios; Cariri Oriental que abrange 14 municípios; Curimataú com 12 municípios; Seridó contando com atuação em 7 municípios e por fim, Médio Sertão (Seridó Ocidental) com 6 municípios. Cada território possui sua Unidade Regional e tem uma equipe local multidisciplinar responsável pelas ações, além de contar com o apoio dos agentes de desenvolvimento local.

A Unidade Regional do território do Médio Sertão é responsável pelas seguintes cidades: Junco do Seridó, Salgadinho, Santa Luzia, São José do Sabugi, Várzea e São Mamede, cidade onde a sede se localiza. Compõe a Unidade quatro técnicos, o coordenador com formação em engenharia agrária, uma mobilizadora social com formação em serviço social, uma técnica para apoio as licitações com formação em ciências econômicas e uma bolsista que presta apoio administrativo. Compreendendo que a equipe em questão era insuficiente para a prestação de serviços mais específicos como o de Assistência Técnica e Extensão Rural (ATER), o projeto abriu uma chamada pública para

contratação de empresas que tivessem experiência nesse serviço, tendo em vista, a dificuldade que se apresentava o andamento dos convênios das associações com a ausência da ATER.

A seguir apresentar-se-á uma breve contextualização histórica acerca da ATER no Brasil, perpassando desde o seu surgimento até sua formatação dos anos 90.

## 2.2 Contextualização histórica da ATER no Brasil

No Brasil, existia um debate e uma aproximação da discussão com a extensão rural no século XIX, mas foi a partir do século XX que essa discussão se tornou um “objeto de análise de fato, colaborando muito para situá-la na prática, ou seja, para orientar sua execução, evidenciando inclusive seus limites” (LUSA, 2013, p. 117). Cazella et al. (2005, p. 42) afirmam que a política de ATER se destinou “[...] em todo o país como uma espécie de solução para o desenvolvimento rural, com o argumento de que a ação não iria colidir com os interesses e os direitos de populações locais, ou povos alvos de programas da mudança induzida”.

A partir de dados apresentados no Seminário Nacional de ATER, pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA (2008),

A Extensão Rural no Brasil, surgiu no pós-guerra, mais precisamente, em 1948, no contexto da “guerra fria” e da política desenvolvimentista para os países da América Latina, seguindo o modelo da matriz americana e atendendo a uma exigência da expansão inicial do capitalismo no campo (MDA, 2008, p. 9).

Na década seguinte, estas ações começaram a sofrer mudanças seguindo para além do crescimento produtivista, tornando-se então um serviço de extensão com um cunho mais educativo. Durante essa fase, a Extensão vem a registrar um grande crescimento no atendimento de centenas de municípios. A partir daí, houve a necessidade de se criar um órgão central para coordenar o sistema, é quando surge no ano de 1956, período marcado pelo governo Juscelino Kubitschek a Associação Brasileira de Crédito e Assistência Rural – ABCAR. Apesar da incumbência de coordenação, a ABCAR possuía outro propósito, partindo da institucionalização das associações como forma de se posicionar contra a sindicalização dos trabalhadores no campo (QUEDA, 1987).

Com o início da ditadura militar em 1964, ocorreram expressivas mudanças nas

questões agrárias e agrícolas do país. No marco legal, criou-se a Lei 4.504/64 que corresponde ao Estatuto da Terra, representando a regulamentação do uso e ocupação fundiária no Brasil.

No início dos anos 70, o serviço continuou a crescer seguindo a fase desenvolvimentista do “milagre econômico” que aconteceu de 1968 até 1973. A década de 70 também é marcada pela “Revolução Verde”, numa perspectiva de profissionalizar e modernizar o rural, no tocante à produção agrícola e ao desenvolvimento das comunidades, inserindo um pacote tecnológico de alterações biológicas, genéticas e de máquinas com propósito de impulsionar a economia e o desenvolvimento agropecuário. (SANTOS, 1986). Nesse período a assistência técnica ganha destaque em detrimento da extensão rural. Vale destacar que o crédito, nesse período era farto e subsidiado, assim, é nessa conjuntura que

[...] em 1973, é criada a Empresa Brasileira de Assistência Técnica e Extensão Rural – Embrater, que passaria a coordenar as entidades de ATER transformadas em empresas públicas estaduais – as Emater (Empresas de Assistência Técnica e Extensão Rural). Nesse período, o aporte de recursos do Governo Federal para as Emater representava, em média, 40% dos recursos orçamentários, atingindo, excepcionalmente, 80% em alguns Estados (MDA, 2008, p. 9).

Em meados dos anos 80, ocorre o esgotamento do “milagre econômico” através da crise financeira que se instala no Brasil. (BATARRA, 2010). Diante disso, começa a se formar a crise no serviço de ATER, de forma desestruturada e desorganizada, uma vez que, após viabilizado a “modernização conservadora” no meio rural do país, já não se faziam benéficos nem funcionais para a dinâmica do capitalismo que se instaura na sua fase neoliberal, com políticas de privatizações, desregulamentações, abertura de mercados, Estado mínimo, entre outros.

Em 1990, após restrição das verbas, a EMBRATER é extinta e a assistência técnica experimenta a perda de qualidade e a redução no número de agricultores assistidos. (CASTRO, 2015). Essa década foi marcada ainda pelas inúmeras mobilizações realizadas pelos movimentos sociais que pressionavam o governo a modificar o seu modelo de ATER. Segundo Echenique (1998, p. 4) “Os modelos tradicionais de assistência técnica e extensão rural estão esgotados devido: a perda de legitimidade política, problemas de financiamento, escassa possibilidade de ação operativa, perda de patrimônio, baixa incorporação de novos quadros técnicos e crise de paradigmas.” Desta forma, na ausência da intervenção estatal, as organizações não governamentais (ONG’s) e de agricultores e agricultoras, passam a

prover os serviços de ATER de maneira pontual e complementar para extensão pública oficial, nesse momento mantida, quase que exclusivamente, pelos governos estaduais.

É imprescindível compreender como a ATER se desenvolveu a partir do século XXI, para isto, a seguir apresenta-se de forma breve seu avanço, bem como suas bases legais e norteadoras.

### 2.3 Conjuntura atual da ATER

Adentrando nos anos 2000, mudanças significativas ocorreram iniciando um novo ciclo para o serviço de ATER, sobretudo, com a entrada de Luiz Inácio Lula da Silva na presidência da República. Assim, o serviço de assistência, que antes fazia parte do Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento – MAPA passa a integrar o Ministério do Desenvolvimento Agrário – MDA. De tal forma que, constrói-se em parceria com as organizações governamentais e não governamentais de ATER e a sociedade civil organizada uma nova política de Extensão. Desta forma, a Política Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural – PNATER é instituída pela lei nº 12.188, de 11 de janeiro de 2010 e orientada pelo Programa Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural (PRONATER). O programa é o instrumento orientador do processo de implementação da PNATER e estabelece as diretrizes e metas para os serviços públicos de ATER no País (MDA, 2008).

A PNATER foi criada a partir dos princípios do desenvolvimento rural sustentável, incluindo as diferentes categorias e atividades existentes na agricultura familiar, além de que, considerou-se elementos como gênero, geração e etnia e o papel das organizações governamentais e não governamentais. A PNATER veio a instituir em seu Capítulo I, artigo 2º, inciso I o entendimento de Assistência Técnica e Extensão Rural – ATER como sendo:

[...] serviço de educação não formal, de caráter continuado, no meio rural, que promove processos de gestão, produção, beneficiamento e comercialização das atividades e dos serviços agropecuários e não agropecuários, inclusive das atividades agroextrativistas, florestais e artesanais; (BRASIL, 2010, art. 2º).

Desta forma, a PNATER se caracteriza como uma nova proposta de atenção e promoção do desenvolvimento rural sustentável, ao passo que percebe o estilo de vida, de trabalho e de produção dos agricultores. Além do que, institui o direcionamento especial da



ATER para o desenvolvimento de práticas democráticas e participativas na execução. Utilizando-se de metodologias que proporcionam a troca de saberes entre a equipe técnica e os usuários da política, eliminando a transmissão verticalizada de saberes sobre a produção agrícola. Para Scalabrin et al. (2009), esta troca se faz necessária e torna-se importante ao analisar a realidade do país e considerar o grande problema social com que hoje os produtores enfrentam, uma vez que, o objetivo é que a informação seja passada, levando em consideração a realidade do produtor rural, bem como, suas experiências adquiridas ao longo da vida, sua cultura e também o ambiente social.

Outro ponto de destaque da política é o incentivo à produção agroecológica como forma de melhorar a qualidade de vida, de trabalho e a rentabilidade dos agricultores familiares, preceitos esses estabelecidos também no projeto público de desenvolvimento rural do Governo da Paraíba.

## **2.4 Satisfação com o serviço de ATER**

As associações beneficiárias e atendidas pela Unidade Regional do Médio Sertão recebem assistência técnica de uma empresa contratada pelo projeto através de chamada pública. Inicialmente, a empresa teve que realizar o reconhecimento de cada associação, bem como elaborar um plano para os empreendimentos de cada um dos 11 convênios. Tais planos são documentos norteadores para o crescimento dos convênios e também para as ações das empresas de ATER, para além das diretrizes apresentadas no PRONATER e na PNATER.

De tal forma, é necessário ouvir aqueles que estão recebendo o serviço de ATER contratado pelo projeto público. Para isso, a estratégia pensada partiu de uma pesquisa de satisfação. Nesse aspecto, essas pesquisas são usadas para se obter dados sobre as expectativas, percepções de desempenho e preferências dos públicos alvos sobre os serviços oferecidos.

Segundo Oliver (1997), satisfação pode ser definido como o retorno acerca do agraciamento do usuário/cliente, tratando-se do parecer de que uma característica do produto/serviço, ou o produto/serviço em si, ofertou - ou que está ofertando - um nível prazeroso de contentamento relativo ao uso/consumo, incluindo níveis de contentamento maiores ou menores.

Ao compreender aspectos relativos à pesquisa de satisfação, pode-se perceber que as informações podem servir como indicadores de pontos críticos e de pontos bem avaliados, permitindo às organizações públicas a repensarem estratégias de melhorias diante dos principais problemas apontados, bem como, permitir identificar a visão dos públicos alvos sobre a qualidade da prestação de serviços. Portanto, essas informações são valiosas para aprimorar a gestão e a qualidade dos serviços.

Para Rossi e Slongo (1998), tratar das informações sobre os níveis de satisfação dos usuários/clientes representam uma das maiores prioridades na perspectiva da gestão das organizações que são comprometidas com qualidade de seus produtos/serviços e, por conseguinte, com os efeitos alcançados junto a seus usuários/clientes.

Verificar a satisfação dos beneficiários de serviços públicos tem sido uma demanda cada vez mais crescente a partir do modelo de Administração Pública Gerencial<sup>1</sup> que se busca seguir no Brasil. De acordo com Dinsdale et al., (2000), para se alcançar uma gestão eficaz é necessário tomar decisões apropriadas que devem ser tão precisas e confiáveis quanto a base das informações que se possui e as norteiam.

Diante disso, se faz indispensável avaliar o nível de percepção da satisfação das lideranças/presidentes das associações atendidas pelo projeto público de desenvolvimento rural quanto a prestação do serviço de ATER que lhes é ofertado, pautando esse estudo como norteador de práticas e decisões gerenciais para os gestores do referido projeto ou até mesmo para outros estudos que tenham essa temática em questão.

### **3 MÉTODO DA PESQUISA**

#### **3.1. Definição da área de estudo e sujeitos da pesquisa**

O Território do Médio Sertão, segundo Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA, 2009) através do Plano Territorial Desenvolvimento Rural Sustentável (PTDRS), é definido pelo Conselho Estadual de Desenvolvimento Rural Sustentável (CEDRS), com o apoio técnico e metodológico da Secretaria de Desenvolvimento Territorial (SDT), tem na sua composição 24 municípios inseridos em duas Mesorregiões Geográficas - Sertão Paraibano e Borborema - e, dentro delas, em cinco Microrregiões Geográficas do Estado

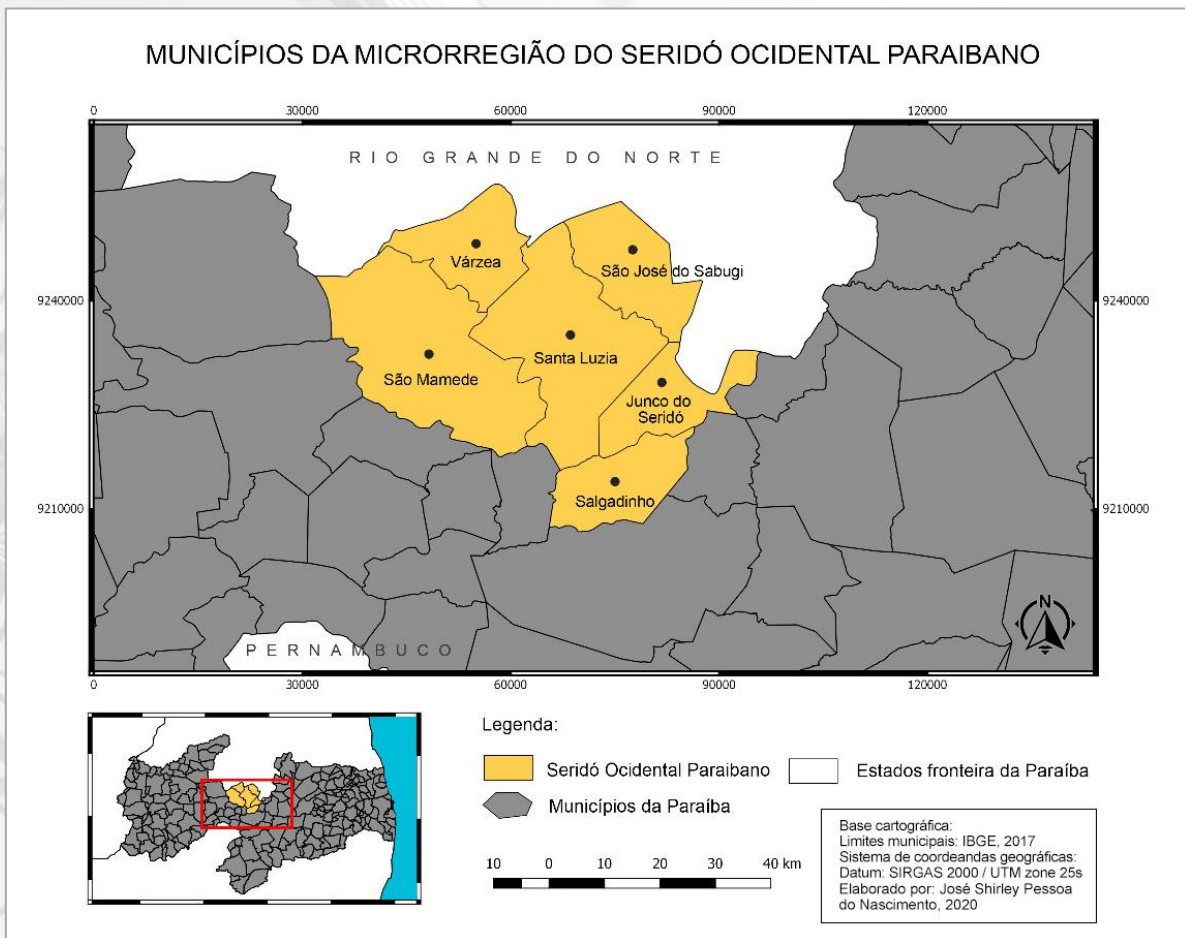
---

<sup>1</sup> O modelo da Administração Pública Gerencial tem como características: a descentralização dos processos decisórios, a redução dos níveis hierárquicos, a competição administrativa no interior das estruturas organizacionais e a ênfase no cidadão.

da Paraíba, segundo a divisão geográfica definida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2017).

A presente pesquisa tem como foco lideranças/presidentes de associações da Mesorregião Geográfica da Borborema, que possui a Microrregião Geográfica Seridó Ocidental Paraibano, ao qual estão localizados os seguintes municípios: Junco do Seridó, Salgadinho, Santa Luzia, São José do Sabugi, São Mamede e Várzea.

**Mapa 01 – Médio sertão da Paraíba/PB: microrregião do Seridó Ocidental.**



**Fonte:** Ministério do Desenvolvimento Agrário (2009). Cartografia e organização de José Shirley P. Nascimento, fev., 2020.

Nesses municípios ficam localizadas 11 associações atendidas pelo projeto do governo da Paraíba e apresentam dinâmicas socioeconômicas e culturais diferenciadas, o que influenciou a determinação das cadeias produtivas, pois cada associação é beneficiada com um projeto produtivo de sua escolha, sendo: caprinocultura, artesanato, ovinocultura, beneficiamento de polpa de frutas e queijeira. Destas associações, 1 se encontra na zona

rural de Salgadinho, 3 delas na zona rural do Junco do Seridó, 1 na zona rural em São José do Sabugi, 1 na zona rural de Várzea, 2 na zona rural de São Mamede e 3 em Santa Luzia, sendo uma destas na zona urbana.

### 3.2 Estratégia de coleta e tratamento dos dados

A pesquisa é exploratória por permitir proporcionar uma maior familiaridade com a problemática em questão e descritiva na medida que se propôs apresentar a descrição das características de um determinado público entrevistado (GIL, 2007). É necessário destacar que na literatura não houve pesquisa de satisfação com estas lideranças. Diante disto, o estudo proporciona captar a percepção deles no trato do serviço de ATER contratado pelo projeto de desenvolvimento rural. Assim, não há trabalhos com essa exatidão de tema em relação a ATER, mas há um semelhante, ao qual, este trabalho tem utilizado as bases de questionário.

O instrumento utilizado parte de um questionário estruturado existente, intitulado de Escala de atitudes para com a extensão rural de Taveira (2005) criado através de uma avaliação qualitativa com agricultores assentados do Pontal do Paranapanema – São Paulo para se descobrir parâmetros de construção para o questionário quantitativo. Desta forma, adaptou-se tal instrumento selecionando questões que fossem mais próximas para atender aos objetivos desta pesquisa.

Para aplicação do instrumento socioeconômico utilizou-se de um questionário do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2013) usado para o Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja), informando que tal instrumento foi adaptado.

Fez-se necessário para a realização desta pesquisa a solicitação de autorização à coordenação geral do projeto de desenvolvimento rural, tendo em vista que se trata de públicos atendidos por ele e de uma avaliação da percepção que as lideranças das associações têm acerca da satisfação do serviço de ATER contratado.

Portanto, o estudo parte de uma pesquisa de campo, possuindo uma abordagem quantitativa e de observação participante, tendo como instrumento de medida uma escala de *Likert*, que se remete a sentimentos atrelados a um objeto de atitude, como sendo este o serviço de ATER contratado pelo projeto. Segundo Cunha (2007, p. 24), esse tipo de escala é formada “[...] por um conjunto de frases (itens) em relação a cada uma das quais

se pede ao sujeito que está a ser avaliado para manifestar o grau de concordância desde o discordo totalmente (nível 1), até ao concordo totalmente (nível 5)[...].”

No tocante aos dados socioeconômicos foram utilizados os métodos estatístico descritivo, utilizando-se de quadro, além do estabelecimento de categorias na análise de conteúdo que segundo a definição de Bardin (1979) trata-se de um conjunto de técnicas para analisar a comunicação buscando obter por descrições do conteúdo das mensagens, indicadores sejam eles quantitativos ou não, que possibilitem a conclusão de conhecimentos.

Para medir a percepção dos beneficiários, utilizou-se das categorias já existentes no questionário de Taveira (2005) adaptado que se pautaram em 5 variáveis dos seguintes aspectos: ênfase dada pelas lideranças aos trabalhos dos técnicos – 1) Satisfação com a filosofia do trabalho (FIL); Da presença dos técnicos nas associações - 2) Satisfação com a organização do trabalho (ORG); do tocante a frequência e objetivo de atendimento, ênfase em capacitações dos beneficiários, dedicação do técnico a estimular a associação pleitear outros projetos de crédito e apoio ao trabalho com jovens e mulheres - 3) Satisfação com a metodologia de trabalho (MET); Em relação ao preparo, aprimoramento e adequação do trabalho técnico às necessidades cotidianas dos beneficiários - 4) Satisfação com a qualificação do trabalho técnico (QUA); E da forma de tratamento técnico-beneficiários, interesse, compreensão e comprometimento do técnico com o cotidiano dos beneficiários - 5) Satisfação com as características pessoais do técnico (POS).

A análise dos resultados foi realizada de forma descritiva (média e desvio-padrão). É necessário destacar que para analisar as respostas pela tabela de Likert se utilizou do cálculo do Ranking Médio (RM) proposto por Oliveira (2005). Nesse tipo de modelo é atribuído um valor nas afirmativas da escala de 5 pontos (1= discorda totalmente; 2 = discorda parcialmente; 3 = nem concorda nem discorda; 4 = concorda parcialmente; 5 = concorda totalmente).

Desta forma, para cada resposta é calculada a Média Ponderada (MP) para cada item, tomando como base a frequência das respostas. Observa-se assim que se obtêm o RM através da seguinte estratégia: Média Ponderada (MP) =  $\sum (f_i \cdot V_i)$ ; Ranking Médio (RM) =  $MP / (NS)$ . Assim sendo, o Ranking Médio é calculado pela equação:  $(RM) = \sum (f_i \cdot V_i) / (NS)$ , onde  $f_i$  = frequência observada de cada resposta para cada afirmação;  $V_i$  = valor de cada resposta;  $NS$  = nº de sujeitos entrevistados. (OLIVEIRA, 2005). Vale salientar que além das fórmulas supracitadas o cálculo da média também foi realizado pelo *software*

*Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 22, ao qual, expôs o mesmo resultado.

Quanto mais próximo a média estiver de 4 e 5, maior será o nível de concordância das lideranças/ presidentes das associações quanto à afirmação e quanto mais próximo de 1 e 2, menor será essa concordância, valores próximos a 3 demonstra indiferença.

Outro ponto utilizado para a análise foi o desvio-padrão, no qual segundo Rodrigues, Lima e Barbosa (2017, p.621) “[...] é uma das medidas estatísticas mais comumente usadas para demonstrar a variabilidade dos dados. É uma medida que estima o grau em que o valor de determinada variável se desvia da média.”

## 4 RESULTADOS DA PESQUISA

Apresentam-se a seguir, os resultados adquiridos através da pesquisa de campo desenvolvida com as lideranças/presidentes das associações do território do Médio Sertão que são atendidas através do projeto de desenvolvimento rural, com o intuito de verificar a percepção desses beneficiários no tocante à satisfação do serviço de ATER contratado pelo referido projeto. Desta forma, o trabalho foi produzido de maneira que se evidencie o alcance dos objetivos propostos. Para tanto, pauta as seguintes abordagens: caracterização dos locais da pesquisa, o perfil social e econômico dessas lideranças/presidentes como estratégia de compreender a parcela do público que os convênios do projeto são destinados e o ranking médio e desvio-padrão das respostas dos entrevistados através da escala de avaliação da ATER que proporcionará uma análise da percepção das lideranças/ presidentes acerca da satisfação e indicativos dos efeitos causados pelas ações desenvolvidas pela ATER nas associações.

### 4.1 Local da pesquisa e o perfil socioeconômico de lideranças/ presidentes das associações

Diante da realização das entrevistas e os questionários preenchidos, teve-se início a tabulação dos dados, utilizando as tabelas do *Microsoft Excel* 2013 para calcular o percentual das respostas no levantamento dos dados pessoais e na caracterização do perfil socioeconômico das lideranças/presidentes apresentados no quadro 01, a seguir.

**Quadro 01 – Distribuição das variáveis dos dados pessoais.**

VARIÁVEIS	MÉDIA
Gênero	Feminino: 45,5% Masculino: 54,5%
Idade (anos)	Acima dos 30: 18,18% Entre 40 a 49: 54,54% Entre 50 e 59: 18,18% Acima de 60: 9%
Profissão	Agricultor: 72,7% Cientista Agrário: 9,1% Pensionista: 9,1% Artesão: 9,1%
Cor/Etnia	Preto: 18,2% Branco: 18,2% Pardo: 54,5% Amarelo: 9,1%
Estado civil	Solteiro: 18,2% Casado: 63,6% Viúvo: 9,1% União estável: 9,1%
Escolaridade	Ensino superior completo: 9,1% Ensino médio completo: 45,4% Ensino médio incompleto: 9,1% Ensino fundamental completo: 9,1% Ensino fundamental incompleto: 18,2% Ensino primário completo: 9,1%

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2018) baseado no INEP (2013).

Com base no Quadro 01, tratando-se do gênero, nota-se quase uma equiparação, percebendo que 45,5% das lideranças/presidentes das associações são do sexo feminino e 54,5% do sexo masculino. De acordo com Broca (2014, p. 11), “Com a crescente participação das mulheres no mercado de trabalho, é comum encontrá-las dentro de uma organização, mas é necessário identificar até onde elas estão indo e principalmente se estão assumindo cargos de chefia.” Observando assim tais percentuais das lideranças do território do médio sertão, nota-se que há uma expressiva participação das mulheres no tocante a cargos de gestão no meio rural.

No aspecto da idade, os resultados apontam a maturidade das lideranças/presidentes das associações, sendo que 18,18% encontram-se na faixa etária acima dos

30 anos, 54,54% apresentam idade entre 40 a 49 anos, seguindo de 18,18% entre 50 e 59 anos e 9% acima de 60 anos. Há uma variação entre as idades, não notando a presença de jovens, mas apresentando um percentual de idosos.

Mesmo se referindo às associações rurais, nem todos os entrevistados apontaram para suas profissões ligadas a esse meio. Na pesquisa, observa-se que 9,1% das lideranças são artesãos e 9,1% pensionistas. A profissão predominante foi a de agricultor com 72,7% e mesmo aqueles que alcançaram o nível superior optaram por cursos como Ciências Agrárias, contabilizando o dado de 9,1% de cientistas agrários.

No quesito cor/etnia, os entrevistados se autodeclararam em sua grande maioria como pardos, alcançando o percentual de 54,5%, seguido dos pretos e brancos com 18,2% cada um deles e 9,1% de pessoas se declararam amarelas. A pesquisa tomou como base as classificações de cor que são utilizadas pelo IBGE, sendo estas, branca, preta, amarela, parda ou indígena, sendo que não houve índices de população indígena. Diante do resultado, obteve-se um dado de grande relevância percebendo que a maior parte das lideranças é parda e preta, que, somando, atingem o percentual de 72,7% e o projeto possui um eixo focal para o trabalho com populações negras.

Sobre o estado civil, 63,6% das lideranças/presidentes são casados, 18,2% são solteiros, 9,1% vivem em união estável e 9,1% são viúvos. Desta forma, compreende-se que a maioria dos entrevistados possui obrigações/ responsabilidades para com seus dependentes/famílias.

Referindo-se ao grau de escolaridade, a maior parte das lideranças/presidentes possui ensino médio completo, correspondendo a 45,4%, seguindo de 18,2% com ensino fundamental incompleto e 9,1% para cada um dos demais níveis de escolaridade: fundamental completo, primário completo, médio incompleto e superior completo. Importante aqui enfatizar que os entrevistados que possuem ensino médio e superior completo explicaram que concluíram na zona urbana diante da ausência desses níveis escolares na zona rural. Segundo dados do Censo Escolar 2016, o Brasil conta com 186,1 mil escolas de educação básica, sendo que 33,9% destas encontram-se na zona rural, porém parte delas tem dedicação exclusiva as séries iniciais, compondo boa parte do que se chama de escolas isoladas e unidocentes, nas quais se encontram as classes multiseriadas (INEP, 2018).



A seguir, analisa-se o Quadro 02 que foi elaborado com base no questionário adaptado do INEP para melhor apreender o perfil socioeconômico das lideranças/presidentes das associações.

**Quadro 02** - Distribuição das variáveis do questionário socioeconômico.

VARIÁVEIS	MÉDIA
Quantas pessoas moram com você?	1 a 3 pessoas: 45,5% 4 a 7 pessoas: 54,5%
A casa aonde você mora é?	Próprio: 90,9% Cedido: 9,1%
Sua casa está localizada na?	Zona rural: 72,7% Zona urbana: 18,2% Comunidade Quilombola: 9,1%
Somando a sua renda com a renda das pessoas que moram com você, quanto é, aproximadamente, a renda familiar mensal?	Até 1 salário mínimo: 81,8% De 1 a 3 salários mínimos: 9,1% De 3 a 6 salários mínimos: 9,1%
Qual a sua renda mensal, aproximadamente?	Até 1 salário mínimo: 81,8% De 1 a 3 salários mínimos: 9,1% De 3 a 6 salários mínimos: 9,1%
Fonte de renda	Bolsa família: 45,4% Feira agrícola: 27,3% Aposentado/ Pensionista: 18,2% Servidor público: 9,1%

**Fonte:** Elaborado pelo autor (2018) baseado do INEP (2013).

Percebe-se com os dados que cerca de 45,4% das lideranças moram com até 3 pessoas e 54,5% residem com 4 a 7 pessoas e 90,9% possuem domicílio próprio, enquanto 9,1% mora em uma casa cedida. Em termos de localização da moradia, 18,2% mora na zona urbana, já 72,7% na zona rural, salientando que 9,1% convive em comunidades quilombolas que podem ser acrescidas aos dados de quem vive na zona rural, totalizando 81,8%.

No quesito fonte de renda do núcleo familiar, nota-se durante as entrevistas que a maioria dessas lideranças/presidentes é provedor do sustento da casa, portanto, a renda

familiar mensal corresponde ao mesmo dado de suas rendas mensais individuais. Assim, enquanto 9,1% recebem de 1 a 3 salários mínimos e 9,1% de 3 a 6 salários mínimos, 81,8% das lideranças/presidentes recebem até 1 salário mínimo, isso significa dizer que pode ser até menos que isto, demonstrando que grande parte não tem renda fixa mensal além daquela recebida por algum programa social.

Um dado de grande relevância para esta pesquisa é acerca da fonte de renda dessas lideranças, ao qual, percebe-se que 45,4% indicaram como única renda fixa mensal o valor recebido pelo Programa Bolsa Família, já 27,3% tiram seu sustento da venda dos produtos agrícolas nas feiras dos municípios da região, 18,2% são aposentados e/ou pensionistas e 9,1% trabalha como servidor público. Um expressivo número dos pesquisados recebe o Bolsa Família que se trata de um programa do Governo Federal que se utiliza de transferência direta de renda, voltado para as famílias em situação de pobreza e de extrema pobreza em todo o País (BRASIL, 2018). Para tanto, o projeto de desenvolvimento rural do governo do estado da Paraíba também se apresenta como uma alternativa de projeto que preconiza diminuir os níveis de pobreza existentes nas regiões semiáridas da Paraíba e tem como público alvo as famílias que vivem em estado de vulnerabilidade social.

#### **4.2 A percepção da satisfação das lideranças/presidentes pela escala de avaliação da ATER**

A seguir apresenta-se a análise dos dados feita *pelo software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* na versão 22 usado para calcular a média e desvio padrão como forma de verificar a questão da percepção no tocante à satisfação das lideranças das associações através da Escala de Atitude para com o serviço de ATER.

Informa-se que valores na interpretação dos resultados, com média próximas a 4 e 5 demonstra maior nível de concordância das lideranças/ presidentes das associações quanto à afirmação, valores próximos a 3 e 3,9 demonstra indiferença e valores mais próximos de 1 e 2,9 se apresenta como menor concordância com a afirmativa. Oliveira (2017, p. 30) afirma que “[...] um baixo desvio padrão indica que os valores tendem a se aproximar da média e um desvio padrão alto, que os dados estão dispersos por uma sucessão de valores”.

**Tabela 01** – Média e desvio-padrão de avaliação da satisfação das lideranças de associações através da Escala de Atitude para com o serviço de ATER.

Dimensões	Afirmativas	Média	Desvio Padrão
Satisfação com a filosofia de trabalho	Há dedicação ao trabalho de assistência técnica na associação.	4	±1,18
	A assistência técnica tem pouca utilidade para a associação.	1,82	±0,98
Satisfação com a organização do trabalho	A frequência das visitas dos técnicos aos beneficiários do projeto tem sido excelentes.	4,09	±0,83
	Os objetivos do trabalho dos técnicos são pouco claros para mim.	2,91	±1,22
	Há um esforço em esclarecer os objetivos do trabalho dos técnicos.	3,27	±1,27
Satisfação com a metodologia de trabalho	O técnico vem poucas vezes na minha propriedade.	1,82	±1,07
	A presença frequente do técnico na propriedade melhora a qualidade da assistência.	4,36	±0,67
	O técnico dedica-se pouco a dar assistência as atividades produtivas.	1,45	±0,68
	É importante o empenho do técnico em dar assistência as propriedades dos beneficiários.	4,36	±0,80
	O técnico se dedica a trabalhar com grupos de jovens e mulheres.	1,27	±0,46
	Há poucos grupos de jovens e mulheres trabalhando ativamente na associação.	1,36	±0,50
	O técnico se dedica a trazer cursos para a associação.	4,73	±0,46
	Os cursos dados pela ATER são pouco práticos.	1,91	±1,04
	O técnico se empenha em fazer projetos de financiamento.	1,36	±0,50
	O projeto do governo do estado tem permitido melhorar a renda dos associados.	4	±0,44
	O técnico se empenha em trazer melhorias para a associação.	4,09	±1,04
	Satisfação com a qualificação profissional do técnico	O técnico procura melhorar seus conhecimentos teóricos.	3,55
O técnico procura unir a teoria e a prática em seu trabalho de assistência.		4,18	±0,75
O técnico tem trazido poucas soluções práticas para as questões de criação e plantio.		1,91	±0,83
Satisfação com as características pessoais do técnico	É importante que o técnico dê a mesma atenção a todos os associados.	4,45	±0,82
	O técnico procura compreender as dificuldades dos associados.	4,55	±0,68

**Fonte:** Dados da pesquisa (2018).

De acordo com a tabela 01, pode-se perceber através dos resultados que as médias apresentam alterações de valores entre 4,73 (maior concordância com as afirmativas) a 1,27 (menor concordância com as afirmativas), encontrando desvios de  $\pm 0,44$  a  $\pm 1,27$ . Desta forma, é preciso realizar uma observação que dentro das dimensões pré-estabelecidas por Taveira (2005) é indispensável interpretar as afirmativas, uma vez que elas se constituem de formas positivas e negativas.

Em relação à dimensão sobre satisfação com a filosofia de trabalho (FIL), há uma significativa concordância no quesito de dedicação dos técnicos da ATER com o serviço realizado, com 4 de média e desvio  $\pm 1,18$  ao passo que tem grande discordância da afirmação que a ATER tem pouca significância para a associação, com média de 1,82 e desvio  $\pm 0,98$ . Desta maneira, corroborando com o resultado exposto, o quesito supracitado apresentou valores satisfatórios diante da pesquisa ou estudo, compreendendo a ênfase que as lideranças avaliadas dão aos trabalhos feitos. Com uma filosofia de trabalho bem aceita entre os beneficiários é indispensável que os técnicos busquem de acordo com Taveira (2005) sempre valorizar as diferenças, potencializar as diversas aptidões existentes entre o grupo atendido, bem como, contribuir para a construção da cidadania entre eles.

No tocante à satisfação com a organização do trabalho (ORG), as lideranças/presidentes concordam que a frequência que a ATER atende aos beneficiários tem sido boa, com a média de 4,09 e desvio  $\pm 0,83$ . Entretanto, demonstraram indiferença acerca de perceber esforço dos técnicos em esclarecer os objetivos do trabalho com média 3,27 e desvio  $\pm 1,27$  ressaltando a heterogeneidade nas respostas. Tais dados demonstraram que a presença dos técnicos nas associações é bem avaliada com desejo que eles pudessem realizar mais visitas, mesmo que as lideranças tenham indiferença em observar se os técnicos têm buscado deixar evidente os objetivos do trabalho. A frequência e a periodicidade das visitas do técnico-multiplicador aos beneficiários são bem relativas, pois podem variar de acordo com o nível de avanço tecnológico e produtivo de cada visitado. (BORGES, CEZAR e CASTRO, 2016).

Diante da dimensão que permeia a satisfação com a metodologia de trabalho (MET), as afirmativas apresentaram as maiores oscilações de valores com a menor média da tabela de 1,27 e a maior de 4,73 e desvios de  $\pm 0,44$  a  $\pm 1,07$  na devida ordem. Avaliando cada aspecto, todos os valores indicam que as lideranças/presidentes expressam satisfação nas metodologias utilizadas para as ações de ATER com as comunidades. Vale destacar que algumas questões apresentaram maior relevância diante da variável descrita,

como os questionamentos sobre se a presença frequente do técnico na propriedade tem melhorado a qualidade da assistência, apresentando valor da média de 4,36, igualmente o quesito que abordou se é importante o empenho do técnico em dar assistência as propriedades dos beneficiários, mas os com desvio padrões distintos de  $\pm 0,67$  e  $\pm 0,80$  respectivamente. O resultado se mostra contrário ao de outros estudos no Brasil que apontam que a quantidade de técnicos nas equipes de ATER e a frequência de suas visitas aos estabelecimentos rurais são insuficientes (GOMES, GUIMARÃES e PORRO, 2017; GARAGORRY, QUIRINO e SOUZA, 2002; CASTRO, PEREIRA, 2017).

Ainda nesta dimensão, obteve-se como maior média 4,73 e desvio padrão  $\pm 0,46$ , na qual a satisfação representa o que o técnico se dedica a trazer cursos para a associação. No entanto, valores de discordância se apresentaram quando as afirmativas se direcionaram para os serviços prestados pela ATER acerca da dedicação dos técnicos em trabalhar com grupos de jovens e mulheres e que há poucos grupos de jovens e mulheres trabalhando ativamente nas associações; na devida ordem contiveram a média de 1,27 e 1,36 e desvio padrão expressos em  $\pm 0,46$  e  $\pm 0,50$  cada um. Tais dados se justificam diante da grande evasão de jovens das zonas rurais, como aponta a prévia do Censo Agropecuário 2017, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em que os mais jovens continuam a migrar para os grandes centros urbanos. As pessoas mais jovens, com idade entre 25 anos e 35 anos, são 9,48% do contingente, bem abaixo dos 13,56% do Censo anterior. (GOVERNO FEDERAL, 2018).

Enquanto isso, outros valores foram apresentados a respeito da satisfação da metodologia de trabalho. Com média 4 e o menor desvio padrão da escala com valor de  $\pm 0,44$ , o quesito sobre o projeto do governo do estado permitir melhorar a renda dos associados teve uma considerável satisfação nesta análise, contudo, a questão que o técnico se empenha em fazer projetos de financiamento apresentou uma informação de discordância deste fato, com média 1,36 e desvio padrão de  $\pm 0,50$ , mostrando que os técnicos têm se dedicado apenas às ações do projeto em execução nas associações, sem buscar auxiliar o pleito de outros. Do mesmo modo, observou-se uma discordância quando foram abordados sobre a condição na qual o técnico vai poucas vezes nas propriedades, com a média de 1,82 e desvio padrão de  $\pm 1,07$ , deixando evidente que o técnico tem ido com boa frequência como já foi indicado na dimensão (ORG). Com o resultado apresentado, nota-se que o projeto de desenvolvimento rural vem se instituindo como uma política que possibilita aos assistidos melhorarem suas rendas, cumprindo aquilo que está

exposto nos objetivos da PNATER em seu artigo 4º, inciso VIII que é “aumentar a renda do público beneficiário e agregar valor a sua produção.” (BRASIL, 2010).

Verificou-se que, quando indagados a respeito dos cursos dados pela ATER serem pouco práticos, também se houve uma objeção a tal afirmativa, com média de 1,91 e desvio padrão de  $\pm 1,04$  considerando uma maior discrepância nas respostas. Em tal dimensão, percebeu-se também um dado positivo diante do empenho do técnico em trazer melhorias para a associação constando média de 4,09 e desvio de  $\pm 1,04$ . Todo o esforço dos extensionistas em melhorar as condições dos beneficiários atendidos, sobretudo, com a oferta de cursos promovendo formação no campo, estão pautados no cumprimento da compreensão desse serviço na Política Nacional, como um serviço de educação não formal, de caráter continuado para o meio rural (BRASIL, 2010).

A respeito da avaliação da satisfação com a qualificação profissional do técnico de ATER (QUA), os entrevistados manifestaram indiferença acerca de perceber se o técnico procura melhorar seus conhecimentos teóricos com valor de 3,55 e desvio em  $\pm 0,68$  e ainda discordam da afirmação que a ATER tem trazido poucas soluções práticas para as questões de criação e plantio com valor de 1,91 e desvio  $\pm 0,83$ . Um ponto bem avaliado nessa dimensão com 4,18 de concordância e  $\pm 0,75$  de desvio foi sobre o técnico procurar unir a teoria e a prática em seu trabalho de assistência, enfatizando que durante as entrevistas as lideranças/presidentes expressaram a forma que os técnicos têm reconhecido os saberes deles enquanto agricultores. A ação extensionista atualmente deve adotar uma perspectiva pedagógica diferenciada em suas abordagens, pois conforme Balem (2015, p. 51): “Aquele movimento da informação do centro do saber até ao(à) agricultor(a), não é o ideal nem o preconizado.”, pois não existe pessoas com mais saberes e outras com menos saberes, mas pessoas que possuem saberes diferenciados (FREIRE, 1996) e se faz importante valorizar todos eles, sobretudo, das pessoas do campo.

Os entrevistados ainda avaliaram a dimensão da satisfação com as características pessoais do técnico (POS), na qual as médias indicaram estarem satisfeitos tanto com a atenção dada a todos os beneficiários com média 4,45 e desvio  $\pm 0,82$ , como para a compreensão do técnico acerca das dificuldades dos assistidos com média de 4,55 e desvio  $\pm 0,68$ , expressando assim o comprometimento do técnico com o cotidiano dos beneficiários. As características pessoais do técnico de ATER são vitais para que se assegure cooperação e participação dos beneficiários nas atividades de extensão, na adoção de melhoramentos na propriedade e no domicílio, compreendendo que as pessoas

terão mais atenção e confiança em um extensionista quem elas conheçam, gostem e respeitem pelo conhecimento técnico (EMATER, 2009).

Através dos resultados retratados percebeu-se que não houve semelhança com os artigos consultados, uma vez que há uma escassez de produção sobre essa temática específica e o artigo de Taveira (2005) apresentou insatisfação das pessoas atendidas pela fundação de ATER em questão, diferente dos resultados aqui expressos, ao qual, as lideranças/ presidentes das associações avaliou com concordância as afirmativas que o trabalho vem sendo bem desenvolvido e com discordância aquelas que apontavam negativas.

Tais divergências nos resultados das pesquisas mostram que o estudo das dimensões é algo muito dinâmico, mesmo que seja realizado em setores públicos, pode ter variações diante de cada caso e de cada organização, como afirma Siqueira e Gomide Jr.(2014), que existem diferenças que podem mudar de contexto para contexto e de acordo com as variedades entre as dimensões.

De um modo geral, a avaliação foi positiva, ou seja, há percepção de satisfação por parte das lideranças/presidentes das associações atendidas pelo projeto no território do médio sertão paraibano com o serviço de ATER contratado. Expressos pela boa média no tocante à dedicação e frequência dos técnicos de ATER nas associações, o empenho para trazer cursos e melhorias para as mesmas, além do profissionalismo acerca da união teoria e prática no trabalho, bem como todo o comprometimento e compreensão da ATER para/com os beneficiários. Portanto, a ATER vem conseguindo proporcionar mais conhecimentos para os beneficiários através das atividades de formação como os cursos que envolve conteúdo teórico e prático, o que estimula o desenvolvimento rural e a organização destas associações.

A pesquisa ainda traz como indicativos a necessidade deste serviço contratado ter mais foco no desenvolvimento do trabalho com jovens e mulheres, apresentar mais empenho acerca dos esclarecimentos dos objetivos do serviço e se envolver na elaboração/orientação para outros projetos de financiamento para as associações diante dos índices de discordância das afirmativas.

Em suma, a satisfação de serviços públicos perpassa pela percepção dos beneficiários desses serviços. Nesse sentido, verificar a satisfação de um serviço é algo que depende do tipo de serviço, pois cada um deles é avaliado por diferentes critérios. (CHON; SPARROWE, 2003). Com isso a pesquisa conseguiu identificar a percepção

satisfatória acerca dos serviços prestados pela ATER contratada pelo projeto de desenvolvimento rural do governo da Paraíba para atuar com as associações que possuem projetos produtivos conveniados no território do médio sertão paraibano.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo possibilitou uma análise da percepção da satisfação das lideranças/presidentes do serviço de ATER contratado pelo projeto de desenvolvimento rural do governo da Paraíba para atender às associações do território do médio sertão da Paraíba que possuem convênio de projetos produtivos. Através das respostas dos beneficiários por intermédio de uma Escala de atitudes para com a extensão rural de Taveira (2005) e um levantamento de perfil dessas lideranças foi possível a identificação do perfil socioeconômico e verificar a satisfação desses beneficiários.

Através do questionário adaptado do INEP, pode-se realizar o levantamento do perfil econômico das lideranças/presidentes das associações, em que cerca de 54,5% deles moram com a quantidade de 4 a 7 pessoas e quase que sua totalidade possui domicílio próprio. Mais de 80% vivem na zona rural quando incluído o percentual de comunidades quilombolas. No quesito fonte de renda do núcleo familiar, a renda familiar mensal correspondeu ao mesmo dado de suas rendas mensais individuais, com resultados de que mais de 80% dos pesquisados recebem até um salário mínimo, podendo ser menos que isso. A fonte de renda mais indicada e tida como única por cerca de 45,4% deles foi dita como o valor recebido pelo Programa Bolsa Família.

Tratando-se da percepção da satisfação do serviço de ATER, constata-se que as lideranças/presidentes apresentam-se satisfeitas. Tal estudo permitiu ter conhecimento dessa percepção para cada dimensão da satisfação, seja ela com a filosofia de trabalho, com a organização deste trabalho, com a metodologia usada pela ATER, com a qualificação profissional dos técnicos e com as suas características pessoais.

Alguns pontos são bem avaliados nas afirmativas de indicativos positivos que obtiveram média de 4 a 5 como aquelas que expressam dedicação, frequência, didática entre teoria e prática, atenção homogênea e compreensão dos técnicos de ATER para/com os associados, como também destaque para a diferença que o projeto de desenvolvimento rural vem fazendo no aumento da renda de seus beneficiários, segundo avaliação deles.



Todos esses pontos estão em consonância com a lei nº 12.188/2010 que se trata da Política Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural. (BRASIL, 2010).

É preciso se atentar a alguns indicativos desta pesquisa, principalmente diante dos índices de discordância das afirmativas positivas. No tocante a necessidade da ATER contratada pelo projeto para atender ao território do médio sertão se faz essencial apresentar mais base no desenvolvimento do trabalho com as juventudes e as mulheres, mesmo compreendendo a forte ausência deste primeiro segmento nas comunidades rurais, como também, apresentar mais persistência acerca dos esclarecimentos dos objetivos do serviço e de afincos na elaboração/orientação para outros projetos.

Nesse contexto, é primordial notar a satisfação do serviço de ATER como crucial para a consolidação do desenvolvimento rural sustentável e no tocante ao alcance de benefícios sociais para as associações rurais e públicos locais, de modo que se tenha respeito pela pluralidade cultural, pelos recursos naturais existentes e se fortaleça uma atuação de estímulo/ânimo aos assistidos. (OLIVEIRA; WEHRMANN; SAUER, 2015).

Não se pode deixar de expressar que tal pesquisa tem suas limitações diante do tamanho da amostra apresentada, mesmo que esta tenha entrevistado todas as lideranças/presidentes das associações atendidas pelos convênios do projeto de desenvolvimento rural do governo estadual no médio sertão paraibano. É fundamental compreender que não se pode generalizar esses resultados para os serviços de assistência técnica e extensão rural dos outros territórios de atuação do projeto, pois foram contratadas instituições distintas da que atende o médio sertão. Aponta-se como outra limitação a falta de pesquisas que avaliem esse tipo de serviço, pois estas poderiam oferecer bons embasamentos para a pesquisa em questão. Desta maneira, propõe-se para estudos futuros mais aprofundamento dessa temática nesse tipo de instituição, sugerindo-se a continuidade desta pesquisa em outros territórios de atuação do projeto em questão.

Enfim, esta pesquisa tem relevância ao passo que se aponta contribuições ao meio acadêmico e institucional. Ao primeiro por fornecer entendimentos sobre as questões estudadas no tocante à satisfação de um serviço público de ATER, ao segundo pela oportunidade de apresentar ao projeto público o perfil socioeconômico das lideranças/presidentes do médio sertão que os atendem, bem como, favorecer que essas lideranças exponham suas percepções, possibilitando assim, nortear aspectos a serem melhorados, e por conseguinte tentar se buscar aperfeiçoamento do serviço de ATER contratado para os beneficiários.

## REFERÊNCIAS

BALEM, T. A. **Extensão e desenvolvimento rural** / Tatiana Aparecida Balem. – Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Politécnico: Rede e-Tec Brasil, 2015.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BATARRA, F. W. **O PAEG e o “Milagre Econômico” Brasileiro**. Monografia de Conclusão de Curso. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto/USP. Ribeirão Preto – SP. 2010. 59f.

BORGES, M. S; CEZAR, A. M. G; CASTRO, M. C. D e. **Programa de assistência técnica para o desenvolvimento de pequenas propriedades leiteiras em Valença-RJ e região Sul Fluminense**. Cad. EBAPE.BR, v. 14, Edição Especial, Artigo 9, Rio de Janeiro, Jul. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cebape/v14nspe/1679-3951-cebape-14-spe-00569.pdf>>. Acesso em: 29 set. de 2018.

BRASIL. **Bolsa Família**. Disponível em: <<http://www.caixa.gov.br/programas-sociais/bolsa-familia/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 21 set. 2018.

BRASIL. Lei Nº 12.188, de 11 de Janeiro de 2010. **Institui a Política Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural para a Agricultura Familiar e Reforma Agrária - PNATER e o Programa Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural na Agricultura Familiar e na Reforma Agrária - PRONATER**, altera a Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, e dá outras providências. Edição Federal: Brasília, 2010.

BRASIL. **População rural envelhece e jovens migram para as cidades**. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/editoria/economia-e-financas/2018/06/populacao-rural-envelhece-e-jovens-migram-para-as-cidades-mostra-pesquisa>>. Acesso em: 19 set. 2018.

BROCA, T. W. A crescente participação das mulheres em cargos de liderança: um estudo realizado em empresas da cidade de Urussanga/SC. **Trabalho de Conclusão de Curso** (Curso de MBA gestão empresarial) – Universidade do Extremo Sul Catarinense - UNESC. Criciúma, 2014.

BRUNI, A. L. **SPSS: guia prático para pesquisadores**. São Paulo: Atlas, 2012.

CASTRO, C. N de. **Desafios da agricultura familiar: o caso da Assistência Técnica e Extensão Rural**. Brasília: IPEA. Boletim regional, urbano e ambiental. v. 12, jul/dez., 2015.

CASTRO, C. N de; PEREIRA, C. N. **Agricultura familiar, assistência técnica e extensão rural e a política nacional de ATER**. Brasília: IPEA, 2017.

CAZELLA, A. A.; KREUTZ, I. J.; PINHEIRO, S. L. G. **A construção de novas atribuições para a Assistência Técnica e Extensão Rural: a mediação com reconhecimento da**

identidade. Santa Maria: UFSM, DEAER/CPGExR – CCR – UFSM, RS, 2005. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/extensaorural/art2ed12.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2018.

CHON, K-S. (Kaye); SPARROWE, R. T. **Hospitalidade: conceitos e aplicações.** Tradução Ana Beatriz de Miranda e Silva Ferreira. Pioneira Thomson Learning. São Paulo, 2003.

CUNHA, L. M. A. **Modelos Rasch e Escalas de Likert e Thurstone na medição de atitudes.** Dissertação (Mestrado em Probabilidades e Estatística) - Departamento de Estatística e Investigação Operacional, Universidade de Lisboa. Lisboa, 2007.

DINSDALE, Geoff; MARSON, D. Brian; SCHMIDT, Faye; STRICKLAND, Teresa. **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros.** Brasília: Cadernos ENAP n. 20, 2000. 165p.

ECHENIQUE, O. S. **Perspectivas de evolucion de los servicios de asistencia Técnica Agrícola en Brasil: Analisis del Proyecto Lumiar y de las empresas de Asistencia Técnica y Extension Rural.** Brasília: Convenio FAO-IN CRA, 1998.

EMATER. Rio Grande do Sul / ASCAR. **Métodos e meios de comunicação em Extensão Rural.** Porto Alegre, 2009. 40 p.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários a prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 1996. 165 p.

GARAGORRY, F. L.; QUIRINO, T. R.; SOUZA, C. P. **Diagnóstico sociotécnico da agropecuária brasileira II – Estabelecimentos.** Brasília: Embrapa Informática e Tecnologia, 2002.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOMES, D.; GUIMARÃES, J.; PORRO, R. Acesso à ATER e os principais problemas técnicos enfrentados pela agricultura familiar no Nordeste paraense. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DAS CIÊNCIAS AGRÁRIAS COINTER – PDVAgro 2017, 2., 2017. Natal. **Anais...** Natal, 2017. p. 1-8.

GOVERNO FEDERAL. **População rural envelhece e jovens são minoria no campo.** 2018. Disponível em: <<https://www.gov.br/agricultura/pt-br/assuntos/noticias/populacao-rural-envelhece-e-jovens-sao-minoria-no-campo>> Acesso em: 10 jul. 2018.

IBGE- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Regiões Geográficas Estado da Paraíba.** 2017. Disponível em: <[ftp://geoftp.ibge.gov.br/organizacao\\_do\\_territorio/divisao\\_regional/divisao\\_regional\\_do\\_brasil/divisao\\_regional\\_do\\_brasil\\_em\\_regioes\\_geograficas\\_2017/mapas/25\\_regioes\\_geograficas\\_paraiba.pdf](ftp://geoftp.ibge.gov.br/organizacao_do_territorio/divisao_regional/divisao_regional_do_brasil/divisao_regional_do_brasil_em_regioes_geograficas_2017/mapas/25_regioes_geograficas_paraiba.pdf)> Acesso em: 02 mai. 2018.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Questionário Socioeconômico ENCCEJA 2013.** Disponível em:

<[http://download.inep.gov.br/educacao\\_basica/encceja/questionario\\_socioeconomico/2013/questionario\\_socioeconomico\\_encceja\\_2013.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_basica/encceja/questionario_socioeconomico/2013/questionario_socioeconomico_encceja_2013.pdf)> . Acesso em: 15 mai. 2018.

**(INEP) INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA.** Sinopse Estatística da Educação Básica 2017. Brasília: Inep, 2018. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/sinopses-estatisticas-da-educacao-basica>>. Acesso em: 21 set. 2018.

LUSA, M. G. **Política Nacional de Assistência Técnica e Extensão Rural e Serviço Social:** o campo como desafio. CADERNOS CERU, série 2, v. 24, n. 1, junho de 2013.

MDA - MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO. **Plano Territorial de Desenvolvimento Rural Sustentável (PTDRS).** Brasília: MDA, 2009. Disponível em: <[http://sit.mda.gov.br/download/ptdrs/ptdrs\\_qua\\_territorio059.pdf](http://sit.mda.gov.br/download/ptdrs/ptdrs_qua_territorio059.pdf)>. Acesso em: 21 set. 2018.

(MDA) MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO AGRÁRIO. **Resultado do Seminário Nacional de ATER:** Consolidar a PNATER, fortalecer a agricultura familiar e o desenvolvimento rural sustentável. Brasília: Ed. da Secretaria da Agricultura Familiar, 2008. p. 65.

OLIVEIRA, C. B. A de. **Comprometimento organizacional e satisfação no trabalho:** estudo com funcionários do CRAS de Borborema-PB. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração). Universidade Federal da Paraíba. Bananeiras – PB. 2017. 59f.

OLIVEIRA, L. H. de. **Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert.** Notas de Aula. Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa em Administração. Mestrado em Adm. e Desenvolvimento Organizacional. PPGA CNEC/FACECA: Varginha, 2005.

OLIVEIRA, M. N. S; WEHRMANN, M. E. S. F; SAUER, S. Agricultura familiar no Distrito Federal: a busca por uma produção sustentável. **Sustentabilidade em Debate.** Brasília, v. 6, n. 1, jan/abr., 2015, p. 53-69.

OLIVER, R. L. **Satisfaction:** a behavioral perspective on the consumer. New York: McGraw Hill, 1997.

QUEDA, O. **A Extensão Rural no Brasil:** da anunciação ao milagre da modernização agrícola. Piracicaba: ESALQ/USP, Tese de Livre Docência, 1987. 201 p.

RODRIGUES, C. F. S; LIMA, F. J. C.; BARBOSA, F. T. Importância do uso adequado da estatística básica nas pesquisas clínicas. **Revista Brasileira de Anestesiologia.** Alagoas: Elsevier Editora Ltda, v. 67, n. 6, março/abr., 2017, 619-625.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.bjane.2017.01.011>

ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. **Pesquisa de Satisfação de Clientes:** o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro. RAC, v.2, n.1, jan./abr. 1998

SANTOS, R. F. dos. Análise crítica da interpretação neoclássica do processo de modernização da agricultura brasileira. In: SANTOS, R.F. dos. **Presença de vieses de mudança técnica da agricultura brasileira**. São Paulo: USP/IPE, p.39-78, 1986.

SCALABRIN, A. C.; SIMÃO, J. C. A.; BRÍGIDA, M. B. S.; PERES, P. A.; OLIVEIRA, C. M. **A Importância do Reconhecimento dos Saberes do Agricultor Familiar para o Desenvolvimento Rural da Amazônia**. Porto Alegre, 2009. Disponível em: <<http://www.sober.org.br/palestra/13/1284.pdf>> Acesso em: 26 jul. 2018.

SIQUEIRA, M. M. M; GOMIDE JR, S. Vínculos do indivíduo com o trabalho e com a organização. In: ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Bittencourt. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. p. 314-348.

TAVEIRA, L. R. S. **A extensão rural na perspectiva de agricultores assentados do Pontal do Paranapanema - SP**. Campinas, SP: [s.n.], 2005.

\*\*\*