

Global Donor Platform for Rural Development - World Bank - FAO:
Tracking results in agriculture and rural development in less-than-ideal conditions.
A sourcebook of indicators for monitoring and evaluation. ISBN 978-92-5-106082-7;
pp. 23-24

O método "Abordagem de fornecimento de serviços" (*service delivery approach*)

A abordagem de prestação de serviços considera que a maioria dos projectos têm uma coisa em comum: eles são essencialmente os veículos para fazer um produto ou produtos disponíveis para uma população-alvo. O conceito de "produto" tem um sentido amplo, que pode incluir:

- um produto tangível, como um empréstimo, uma estrada rural, ou um pacote de inovações tecnológicas para aumentar o rendimento;
- um serviço, como um programa de extensão, cuidados de saúde local ou serviço de registro de terras;
- algo mais abstracto, como "ambiente propício " ou um "projecto de desenvolvimento comunitário".

Pode até ser uma combinação dos anteriores - um pacote de produtos e serviços que o beneficiário poderia ser esperado para adoptar. Mesmo os programas de reforma política podem, com pequenos ajustes, ser visto através da lente de prestação de serviços. Por exemplo, uma política de descentralização deve resultar em melhores serviços públicos para as áreas rurais. Estes serviços são, essencialmente, o "produto" resultante da política.

Em seu nível mais simples, um projecto abrange dois elementos: um **produto** e um **sistema de fornecimento**. Para que o projecto ou programa possa atingir o seu objectivo desejado, não só o produto deve ser algo que a população-alvo quer e precisa, mas o sistema de entrega deve garantir que o produto chegue. Um sistema de fornecimento eficiente precisa de ser capaz de atingir subgrupos específicos da população, como as mulheres, os pobres e os vulneráveis. As questões básicas que precisam ser respondidas são:

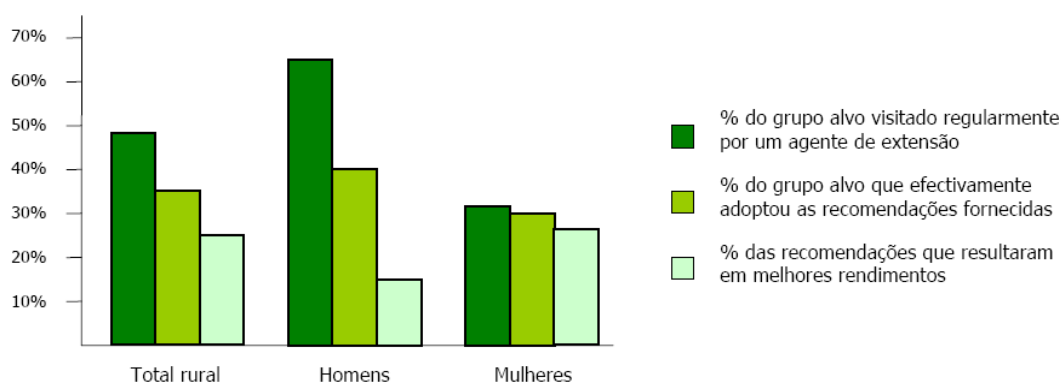
- Os beneficiários têm acesso a este produto?
(Será que eles sabem sobre isso? É fisicamente acessível para eles? Eles podem pagar isso?)
- Será que eles usam este produto?
- Se sim, eles estão satisfeitos com o produto?
- Se não, porquê?

A partir dessas questões, então é possível gerar três indicadores básicos:

- **Acesso** - percentagem da população-alvo que têm acesso ao produto do projecto. O termo "acesso" tem que ser claramente definido. Pode ser "tempo necessário para chegar" ou "à distância" ou possivelmente "capacidade de pagamento".
- **Utilização** - percentagem da população-alvo que utiliza o produto do projecto. Da mesma forma, o termo "uso" deve ser definido. Poderia ser por exemplo "adopção" como em "por cento dos pequenos agricultores adoptando uma prática recomendada pela extensão".
- **Satisfação** - percentagem de usuários satisfeitos com o produto.

Abaixo é mostrado como estes indicadores podem ser aplicadas e adaptadas para acompanhar os **serviços de extensão agrícola**. Embora sejam indicadores simples, eles têm uma série de qualidades que os tornam atraentes como indicadores de resultado. Eles são relativamente rápidos para processar. Isto significa que os resultados possam ser apresentados logo após a colecta de dados, podendo assim ser utilizado para soar um alarme em caso de resultados inesperados.

Adaptação de indicadores (*acesso, uso, satisfação*) para avaliar a abrangência e qualidade do fornecimento de Serviços de Extensão



- O **acesso** foi definida como "pessoas que tiveram contacto com um agente de extensão nos dois últimos semanas".
- **Uso** é definido como "pessoas que adoptaram um conjunto de inovações tecnológicas recomendadas".
- A **satisfação** é definida como "pessoas que consideram que as recomendações tinham contribuído para rendimentos mais elevados ou tinham sido de outra maneira benéficas". Os indicadores adicionalmente foram desagregados por sexo.