

Alcançar as pessoas pobres das zonas urbanas: apoiar as empresas de serviços para que colaborem com as comunidades na ampliação dos serviços

Uma visão geral dos módulos da WaterAid para o curso do Instituto do Banco Mundial sobre uma reforma bem sucedida das empresas de serviços na provisão de água e de saneamento



Uma publicação da WaterAid elaborada por
Alan Etherington, Laura Hucks e Timeyin Uwejamomere

Publicada em 2011 (em inglês); novamente publicada em 2015,
em inglês, francês e português

Capa da frente:

Pessoas a obter água junto de um vendedor de água, Kalyanpur slum,
Dhaka, Bangladesh



WaterAid/Benedicte Desrus

Crianças a recolher água suja de uma fonte pouco segura que se encontra no bairro degradado de Kifumbira, Divisão de Kawempe, Kampala, Uganda.

Índice

Prefácio	2
Introdução	3
Módulo 1: Melhorar a quota de mercado das empresas de serviços para os clientes de baixos rendimentos	5
Módulo 2: Reforçar a participação dos grupos da comunidade e das ONGs nas reformas das empresas de serviços e nas melhorias dos serviços	25
Anexo 1: Uma estrutura para melhorar os serviços hídricos e de saneamento para as pessoas pobres das zonas urbanas	35
Anexo 2: Os sistemas de provisão de água da nossa cidade – pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças (hipotéticas mas típicas)	36

Prefácio

A ameaça cada vez maior do crescimento global da população, predominantemente nas zonas urbanas, continua a ser o maior desafio que as empresas de serviços de água e de saneamento em África têm que ultrapassar para satisfazer os ODMs, segundo um painel de peritos num seminário organizado pela WaterAid em Março de 2009, no Congresso Internacional da Água da Associação Africana para a Água (AfWA), em Kampala, no Uganda. Os participantes no painel¹ concordaram que é possível haver um mecanismo de provisão de serviços a favor das pessoas pobres que possa satisfazer os objectivos sociais e comerciais das empresas de serviços.

Apesar dos participantes no painel terem tido abordagens bastante diversas em relação às respostas à pergunta central do seminário: *Será que as empresas de serviços poderão alguma vez prover serviços para as pessoas pobres das zonas urbanas sem a participação das OSCs*, as discussões deram origem a algumas recomendações essenciais. O painel concordou unanimemente que há necessidade de envolver as OSCs no planeamento e na implementação das iniciativas a favor das pessoas pobres mas acrescentou que a promoção de serviços para as pessoas pobres tem de incluir:

- A necessidade de reformas urbanas para definir políticas e uma estrutura legal que incluam intervenções específicas a favor das pessoas pobres.
- A necessidade de uma unidade reguladora independente para assegurar o cumprimento
- A necessidade de reconhecer que o principal responsável por proporcionar o financiamento para os subsídios, quando necessário, é o Governo e não a empresa de serviços.
- O facto de que se deve definir uma estrutura para que as empresas de serviços possam proporcionar o serviço às pessoas pobres.
- As empresas de serviços têm que ter oportunidades para saberem como se pode concretizar uma provisão de serviços a favor das pessoas pobres que seja vantajosa para todos, e modos de multiplicar as boas práticas que existem actualmente entre algumas empresas de serviços.

Esta publicação reúne um conjunto de conhecimentos sobre como as empresas de serviços bem sucedidas servem as comunidades de rendimentos baixos de modo vantajoso para todos. É a contribuição da WaterAid para o curso do Instituto do Banco Mundial (WBI) sobre a reforma bem sucedida das empresas de serviços de água e de saneamento. Adota a visão de que as reformas que abordam a viabilidade financeira e o desempenho técnico e de gestão das empresas de serviços, são necessárias mas não são condição suficiente para melhorar os serviços para as pessoas pobres. Reforça o desejo do WBI de abordar a este défice dos programas de reforma, proporcionando serviços específicos para o componente pobre nas reformas para solucionar as desigualdades cada vez maiores, espaciais e socioeconómicas, nas cidades e grandes cidades dos países em desenvolvimento.

Timeyin Uwejamomere
Analista Política Sénior
WaterAid

Introdução

Proporcionar um bom serviço de abastecimento de água a todos os residentes dos bairros degradados das zonas urbanas a uma tarifa económica é um grande desafio para muitas empresas de serviços hídricos. O curso do Instituto do Banco Mundial (WBI) *Designing and implementing successful utility reform in water supply and sanitation (Planear e implementar reformas bem sucedidas nas empresas de serviços para a provisão de água e de saneamento)* dirige-se às questões essenciais enfrentadas pelos gestores das empresas de serviços. Pode agrupar-se em três desafios: reforçar a viabilidade financeira e de gestão, melhorar a eficiência produtiva, e estabelecer uma estratégia para a expansão do mercado e distribuição equitativa dos serviços.

O desafio

As empresas de serviços procuram abordagens cada vez mais vantajosas para todos, ao tentar alcançar a população urbana pobre. Há um vasto mercado potencial para a água potável portátil nas zonas urbanas mais pobres da África e da Ásia. Segundo a ONU, 40-46% da provisão de água nas zonas urbanas faz-se através de sistemas de provisão de água em rede.² 65% dos residentes urbanos na África subsaariana pagam actualmente preços exorbitantes pela água, mas continuam a não ter ligação à rede.

Uma estrutura de reforma vantajosa para todos: boa para as pessoas pobres, boa para a empresa de serviços

Os módulos que se seguem sobre como alcançar a população urbana pobre destinam-se a enriquecer o programa urbano de reforma das empresas de serviços do WBI. Os módulos abordam dois desafios principais: como as empresas de serviços podem expandir a quota de mercado nas zonas pobres, e como integrar a experiência das organizações da sociedade civil (OSCs) quando se pensa em ampliação social, para controlar as despesas das transacções.

Os módulos propostos baseiam-se na experiência da WaterAid no terreno, e na investigação encapsulada em duas publicações de 2009: *Our water, our waste, our town (a toolkit)*³ (*A nossa água, os nossos desperdícios, a nossa cidade – um kit de ferramentas*) e *Water utilities that work for the urban poor (Empresas de serviços hídricos que funcionam para a população urbana pobre)* (um documento sobre a política), assim como *Guidance notes on services for the urban poor (Notas de orientação sobre os serviços para a população urbana pobre)*, publicado pelo Programa de Água e Saneamento (WSP) do Banco Mundial, também em 2009.

Os módulos abordam a necessidade de reforçar e reformar as empresas de serviços para se conseguir uma distribuição equitativa de serviços e para os ampliar ao “novo” mercado em áreas informais e sem serviços. Esboçam o que tem de ser feito e mostram exemplos, em todo o mundo, de casos em que as empresas de serviços tiveram êxito ao ampliar os serviços às populações urbanas pobres, usando como orientação, seis das áreas de acção da estrutura do WSP.

A publicação⁴ do WSP proporciona uma estrutura para lidar com os obstáculos que impedem que a população urbana pobre tenha acesso aos serviços de água, de saneamento e de higiene (WASH). Podem ser agrupados em sete áreas de acção (ver o Anexo 1):

1. Dar voz às pessoas pobres.
2. Neutralizar os direitos adquiridos.
3. Eliminar obstáculos administrativos e legais.
4. Reforçar as capacidades, autonomia, e prestação de contas dos provedores de serviços e oferecer incentivos para servirem as pessoas pobres.
5. Adoptar políticas financeiras apropriadas.
6. Ultrapassar obstáculos físicos e técnicos.
7. Apoiar o desenvolvimento de políticas.

Perfil dos módulos

Módulo 1: Melhorar a quota de mercado dos serviços das empresas de serviços para as áreas/clientes de baixos rendimentos

Este módulo dirige-se aos pontos de acção da publicação de 2009 do WSP. A experiência no terreno mostra que os residentes urbanos de rendimentos baixos actualmente pagam aos pequenos vendedores de água até cinco vezes mais por litro de água em comparação com os preços de água cobrados pelas empresas de serviços nas áreas mais abastadas. Muitas empresas de serviços não consideram os agregados familiares mais pobres como sendo clientes viáveis; no entanto, evidência recente mostra que quando as empresas de serviços ultrapassam esta ideia equivocada, podem aumentar as receitas e melhorar o fluxo de dinheiro.

Este módulo vai abordar as áreas de acção 4, 5 e 6 identificadas na estrutura do WSP com base nas experiências e investigação da WaterAid no terreno.⁵

Módulo 2: Reforçar a participação dos grupos da comunidade e das ONGs nas reformas das empresas de serviços e nas melhorias nos serviços

Este módulo dirige-se aos pontos de acção 1, 2 e 3 identificados na publicação de 2009 do WSP. Demonstrou-se que a participação dos consumidores e da sociedade civil no plano, implementação e monitorização dos serviços aumentava o sentido de responsabilidade e a sustentabilidade. O kit de ferramentas da WaterAid *A nossa água, os nossos desperdícios, a nossa cidade* explica como reforçar a participação da sociedade civil na reforma das empresas de serviços urbanas para melhorar os serviços de água e de saneamento. O kit de ferramentas é um recurso útil para os gestores e os reformadores das empresas de serviços envolverem os cidadãos na reforma urbana.

Expectativas

No final do programa de formação, as empresas de serviços hídricos podem esperar ser capazes de:

1. Estabelecer uma unidade ou task force dentro da organização para se concentrar em servir a população urbana pobre; criar ligações entre esta unidade e os líderes da comunidade e as OSCs nos bairros degradados.
2. Reduzir a água que não produz receitas (NRW) e garantir que a maior parte ou toda esta provisão de água adicional é distribuída às povoações informais.
3. Desenvolver um modelo de negócios para servir a população urbana pobre que assegure que as receitas são adequadas para satisfazer as despesas adicionais (ou seja, tarifas que reflectam as despesas para proporcionarem um incentivo comercial para servir estes consumidores).
4. Desenvolver um plano de investimento para mobilizar o capital adicional para pagar a expansão da rede, as torneiras públicas, as ligações dos agregados familiares e o escoamento.
5. Procurar fundos de investimento junto dos governos nacionais, dos doadores internacionais ou de instituições financeiras.

Módulo 1:

Melhorar a quota de mercado dos serviços das empresas de serviços para os clientes de rendimentos baixos

Objectivos

Até ao final deste módulo, os participantes devem:

1. Ser capazes de abordar as ideias equivocadas sobre os custos e benefícios da ampliação dos serviços às pessoas pobres
2. Estar familiarizados com as ferramentas e abordagens para identificar os clientes nas povoações informais, incluindo as parcerias estratégicas
3. Ter conhecimento de produtos diferentes (opções de serviços e métodos de pagamento) para as pessoas pobres e ter tomado em consideração a possível aplicação de tecnologias não convencionais nas próprias cidades e/ou grandes cidades
4. Estar familiarizados com as vantagens e desvantagens dos regimes de tarifas e subsídios e como os mesmos se podem reconciliar com a viabilidade financeira
5. Estar familiarizados com as estratégias e técnicas para melhorar as comunicações com os clientes e os mecanismos de feedback

Esboço dos módulos

Contexto

Alcançar as pessoas pobres: abordar os dilemas centrais

- Vontade e capacidade de pagar.
- Serviços visados.

Proporcionar mudanças: melhorar as capacidades das empresas de serviços para servirem as populações pobres

1. Conheça os seus clientes.
2. Obrigações e prestação de contas dos provedores de serviços.
 - Autonomia e incentivos das empresas de serviços para servirem as pessoas pobres.
 - Orientação para os clientes.

Permitir que se façam mudanças: reformas financeiras

3. Tarifas e subsídios.
4. Políticas a favor das pessoas pobres para acelerar o acesso às comunidades pobres.
5. Produtos financeiros flexíveis para as pessoas nas zonas de rendimentos baixos.

Gestão da mudança: ultrapassar obstáculos físicos e técnicos

6. Estabelecimento de estratégia de implementação visada/unidade de serviços de rendimentos baixos.
 - Direitos à propriedade em relação ao direito à água.

Contexto

Os serviços urbanos de água e de saneamento tendem a dar prioridade às áreas mais abastadas. Os políticos, reguladores do sector e gestores das empresas de serviços têm frequentemente ideias equivocadas de que os agregados familiares mais pobres não são clientes viáveis; no entanto, evidência recente sugere que ao satisfazer as necessidades das pessoas pobres as empresas de serviços podem crescer e aumentar os lucros.

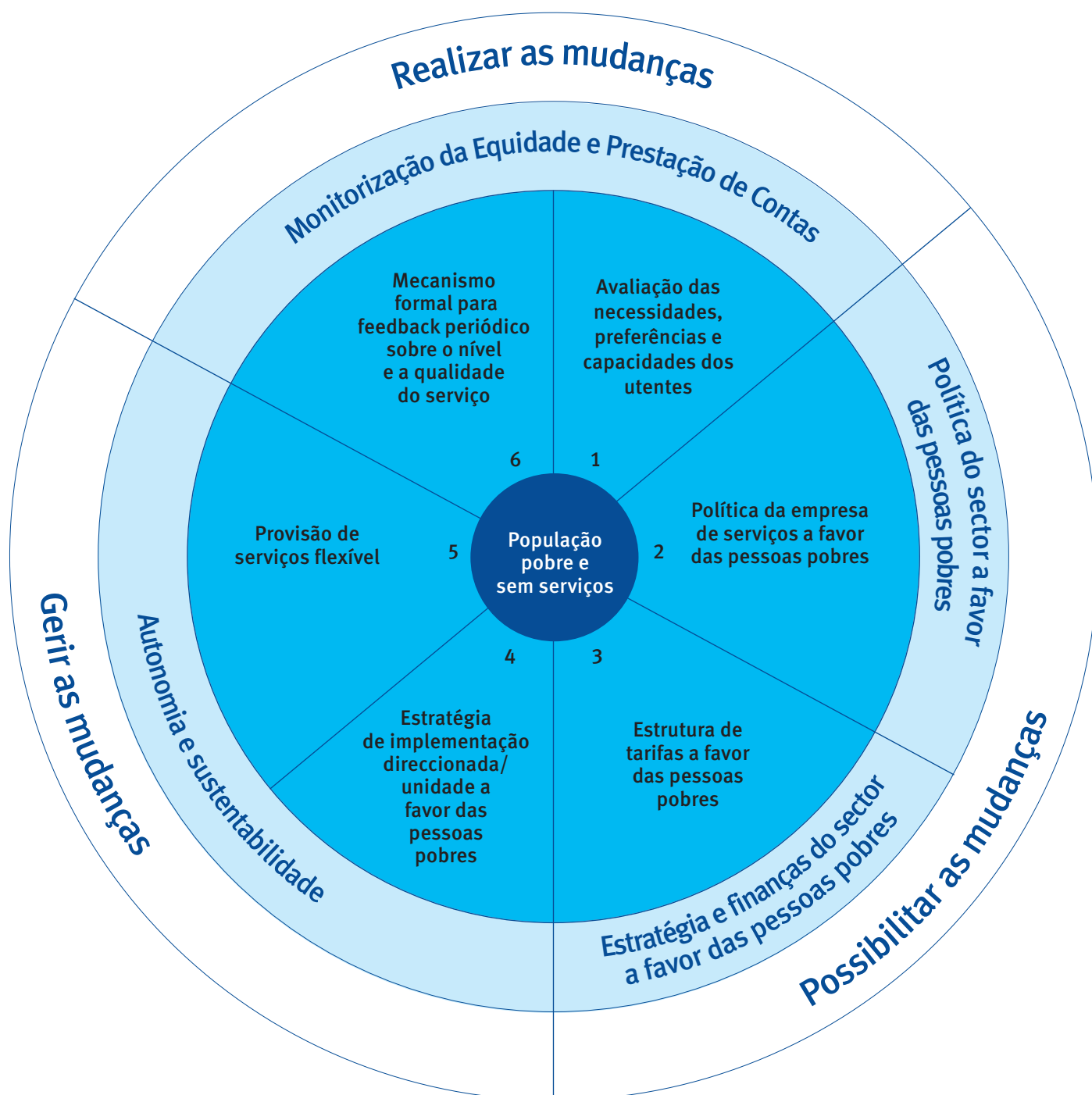
Este módulo vai dar uma ideia de algumas experiências através dos países em desenvolvimento de inovações técnicas e organizacionais para solucionar algumas das dificuldades mais comuns ao prover serviços para as populações urbanas pobres. Baseia-se em grande parte na investigação e práticas apresentadas pela WaterAid em *Empresas de serviços hídricos que funcionam para as pessoas pobres: Aumentar a viabilidade através da provisão de serviços a favor das pessoas pobres*⁶ e o WSP em *Notas de orientação sobre os serviços para as populações urbanas pobres*.⁷

O WSP identificou obstáculos comuns que não permitem que os bairros mais pobres tenham acesso aos serviços de água e de saneamento proporcionados pelas empresas de serviços. Estes obstáculos podem ser agrupados sob sete áreas de acção⁸ Este módulo aborda aspectos de três destas áreas de acção e aos obstáculos comuns.

Área de Acção	Obstáculos comuns
Reforçar a capacidade, a autonomia e a prestação de contas dos provedores de serviços e proporcionar incentivos para servir as pessoas pobres.	• Os provedores de serviços públicos por vezes não têm a autonomia, os recursos financeiros e humanos e os incentivos para proporcionar serviços às pessoas pobres das zonas urbanas. • As municipalidades e as empresas de serviços não são responsabilizadas pela provisão de serviços satisfatórios de abastecimento de água e de saneamento. • As empresas de serviços têm uma relação tensa com os consumidores pobres. • Os serviços proporcionados pelos pequenos provedores privados do sector privado (SPSPs) não são reconhecidos, encorajados e regulados.
Adoptar políticas financeiras apropriadas	• As tarifas não cobrem o custo total dos serviços eficientes. • Os agregados familiares pobres têm dificuldade em pagar as contas mensais. • O aumento das tarifas em bloco penaliza os agregados familiares que partilham uma única ligação. • Os pequenos provedores de serviços não têm financiamento suficiente para ampliar as redes para as povoações informais peri-urbanas e para as cidades pequenas. • Muitas tarifas subsidiadas beneficiam os agregados familiares que não são pobres e que têm ligações. • As latrinas partilhadas/públicas têm receitas inadequadas para pagar a manutenção, o abastecimento de água e a limpeza.
Ultrapassar barreiras físicas e técnicas	• A exploração exagerada e a degradação dos recursos hídricos afectam as pessoas pobres de modo desproporcionado. • Os desafios físicos e técnicos e o custo elevado do investimento em tecnologias convencionais dificultam a ampliação das redes canalizadas de abastecimento de água e das redes de esgotos para as povoações informais e não planeadas. • As empresas de serviços e as municipalidades sentem relutância em usar tecnologias alternativas.

A WaterAid apresenta uma abordagem de seis passos para solucionar as dificuldades das empresas de serviços ao abastecer as pessoas pobres que vivem nas zonas urbanas. Este manual integra as três fases de acção - proporcionar mudanças, permitir que haja mudanças e gerir as mudanças - adoptadas no documento de 2009 da WaterAid e na estrutura do WSP.

Principais características das empresas de serviços/ provedores a favor das pessoas pobres



Alcançar as pessoas pobres: abordar os dilemas principais

Os gestores das empresas de serviços nos países em desenvolvimento enfrentam dois dilemas principais:

- A percepção de que as pessoas pobres não estão dispostas a pagar pela provisão de água.
- As dificuldades técnicas, físicas, legais e políticas dos serviços visarem as necessidades e a conveniência de pagamento das populações urbanas pobres.

O primeiro ponto é um mito que pode ser competentemente solucionado identificando a resposta mais apropriada para o segundo dilema, tanto para as cidades como para as grandes cidades.

Vontade de pagar

Na maior parte das cidades dos países em desenvolvimento, as pessoas pobres pagam frequentemente mais por um nível inferior de serviço de provisão de água. Por exemplo, 65% dos residentes urbanos na África subsaariana pagam preços exorbitantes pela água. Mas continuam sem ligação à rede. Há um mercado por explorar para a água potável nas áreas urbanas mais pobres de África uma vez que aproximadamente 70% da população africana urbana vive em povoações informais.



Estudo de Caso: As pessoas pobres pagam mais pela água em Addis Ababa

Um inquérito feito a 105 agregados familiares de uma amostragem aleatória nas zonas pobres de Addis Ababa descobriu que 45% dependem de torneiras públicas ou de quintal. Outros 22% dos agregados familiares usavam quiosques privados de água ou vendedores de água; o preço médio cobrado pelos vendedores de água era quase oito vezes a taxa mais baixa da tarifa. Também se descobriu que a água das torneiras públicas ou de quintal custava mais do que a taxa mais elevada da tarifa da empresa de serviços para os agregados familiares com ligação, principalmente assalariados de rendimentos médios e elevados.

A necessidade de serviços visados

Os serviços têm que se adaptar aos clientes mais pobres. Os utentes de água de rendimentos baixos, devido à natureza inconsistente dos próprios rendimentos, exigem mecanismos especiais para a provisão de serviços e para a cobrança das receitas. Se os serviços se adaptarem bem, as populações urbanas pobres podem ser clientes fiáveis e viáveis, ajudando as empresas de serviços a manter um fluxo de dinheiro regular/diário.

A resolução dos dilemas centrais cria uma atmosfera política e atitudes que levam a um esforço consciente para alcançar as populações pobres urbanas.

Área de acção 1 – Proporcionar mudanças: melhorar as capacidades das empresas de serviços para servirem as populações pobres

Prover serviços às pessoas pobres pode ser uma tarefa difícil. A maior parte das empresas de serviços que querem expandir os serviços a esta população terão de desenvolver uma nova compreensão, novas competências e usar recursos adicionais.

1. Conheça o seu cliente

Como primeiro passo, os gestores das empresas de serviços têm que saber mais sobre as necessidades e preferências do grupo visado. É provável que já haja alguns dados e vale a pena verificar junto do governo, dos doadores e dos parceiros das ONGs para ver se têm dados que possam ajudar.

Discutir

- O que sabe sobre as pessoas pobres e sem serviços na sua cidade? Onde vivem? Onde trabalham? Como conseguem acesso à água e ao saneamento?
- Quais são os principais obstáculos que não permitem que a sua empresa de serviços proporcione um serviço universal?
- Que competências são necessárias para expandir os serviços às pessoas pobres nas zonas urbanas da sua cidade? Que competências é que a sua empresa de serviços já possui e que competências adicionais são necessárias? Como as pode obter?
- Que recursos financeiros e de engenharia são necessários para servir as pessoas pobres e quais se encontram disponíveis? Como se pode ultrapassar o défice?



Estudo de Caso: Mapeamento de bairros degradados em Catmandu, Nepal

Em Catmandu, a ONG Fórum para a Água e o Saneamento Urbanos levou a cabo um mapeamento dos bairros degradados e das zonas ocupadas ilegalmente. O processo de mapeamento foi validado por um grupo de trabalho que combinava representantes das empresas de serviços, do governo e dos doadores. O processo incluiu um inquérito sobre as torneiras, a recolha de dados existentes sobre a população urbana pobre e um inquérito detalhado em grupos seleccionados para obter informação sobre o estatuto social, padrões de migração, acesso à água e padrões de consumo – tais como horário de recolha, qualidade e quantidade de água, fontes de água e capacidade de pagar.

O processo de mapeamento foi levado a cabo em cooperação estreita com as respectivas comunidades. Antes de começar o mapeamento verdadeiro e o processo de recolha de dados, formou-se um comité de utentes que mais tarde serviu para coordenar as actividades para o plano e a implementação do projecto, e foi subsequentemente responsável pela operação e manutenção dos serviços proporcionados pelas empresas de serviços. As municipalidades também foram envolvidas com o fim de integrar os trabalhos nos processos de planeamento a nível local.

Tenha cuidado para não fazer suposições sem provas sobre as pessoas pobres, onde vivem e que ambições têm para uma vida melhor. Os dados são essenciais para informar as decisões e podem ser recolhidos junto das organizações locais, dos grupos de discussão, inquéritos aos agregados familiares e informadores importantes.

Seguem-se algumas perguntas importantes que têm de ser respondidas para se poder servir os clientes nas povoações informais:

- Quantas pessoas vivem em povoações informais?
- Quais são as actividades que lhes angariam receitas no âmbito da povoação informal que requer água?
- Quais são os níveis de rendimentos do agregado familiar?
- Que melhorias têm maior prioridade? Preços mais baixos? Serviços melhores?
- Quais são os preços actuais no mercado informal de água e qual é a qualidade do serviço – em termos de disponibilidade, horas de serviço, tempo de espera, qualidade da água?
- Como é que as pessoas pobres preferem comprar água e pagar pelos serviços hídricos?

Quase todas as empresas de serviços de água se encontram sob pressão para melhorar a própria viabilidade comercial e os funcionários das empresas de serviços têm que testar os investimentos para expandir os serviços para os bairros degradados para se assegurarem que fazem sentido de um ponto de vista comercial. Para isso é necessário fazer suposições bem informadas sobre as receitas potenciais e as despesas, que podem ser adaptadas usando folhas de cálculo em Excel. Se desejar ferramentas fáceis de usar, veja www.waterbusinessplanning.com.

Alguna desta informação pode já existir. Vale a pena criar ligações com o governo central (Ministério da Água, Ministério da Habitação, Instituto Nacional de Estatística), com as autoridades municipais, ONGs locais ou organizações com base na comunidade (OBCs) e os doadores.

2. Obrigações e prestação de contas dos provedores de serviços

Um requisito essencial para a vida, o direito humano a um volume mínimo de água para todos os residentes todos os dias tem recebido um apoio cada vez maior por parte dos governos em todo o mundo e no âmbito de diversos estatutos internacionais. A implementação desta obrigação para os residentes urbanos cai nos ombros das empresas de serviços públicos de água e das autoridades municipais. Esta obrigação pode ser satisfeita por um serviço directo ou capacitando os serviços a serem proporcionados por terceiros, tal como provedores independentes de pequena dimensão (SSIPs).

Algumas empresas de serviços prepararam estatutos onde é explícito o compromisso para com os clientes, como no exemplo que se segue em Nairobi.

Empresa de Água e Esgotos da Cidade de Nairobi: Resumo dos estatutos dos serviços ao cliente

Descrição do serviço	Requisitos	Tarifa	Cronograma
Novo ponto de água	- Formulário de Candidatura Preenchido - Cópias de: 1. BI/Passaporte 2. Certificado do pin.	- Tarifa de inspeção de Ksh 2.500 - Depósito de segurança do contador em Ksh: 1. Doméstico: 2.500 2. Quiosque: 5.000 3. Indústria: 50.000 4. Construção: Doméstico: 15.000 Comércio: 50.000	14 dias
Reparações de fugas de água	Relatório	Grátis	48 horas
Leitura do contador	Acesso/cooperação	Grátis	30 dias
Testar contador	Acesso/cooperação	Ksh 100	7 dias
Questões sobre Contas	Visitar ou telefonar serviço de atenção ao cliente	Grátis	Instantânea
Contas finais	Pedido de terminação de ligação	Pagamento da conta total até à última leitura	14 dias
Pagamento de contas	- Água ou número de conta - Visita aos nossos pontos de pagamento	Grátis	15 minutos
Nova ligação ou desconexão devido a falta de pagamento	Cooperação	- Desconexão normal Ksh 500 e depósito duplo até 2,5 vezes a conta mensal do cliente. - Desconexão da rede Ksh 5.000 ou depósito duplo, o que seja mais elevado	24 horas
Ligação aos esgotos	- Formulário de candidatura preenchido - Cópias de: 1. BI 2. Passaporte 3. Número do pin 4. Aprovação da construção por parte da municipalidade.	Ksh 2.5000	14 dias
Reparações de esgoto rebentado	Relatório	Grátis	48 horas



Exercício: Estatutos do serviço ao cliente

Troca de ideia aos pares:

Os estatutos do serviço de atenção ao cliente delineiam o padrão de serviços que o cliente pode esperar, assim como o que podem fazer para dar apoio à empresa de serviços para que proporcione um serviço eficaz. Os estatutos do serviço de atenção ao cliente podem ser vistos como contratos sociais. Veja o exemplo acima e depois elabore um conjunto semelhante de compromissos para a sua área de serviços.

Autonomia e incentivos das empresas de serviços para servir as pessoas pobres.

Há diversos modos de encorajar os funcionários das empresas de serviços a ampliar os serviços para as pessoas pobres. Os mais poderosos são os bônus financeiros ligados ao progresso feito para cumprir alvos explícitos. Estes alvos podem ser vistos pelos gestores e directores das empresas de serviços como um componente das despesas do investimento efectuado ao atrair clientes adicionais.

Um modo de garantir a autonomia da empresa de serviços é negociar o contrato de desempenho com o governo, o que serve para proporcionar directivas sobre a relação governo-empresa de serviços e as expectativas daí derivadas. Algumas empresas de serviços também assinaram contratos de desempenho com os gestores e funcionários da área de serviço, como é o caso no Uganda.



Estudo de Caso: o sistema regulador da Zâmbia dá incentivos aos serviços a favor das pessoas pobres

As reformas a favor das pessoas pobres necessitam da presença de um impulso independente – um defensor, uma função que a NWASCO supervisiona, no âmbito das reformas do sector da água da Zâmbia. As reformas foram instigadas pelos conflitos sobre a utilização de água, as secas, as doenças transmitidas pela água, recursos financeiros inadequados incluindo questões de recuperação de custos e tarifas, uma política e estrutura legal fracas, níveis inadequados de provisão de serviços e diversos actores. Para resolver estas questões, o governo da Zâmbia definiu e adoptou uma política sobre a provisão de água e de saneamento, uma estrutura legal para implementar a política e proporcionou uma autonomia garantida aos provedores de serviços e uma operação com a dimensão correcta. Também estabeleceu uma estrutura para regulação e arbitragem.

A NWASCO aplica os termos da licença dos provedores de serviços incluindo assegurar-se que os provedores garantem que há suficientes pontos de venda de água tais como quiosques e torneiras públicas comerciais disponíveis. É possível fazê-lo uma vez que ampliar a provisão de serviços para as áreas de baixos rendimentos faz parte integral do plano de investimento dos provedores. A NWASCO promove o envolvimento dos clientes na regulamentação através de Grupos de Vigilância da Água.

Discutir

- Que compromissos pode a sua empresa de serviços hídricos fazer para com os residentes pobres sem ligação
- Que compromissos gostaria de poder fazer dentro de 12 meses? Dentro de três anos?
- Que incentivos seriam suficientemente poderosos para vos encorajar e aos vossos colegas a dar prioridade à expansão de serviços para as populações urbanas pobres nas vossas cidades?
- Quanta água teria cada um desses novos clientes que comprar para cobrir estas despesas de incentivo?
- De que modo é que a interferência do governo tem impacto sobre as suas decisões? O que pode a gestão ou o conselho de administração da sua empresa de serviços fazer para resolver o desafio?



Orientação ao cliente

Há dois aspectos essenciais da orientação ao cliente para a operação bem sucedida de uma empresa de serviços. Os provedores de serviços têm que compreender e respeitar os clientes, uma vez que o cliente é a razão para a existência da empresa de serviços. Isso inclui tratar o cliente com cortesia e responder às suas necessidades e queixas de modo mutuamente benéfico. Os gestores das empresas de serviços também têm que pedir e tomar em consideração o feedback dos clientes como uma oportunidade para melhorar as operações, aumentar os lucros da empresa e garantir a satisfação dos clientes.

Exercício: Melhorar as relações com os clientes



Considere os pontos que se seguem em grupos de duas pessoas:

- Que benefícios podem as boas relações com os clientes trazer a uma empresa de serviços?
- Como se pode conseguir isso na sua cidade?



Estudo de Caso: Programa de orientação ao cliente da empresa de serviços da Cidade de Durban

A empresa de serviços da municipalidade da Cidade de Durban participou numa reforma da gestão dos clientes porque a empresa de serviços “queria compreender o que os nossos clientes estão a dizer e a pensar sobre os nossos serviços”. A participação inicial demonstrou que havia muita irritação e mal entendidos sobre as nossas políticas e processos nas comunidades em que se proporcionam os serviços, indicando que “Não nos estamos a envolver de modo eficaz e eficiente”.

O que fizemos? “Adoptámos a atitude de envolver as pessoas pobres com o fim de termos um desempenho melhor. Envolvermo-nos com a sociedade civil e os políticos locais para dar a conhecer as políticas e os procedimentos; estabelecemos grupos de discussão; e comunicámos por rádio as nossas intenções e planos.”

“A função da sociedade civil foi essencial para a nossa iniciativa ajudando-nos a dinamizar reuniões trimestrais. Hoje em dia a empresa de serviços cobra 98% de receitas. 300.000 famílias, ou seja, um terço dos clientes, são pobres, por isso os ricos têm que pagar um custo maior e como tal subsidiam as pessoas pobres”.



Estudo de Caso: Empresa Nacional de Água e Esgotos do Uganda:

A National Water and Sewerage Corporation (NWSC) tem um programa de formação inicial para todos os funcionários com interface directa com os clientes incluindo os caixeiros e os funcionários no terreno, tal como canalizadores e leitores de contadores. A NWSC informa activamente os clientes sobre as mudanças relacionadas com a provisão de serviços através de folhetos, anúncios no jornal, na rádio, e reuniões estratégicas da aliança.

A NWSC procura proactivamente as opiniões dos clientes através de inquéritos anuais aos clientes, caixas de sugestões e reuniões estratégicas da aliança. As reuniões estratégicas da aliança envolvem um diálogo entre as equipas de gestão das áreas da NWSC e toda a gama de intervenientes numa área de operação – incluindo vendedores de água, operadores de quiosques de água e de torneiras públicas, autoridades urbanas, grandes consumidores governamentais, comunidades pobres urbanas, operadores de restaurantes, indústrias, instituições de ensino/académicas, etc. A percentagem de reclamações de clientes resolvidas varia de cerca de 95% a 100%.

As acções levadas a cabo pela NWSC para melhorar os serviços para as comunidades de baixos rendimentos baixos incluem:

- Políticas sociais de ligação – subsidiar as ligações.
- Uma tarifa mínima de ligação para certificar a propriedade.
- Proporcionar torneiras e torneiras de quintal – mas prestar atenção para que os intermediários não aumentem o preço da água.
- Promover torneiras de quintal para aumentar a competição.
- Proporcionar contadores pré-pagos para garantir o acesso à água a um preço conceptual básico – 18 shs por um jerrykan de 20 litros.
- Estabelecer uma unidade dedicada a favor das pessoas pobres para se dirigir às questões das pessoas pobres.
- Envolver as ONGs para promoverem a opinião e advocacia na comunidade.

Exercício: Garantir o feedback do cliente



Troca de ideias aos pares:

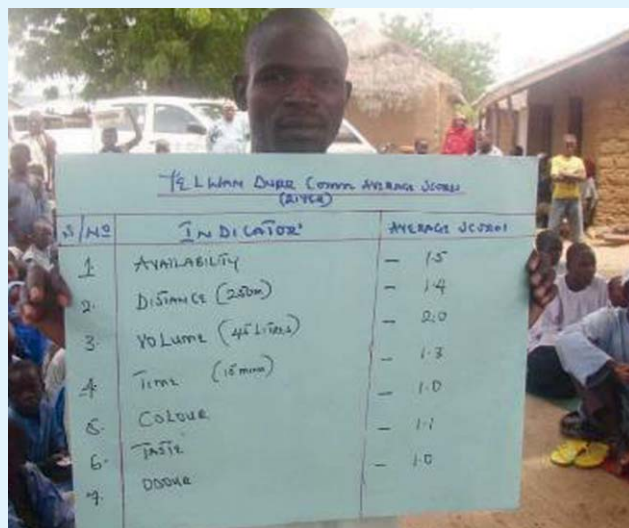
- O que gostaria de saber dos seus clientes?
- O que gostaria de saber das comunidades sem serviços da sua cidade/clientes potenciais?
- De que tipo de informação necessita para lhe permitir ampliar as áreas para as áreas sem serviços?
- Quais acha que são os melhores modos para recolher este tipo de dados?



Estudo de Caso: Cartões de Registo de Cidadãos no Quênia

A iniciativa dos Cartões de Registo de Cidadãos em três cidades do Quênia (Nairobi, Kisumu e Mombasa) surgiu de uma preocupação para melhorar a qualidade dos serviços de água, de saneamento e de desperdícios sólidos.

A utilização dos Cartões de Registo de Cidadãos proporciona a oportunidade para haver diálogo entre os cidadãos, o governo e os provedores de serviços. A iniciativa foi apoiada pelo Ministério da Água e pelo programa de Saneamento do Banco Mundial.



S/Nº	INDICATORS	AVERAGE SCORES
1	AVAILABILITY	- 1.5
2	DISTANCE (250m)	- 1.4
3	VOLUME (40 Litres)	- 2.0
4	TIME (15 min)	- 1.3
5	COLOR	- 1.0
6	TASTE	- 1.1
7	ODOR	- 1.0

Processo

- As ONGs lideraram a iniciativa em cada uma das três cidades, envolvendo diversos intervenientes.
- Elaborou-se um questionário com base nas discussões dos grupos de discussão com uma série de agregados familiares de diferentes contextos.
- Entrevistou-se uma amostra de agregados familiares sobre o seguinte: disponibilidade, acesso e utilização dos serviços, custos, percepção da qualidade da água e fiabilidade da provisão de serviços, satisfação com os serviços, transparência na provisão de serviços, interações com o provedor de serviços.
- Organizaram-se reuniões em cada uma das cidades para apresentar e discutir os resultados.
- O exercício vai ser levado a cabo outra vez com o fim de medir o progresso nestas áreas chave.

Área de acção 2 – Facilitar as mudanças: reformas financeiras

3. Tarifas e subsídios

O plano de tarifas e subsídios é essencial para se ampliarem os serviços às pessoas pobres. Há uma série de decisões que as empresas de serviços têm de tomar, desde tipo de tarifas, a organização dos subsídios, método para visar clientes e equilíbrio de subsídios entre ligação e consumo. Não existe um modelo universal, e o processo tem que se adaptar a contextos específicos, exigindo frequentemente revisões em resposta a desafios específicos. Em alguns países este processo é liderado por uma instituição reguladora.

O sistema de cobrança para o consumo de água é descrito como uma tarifa (o preço da ligação tem de ser separado como “tarifas”). O plano de tarifas tem obviamente um efeito sobre a sustentabilidade financeira e a capacidade de pagar (para as pessoas que já têm uma ligação de água).

Qualquer uso de fundos públicos para satisfazer os custos da provisão de água é efectivamente um subsídio. Os subsídios podem apoiar o consumo (mantendo o acesso) e também as ligações (obtendo acesso inicial). Os subsídios podem ser concedidos cliente a cliente (subsídios cruzados), do governo directamente ao cliente (subsídios directos fora da tarifa) e do governo ao cliente, através da empresa de serviços (subsídio directo no âmbito da tarifa).

Princípios de tarifa ideal

Princípio	Descrição
Eficiência do custo e recuperação do custo	As receitas produzidas pelas tarifas devem ser relativamente estáveis e não devem causar dificuldades de fluxo de dinheiro ou de financiamento à empresa de serviços.
Eficiência económica	Indicar aos utentes o custo financeiro e outros que a decisão de usar água impõe sobre o resto do sistema.
Conservação de recursos	Desencorajar usos excessivos ou esbanjadores da água, desse modo promovendo a conservação das fontes em declínio ou o uso sustentável de fontes de água renováveis.
Acessibilidade dos preços	Acessíveis às pessoas pobres
Igualdade e justiça	Tratar utentes semelhantes do mesmo modo e utentes em situações diferentes de modo diferente – pode significar algumas medidas para subsidiar as pessoas pobres.
Simplicidade	Fácil de compreender
Praticabilidade	Administrativamente, a tarifa deve ser tal que a implementação da mesma pode ser levada a cabo com um custo mínimo.
Transparência	Deve ser claro como as tarifas são definidas e que oportunidades existem para influenciar o processo.
Flexibilidade	Adaptáveis às necessidades variadas e variáveis dos utentes – estruturadas para satisfazer diversas necessidades dos utentes e revistas regularmente para garantir eficiência e eficácia na concretização dos objectivos.

Fonte: WaterAid (2009) *Empresas de serviços hídricos que funcionam para as pessoas pobres*.

4. Políticas a favor das pessoas pobres para acelerar o acesso às comunidades pobres.

Tarifas e subsídios que funcionam para as pessoas pobres⁹

Aumentar o acesso pode necessitar de reformas de preços e no modo como se obtém pagamento por parte das pessoas pobres. Este último vai para além das questões de planos de tarifas (quem paga o quê) para incluir como e quando esse pagamento é feito (ver secção 4). As tarifas podem depender ou não do consumo de água. Há vantagens e desvantagens em relação aos diferentes modos em que se dão preços às diferentes unidades adicionais de água. Uma tarifa vai frequentemente combinar elementos de diferentes planos, por exemplo, uma tarifa fixa para cobrir os custos fixos, juntamente com uma tarifa fixa de bloco, relacionando-se mais com os custos variáveis.

Exercício: Analisar opções de tarifas

Em grupos, discuta as vantagens e as desvantagens de cada uma das opções que se seguem. Decida que opção beneficiaria a maioria dos clientes pobres na sua cidade e explique porquê.

Plano da tarifa	Descrição	Vantagens	Desvantagens
Preços fixos	Independente do consumo de água, mas pode variar (por exemplo com o valor da propriedade).		
Linear (uniforme)	Cada unidade adicional de água custa o mesmo.		
Taxa linear que aumenta gradualmente	Cada unidade adicional de água custa mais.		
Tarifa de bloco que aumenta gradualmente	Unidades adicionais de água custam mais (ou menos) por fases.		
Volume de tarifa diferenciada	O preço de cada unidade adicional é o mesmo, mas difere entre clientes com base no consumo geral.		

Se potenciais utentes pobres não forem capazes de pagar as despesas de capital, pode ser necessário apoio financeiro público para subsidiar as ligações e o consumo. As despesas de capital para o sistema têm uma duração mais longa, geralmente mais de 50 anos, e tendem a ser amortizadas em pelo menos 20 anos. Os consumidores pagam as despesas de capital da própria ligação – da canalização à rede, escavação de trincheiras e ligação de contadores – ou as mesmas podem ser adicionadas aos custos de operação e divididas pelos consumidores.

Visar os subsídios não é simples. Os subsídios para as ligações têm geralmente sido visados melhor do que os subsídios de consumo, mesmo com a ajuda de avaliações financeiras, ou segundo metas geográficas ou por categorias. Os estudos sobre o consumo só podem na realidade visar eficazmente as pessoas pobres se estiverem conectadas à rede enquanto os subsídios de ligação só serão eficazes quando existirem ligações à rede.

Atenção! Um tamanho único não se adapta a todos!

Não existe um único subsídio ou plano de tarifas que garanta acesso equitativo e serviços sustentáveis em todas as situações. É essencial que as respostas às oportunidades e restrições locais sejam específicas ao contexto. Têm de ser criadas com base nos dados locais e entendendo onde e como as pessoas pobres vivem, e qual é o acesso actual e o nível de acesso que desejariam ter.



Estudo de Caso: Programa “Água para as pessoas pobres” da Autoridade de Provisão de Água de Phnom Penh

Diversas empresas de serviços de água bem sucedidas estabeleceram unidades especiais no âmbito da própria estrutura organizacional para trabalhar com as comunidades pobres. Por exemplo, a Autoridade de Provisão de Água de Phnom Penh (PPWSA) desenvolveu o programa “Água para as pessoas pobres” para assegurar que mesmo os que não podem pagar o custo total continuam a ter acesso à água limpa. A empresa de serviços criou duas equipas responsáveis pelas relações da comunidade. Informaram-se os consumidores sobre tarifas de água, procedimentos para obter ligações, contas e procedimentos para reclamações, com a ajuda das comunidades locais, o que levou à criação de relações entre o provedor de serviços e os consumidores.

A equipa também levou a cabo inquéritos que revelaram que as pessoas pobres estavam a ter dificuldade em pagar as tarifas de ligação. A empresa de serviços decidiu usar financiamento do Banco Mundial, proporcionando subsídios dependendo dos níveis de pobreza. Os agregados familiares pobres têm direito a receber subsídios de 30%, 50%, 70% ou 100% da tarifa de ligação em conformidade com o estatuto socioeconómico. A idoneidade é avaliada pelos funcionários da PPWSA e por representantes da comunidade.

5. Produtos financeiros flexíveis para as pessoas nas zonas de rendimentos baixos

Pagamento flexível

A maior parte das empresas de serviços cobram mensalmente. Mas as pessoas pobres têm frequentemente receitas irregulares e falta de acesso a serviços financeiros, o que significa que podem não ter acumulado capital suficiente para pagar uma determinada quantia de uma só vez. Proporcionar modos mais flexíveis – semanalmente, diariamente, por SMS via telefone – de pagamento é um modo óbvio para aumentar a recuperação dos custos ao mesmo tempo que se dá um impulso às taxas de ligação.



Estudo de Caso: Contadores pré-pagos em Kampala

Há sempre um impacto negativo devido aos intermediários em qualquer tipo de transacção financeira. Levam a um aumento do preço/valor final da mercadoria ou serviço, que é semelhante ao que se passava com o que a National Water and Sewerage Corporation (NWSC) enfrentava com o sistema público de torneiras como opção de provisão de serviços de água para as pessoas pobres das zonas urbanas. Historicamente, a Empresa Nacional de Água e Esgotos tinha proporcionado serviços através de ligações privadas com contadores, juntamente com torneiras/postos para o público em geral que não podia pagar as ligações privadas.

No entanto, apesar dos clientes com ligações de água privadas pagarem em média 30/= por jerrycans de 20l, o custo podia ser até cinco vezes mais numa torneira pública, apesar da tarifa oficial da NWSC. Para piorar as coisas, os mesmos vendedores não estavam a pagar as próprias contas de água, tendo como resultado contas atrasadas acumuladas e as resultantes desconexões que causavam inconvenientes aos clientes.

O sistema de contadores a pré-pagamento elimina os intermediários, permitindo que os clientes de rendimentos baixos tenham acesso à água em torneiras públicas à tarifa oficial da NWSC. A água encontra-se disponível 24/7 ao contrário do que se passava no passado quando os clientes se encontravam dependentes dos vendedores.

O sistema de contadores pré-pagos também ajudou a NWSC a reduzir os custos operacionais. Não é necessário os assistentes de marketing fazerem leituras de contador mensais, e a NWSC já não imprime e entrega contas de água aos operadores das torneiras. A NWSC já não necessita dos serviços dos cobradores de dívidas.

Como é que funciona o sistema de contadores pré-pagos?

O sistema funciona de modo semelhante ao usado pelos cartões de raspar para os telemóveis. O consumidor compra crédito para água, seja a um vendedor ou aos escritórios da NWSC. Este crédito é carregado para uma ficha do consumidor usando seja o computador central ou através de máquinas de venda manuais. Quando a ficha se coloca na ranhura da torneira pública e houver crédito suficiente, o sistema permite que a válvula no contador se abra e deixe passar a água. Quando se remove a ficha da ranhura, a válvula fecha automaticamente, cortando a provisão de água depois de deduzir o crédito equivalente à água retirada.

Estabeleceram-se pontos de venda de crédito de água em cada zona das povoações informais, e estão equipados com pelo menos uma máquina de venda. A NWSC assinou acordos com indivíduos interessados que residiam na área para operarem como vendedores de água a crédito, como modo de levar os serviços aos residentes. Através do sistema de franchising, a NWSC concedeu um desconto de 10% aos vendedores envolvidos na venda de crédito de água.



Exercício: Planear mecanismos de pagamento flexíveis.

Em pares, discutam outras estratégias que possam ser usadas para fazer com que os pagamentos sejam mais flexíveis, por exemplo, esquemas de pagamento a prestações sem juros para as ligações, usando telemóveis (mpesa no Quênia).



WaterAid/James Kiyimba

Crianças a recolher água de um dos contadores de água pré-pagos. Com estes contadores, as pessoas pobres das zonas urbanas podem conseguir água ao preço recomendado cobrado pela empresa de serviços e portanto reduzir o custo da água cinco vezes, dos 100 UGX (shillings) geralmente pagos por 20 litros nas torneiras públicas, para 20 UGX.

Área de acção 3 – Gerir as mudanças: vencer os obstáculos físicos e técnicos

A terceira área identificada pela estrutura do WSP dirige-se a três questões:

- A exploração exagerada e a degradação dos recursos hídricos afectam as pessoas pobres de modo desproporcionado.
- As dificuldades físicas e técnicas e o elevado custo do investimento das tecnologias convencionais dificultam a ampliação formal da provisão de água canalizada e das redes de esgotos para povoações informais e sem planeamento.
- As empresas de serviços e as municipalidades têm relutância em usar tecnologias alternativas.

Muitas cidades enfrentam uma crise de recursos hídricos e têm que reforçar a gestão destes recursos, o que pode envolver melhorias em todas as fases do ciclo de água: bacia hidrográfica, protecção de pântanos, infiltração de águas pluviais e recarregamento de aquíferos – intervenções para além do âmbito deste módulo, mas de imenso significado a médio e longo prazo para as provisões de água sustentáveis.

A empresa de serviços pode participar na gestão dos recursos hídricos usando medidas tais como planos de tarifas para limitar o uso excessivo e o desperdício de água. As empresas de serviços também podem melhorar a gestão dos recursos hídricos através de reparações de fugas para reduzir a água não contabilizada e solucionando as próprias questões de água sem receitas assim como o tratamento das águas residuais.

O custo da provisão de água convencional e de um sistema de esgotos transportados pela água é consideravelmente mais elevado per capita do que muitas abordagens de baixo custo. Na realidade, muitas cidades devem tomar em consideração o uso de opções tecnológicas de baixo custo, mesmo que seja somente como uma solução imediata e transitória. Estas opções incluem:

- Gestão delegada a terceiros tal como vendedores privados ou organizações da comunidade.
- Provisão de água a granel aos perímetros das comunidades e canalização de trincheira à superfície ou pouca profundidade a agregados familiares ou pontos de água.
- Torneiras públicas e quiosques.
- Recolha de água da chuva.
- Latrinas no local.
- Esvaziamento de tanques sépticos e fossas por equipamento mais pequeno do que camiões de vácuo.
- Pequenos esgotos de furo e utilização de sistemas condominiais.

A formação de muitos profissionais de água e saneamento não inclui totalmente estas abordagens, o que é lamentável uma vez que em algumas cidades têm muito potencial.

Discutir

- Que tecnologias não convencionais se usam actualmente na sua cidade?
- Qual é o custo e a eficácia das mesmas?
- Há possibilidade de expandir a utilização das mesmas?
- As leis autárquicas e as normas oficiais permitem que sejam usadas na sua cidade?



6. Definição de estratégia de implementação visada/unidades de serviços de rendimentos baixos.

Soluções temporárias para os serviços

A ampliação dos serviços por fases pode significar que servir as pessoas pobres fica para último lugar. É essencial haver soluções temporárias para os serviços apesar de algumas pessoas poderem argumentar que assim se encoraja a perpetuação de padrões inferiores de serviços para os agregados familiares pobres.



Estudo de Caso: Unidade de Gestão de Quiosques no Malawi

A WaterAid no Malawi assinou uma parceria estratégica com Lilongwe Water Board (LWB) (Conselho de Água de Lilongwe) para solucionar os problemas relacionados com a gestão comunitária dos sistemas de provisão de água. Estava-se a cobrar aos clientes pela água o dobro da tarifa oficial, e os gestores dos quiosques não estavam a enviar as receitas à empresa de serviços. As instalações das comunidades eram propensas a serem desconectadas e as instalações tinham dívidas acumuladas à empresa de serviços que totalizavam 17,6m de Kwacha do Malawi (aproximadamente US\$ 176.000 em 2003/04).

Este cenário foi causado por diversos factores, incluindo:

- Falta de transparência nas tarifas, contas e sistemas de cobrança de receitas
- Vandalismo das instalações, ligações ilegais e pouca monitorização da rede
- Relações fracas entre a comunidade e a empresa de serviços instigadas por abusos de poder e desilusão da comunidade com os serviços

O papel da Unidade de Gestão de Quiosques

Os parceiros levaram a cabo uma revisão das opções de gestão e experimentaram uma Unidade de Gestão de Quiosques no âmbito do Conselho de Água de Lilongwe. A unidade foi encarregada das responsabilidades que se seguem:

- Gestão de instalações
 - Fazer a ligação com a Unidade de Projectos da empresa de serviços para reabilitar as instalações existentes e ampliar a rede de canalização a bairros sem ligações
 - Facilitar decisões sobre as opções de gestão de quiosques
 - Assegurar que os quiosques de água são operados por entidades reconhecidas legalmente.
 - Facilitar o estabelecimento de um relatório de avarias e mecanismo de resposta para as comunidades servidas por quiosques
- Recuperação das despesas
 - Regulação dos preços da água
 - Fazer a ligação com a Unidade de Contas das Receitas para assegurar eficiência em termos de envio de contas
- Participação da comunidade
 - Facilitar o diálogo entre as comunidades, o Conselho de Água de Lilongwe e outros intervenientes
 - Facilitar a formação e melhoria de capacidades das associações de utentes de água (WUAs)

O que mudou? Vantagens para as comunidades e o Conselho de Água de Lilongwe

Conselho de Água de Lilongwe	Associações de Utentes de Água
• Reabriram 250 quiosques que não funcionavam • Redução de NRW – KMU reparou todas as fugas no sistema de quiosques. • Mais receitas para LWB – recuperaram US\$210.000 em dívidas. • Melhoraram o nível de serviço para as WUAs. • Eliminaram o papel dos assistentes aos quiosques – poupando >MK 1 milhão (US\$ 6.700) por mês	• Construção de 48 quiosques (cinco foram construídos com fundos da WUA) • Criação de empregos para 350 trabalhadores que recebiam gratificações • Iniciativas locais para ampliação – torneiras de quintal e saneamento melhorado. • As WUAs receberam pagamentos atrasados – agora só têm que lidar com as contas actuais. • As WUAs têm um balanço de MK 15 milhões (US\$ 100.000) nas contas bancárias.



Elizabeth Banda recolhe água de um quiosque, MGona, Liongwe, Malawi.

Trabalhar com provedores de serviços informais e grupos da comunidade

Rejeitar os provedores de serviços alternativos como exploradores das pessoas pobres das zonas urbanas significa que vão continuar a cobrar preços mais elevados e a oferecer serviço de baixa qualidade. As empresas de serviços e os reguladores devem pensar nos provedores de serviços informais e tomar em consideração formar parcerias, talvez como medida temporária enquanto se ampliam os serviços. Os provedores de água alternativos podem ser reconhecidos e regulados pelos provedores de serviços oficiais e pelas autoridades, por isso podem fazer a sua parte para cobrir o défice na provisão.

Obstáculos legais para servir as pessoas pobres: direitos à propriedade em relação ao direito à água

Um dos principais desafios à ampliação dos serviços é a exigência por parte das empresas de serviços de uma morada para enviar as contas e (ou) título de propriedade para os candidatos a ligações novas. Muitos dos ocupantes das áreas de rendimentos baixos e povoações informais não têm títulos de propriedade. Algumas povoações são construídas em terras que foram marcadas para outras utilizações tais como terrenos de protecção de linhas férreas, auto-estradas e outras infra-estruturas das cidades. Por isso, estas povoações podem ser consideradas ilegais. Era este o caso dos bairros degradados de Dhaka, no Bangladesh, antes de uma ONG local tomar a iniciativa de resolver as necessidades de água dos bairros degradados.



Estudo de Caso: ONG actua como mediadora entre a empresa de serviços e as comunidades

Durante os anos noventa no Bangladesh era ilegal as agências oficiais de água e de esgotos proporcionarem serviços aos bairros degradados, uma vez que o Governo considerava que isso poderia implicar título legal de propriedade da terra. As ONGs, lideradas por Dushta Shasthya Kendra (DSK), puderam negociar um acordo segundo o qual as ONGs actuavam como intermediárias entre a Empresa de Água de Dhaka (DWASA) e a comunidade. DSK assinou o acordo oficial aceitando a responsabilidade total pelos pagamentos. A empresa concordou que os serviços de água aceites não implicavam reclamação alguma sobre a terra que ocupavam. O Governo mantinha o direito de destruir a instalação de provisão de água se a terra fosse necessária para desenvolvimento. Assim se levou a que o nível de serviços de água melhorasse e os preços diminuíssem, para além de aumentar as receitas da empresa de serviços. Em 2010 decidiu-se levar esta decisão a todas as principais cidades, pequenas e grandes, do Bangladesh, conforme publicado numa Gazeta do Governo.

Módulo 2:

Reforçar a participação dos grupos da comunidade e das ONGs nas reformas das empresas de serviços e nas melhorias nos serviços

Objectivos

Até ao final deste módulo, os participantes devem:

1. Ser capazes de identificar os obstáculos que não permitem que as pessoas pobres tenham serviços de WASH de boa qualidade.
2. Ser capazes de diferenciar entre os obstáculos que ficam em grande parte fora do controlo da empresa de serviços e os que ficam dentro do controlo da empresa de serviços.
3. Ser capazes de identificar os grupos da comunidade nas áreas sem serviços das cidades e grandes cidades em que a empresa de serviços tem a base.
4. Ter um plano estratégico e de implementação sobre como estes grupos da comunidade e os residentes das povoações informais podem ser abordados para apoiar melhorias ao serviço que produzam resultados vantajosos para todos, os residentes e a empresa de serviços.
5. Estar familiarizados com os exemplos internacionais de parcerias bem sucedidas entre as empresas de serviços hídricos e as comunidades para resolver os obstáculos aos serviços para as pessoas pobres.

Perfil dos módulos

Contexto

De adversários a parceiros

Dar voz às pessoas pobres

- Criar espaço para as pessoas pobres serem ouvidas

Neutralizar os direitos adquiridos

- Trabalhar com as OSCs

Eliminar obstáculos administrativos e legais

Resumo dos passos seguintes

Contexto

As empresas de serviços hídricos têm a obrigação (seja explícita ou implícita) de prover um serviço universal a todas as áreas de uma cidade. Mas as empresas de serviços hídricos enfrentam muitas dificuldades e obstáculos – recursos hídricos em declínio, receitas escassas, infra-estruturas antigas e deterioradas, fundos insuficientes para investimento, pressões políticas, corrupção, etc.

Os gestores das empresas de serviços encontram-se frequentemente em posições ingratas, em que enfrentam o dilema de ter de negociar os aumentos das receitas com políticos que podem preferir congelar ou cortar as tarifas com o fim de “proteger os consumidores”, como se demonstrou em países em todo o mundo desenvolvido e em desenvolvimento. Os gestores das empresas de serviços compreendem que proteger hoje os preços prejudica a viabilidade e um estado físico decente dentro de alguns anos. Podem achar que mesmo quando estão a fazer o melhor que podem, pode nunca ser suficiente.

Muitas comunidades pobres são excluídas dos serviços básicos de água e de saneamento por esses obstáculos. Algumas destas barreiras encontram-se fora do controlo da empresa de serviços, mas os funcionários das empresas de serviços têm que compreender estas barreiras e reconhecer que para poderem proporcionar serviços às comunidades urbanas pobres, é necessário solucionar estes obstáculos. Há evidência que sugere que a voz e as acções dos cidadãos podem ajudar a solucionar estes obstáculos.

De adversários a parceiros

Muitas empresas de serviços têm relações adversas ou difíceis com as áreas sem serviços; em algumas cidades os funcionários das empresas de serviços têm relutância em visitar estas comunidades uma vez que podem necessitar de protecção da polícia para o fazer. E no entanto, estas áreas estão desesperadas por ter serviços de água e saneamento. Os residentes nestas áreas pagam mais por menos – frequentemente muito mais por um nível de serviço muito inferior. Os residentes destas áreas são um verdadeiro mercado “novo” para melhorar o balanço da empresa de serviços com a relação correcta entre os líderes da comunidade e os oficiais das empresas de serviços.

A nossa experiência demonstra o valor de uma abordagem à parceria com base num melhor entendimento mútuo e num compromisso por parte da empresa de serviços hídricos e da comunidade para trabalharem juntos.



Estudo de Caso: Autoridade de Provisão de Água de Phnom Penh: antes e depois

A história de Phnom Penh demonstra que ter acesso à água não significa que esse acesso tem de ser grátis. Também mostra que a população urbana pobre viverá muito melhor se pagar por água segura, canalizada, do que se tiver que pagar por água de qualidade questionável a vendedores privados. Por exemplo, os residentes sem ligação em Phnom Penh costumavam pagar 1.000 riels por dia por água que lhes era trazida por vendedores de água privados; hoje em dia, só gastam cerca de 5.000 riels por mês pela água que lhes é fornecida pela Autoridade de Provisão de Água de Phnom Penh (PPWSA).

O aumento impressionante em termos de cobrança de contas e redução de ligações ilegais também destacou a importância de envolver os utentes e a sociedade civil num serviço que querem ter ou pelo qual estão dispostos a pagar. A solução foi desenvolver uma relação entre a empresa de serviços e o cliente, com base em melhorar a comunidade a longo prazo em vez de relações contratuais a curto prazo. Campanhas eficazes de consciencialização também permitiram à PPWSA aumentar as tarifas com grande apoio público.

A empresa de serviços desenvolveu uma relação estreita com os próprios clientes. Por exemplo, proporcionou incentivos aos membros do público que participaram ligações ilegais e estabeleceu um sistema eficaz para registar e resolver as reclamações. Tudo isso, juntamente com a luta contra a corrupção em pequena escala e as melhorias da qualidade do serviço, ajudaram a conseguir uma grande aceitação por parte do público em relação aos aumentos de tarifas.

Em 2009, a WaterAid publicou um kit de ferramentas “*A nossa água, os nossos desperdícios, a nossa cidade*” para ajudar as comunidades e a sociedade civil a envolverem-se e a apoiarem as reformas dos serviços de água e de saneamento nas zonas urbanas, com base numa apreciação das restrições que as empresas de serviços enfrentam. O kit de ferramentas identifica como as comunidades podem ajudar as empresas de serviços hídricos a melhorar o acesso e a assegurar uma provisão de serviços sustentável. Por exemplo, participando fugas, organizando os utentes para que paguem as contas, evitando ligações ilegais, apoiando a empresa de serviços de água para que obtenha fundos para investimento, entre outras actividades.

Nesse mesmo ano, o WSP identificou obstáculos comuns que não permitem que os bairros mais pobres tenham acesso aos serviços de água e de saneamento proporcionados pelas empresas de serviços. Estes obstáculos podem ser agrupados sob sete áreas de acção. Este módulo aborda três destas áreas de acção e obstáculos comuns.

Área de acção	Obstáculos comuns
Dar voz às pessoas pobres	• A voz das pessoas pobres, frequentemente não é ouvida. • Persistem ideias erradas sobre as pessoas pobres entre os provedores de serviços públicos, os políticos e outras pessoas. • Desigualdade entre os géneros – o limitado poder político e pessoal das mulheres limita a influência que as mesmas têm sobre as decisões e as prioridades – especialmente para melhorar o saneamento.
Neutralizar os interesses adquiridos	• Os vendedores de água, o crime organizado, os oficiais públicos e os funcionários das empresas de serviços podem ter interesses adquiridos em não permitir melhores serviços para as pessoas pobres.
Eliminar barreiras administrativas e legais	• A propriedade da terra e as questões de posse criam frequentemente obstáculos à provisão de serviços para as pessoas pobres. • As pessoas pobres podem não ter conhecimento dos requisitos administrativos e legais, ou achar difícil compreendê-los e cumpri-los.

Área de acção 4 – Dar voz às pessoas pobres: ouvir as OSCs nas áreas não planeadas para melhorar a ampliação dos serviços, a provisão de serviços e a cobrança de receitas

Quase todas as áreas urbanas não planeadas têm líderes das comunidades e algumas formas de organização social, que variam conforme o país e o sistema político, mas podem incluir representantes eleitos, poupanças e grupos de crédito ou micro-finanças, assim como grupos de mulheres, equipas de recreação, grupos religiosos, associações de transportes, associações de negócios e grupos de juventude.

Estes são os potenciais pontos de entrada na povoação e possíveis parceiros para as empresas de serviços de água.



Estudo de Caso: diálogo entre a sociedade civil, os provedores de serviços e os políticos sobre os serviços urbanos de água no Quénia

Durante as últimas duas décadas, no Quénia, as OSCs e os grupos de cidadãos têm estado envolvidos em ampliar os serviços hídricos e de saneamento às comunidades muito pobres tanto nas áreas rurais como nas urbanas. À medida que se faziam grandes reformas cerca do ano 2000, havia pouco envolvimento estratégico dos cidadãos e das OSCs, e a elaboração do Decreto-Lei da Água de 2002 foi levado a cabo em grande parte com o governo e os doadores parceiros a impulsionarem o acontecimento.

Subsequentemente, lançou-se uma iniciativa importante para aumentar a voz dos consumidores de água no sector através da utilização dos Cartões de Registo dos Cidadãos, um processo liderado pela sociedade civil, com três ONGs proeminentes, de Nairobi, Kisumu e Mombasa a liderar. O Cartão de Registo dos Cidadãos é uma ferramenta simples e poderosa para proporcionar às agências de serviços feedback sistemático por parte dos utentes, e para permitir que estas agências identifiquem os pontos fortes e fracos do próprio trabalho. Os Cartões de Registo dos Cidadãos foram compilados a partir de dados sobre as percepções dos consumidores, recolhidos de um inquérito de amostras aleatórias dos utentes feito às empresas de serviços de água e de saneamento e às autoridades locais que proporcionam serviços de recolha de desperdícios sólidos. Na apresentação pública dos resultados do inquérito, adoptou-se um slogan para unificar os cidadãos, os provedores de serviços e os políticos num espírito de diálogo, em vez de confrontação directa. O slogan em Kiswahili era ‘Maji na Usafi? Njooi Tujadiliane’. Em tradução significa, “Água e saneamento? Venham todos, vamos discutir e chegar a acordo”, e foi repetido como um apelo de reagrupamento para levar ao diálogo a longo prazo.

Em alguns países e regiões, também há OSCs com maior alcance, tal como as associações nacionais de consumidores que têm um mandato para melhorar a qualidade e o valor de todos os serviços para todos os consumidores. Isso inclui os serviços de água e de saneamento nas povoações informais e em alguns países as associações de consumidores participam nos conselhos de administração dos reguladores e das empresas de serviços hídricos.



Estudo de Casos: opinião dos clientes nos conselhos de administração das empresas de serviços

Na Zâmbia, a Associação de Consumidores da Zâmbia (ZACA) participa na NAWASCO, o organismo de regulação da água. A ZACA também participa independentemente nas consultas de revisão de tarifas. No Senegal, a associação formada para representar os consumidores de água, electricidade e telecomunicações participa na Empresa de Holding de Activos que gere a infra-estrutura de água e de esgotos.

Discutir

- O que sabe sobre as povoações informais da sua cidade/cidade pequena e as pessoas que aí vivem?
- Que OSCs estão presentes?
- Quem são os líderes e representantes da comunidade?



WaterAid/Marco Betti

Uma reunião da comunidade, Bijanbarim, região de Terai, Nepal.

Área de acção 5 – Neutralizar os interesses adquiridos – trabalhar com as OSCs

Os residentes das povoações informais ou das áreas sem serviços conseguem de algum modo satisfazer as necessidades de água e de saneamento, que por vezes são fornecidas no âmbito de mecanismos que exploram a falta de poder e a vulnerabilidade das pessoas. As forças com poder tomam conta dos serviços e cobram preços muito elevados ao mesmo tempo que proporcionam um serviço fraco. Em algumas cidades, os funcionários das empresas de serviços são por vezes acusados de cumplicidade nestes planos, alegando-se que conspiram com os provedores de água para atrasar e prejudicar a expansão dos serviços da empresa para os bairros degradados.



Estudo de Caso: contadores de água de grupo, em Manila, Filipinas

Em Manila, a gestão da provisão de água foi entregue ao sector privado através de dois contratos de concessão, um para cada metade da cidade. Um dos concessionários, Manila Water, desenvolveu um sistema para a provisão de água em áreas de bairros degradados densamente populados e de acesso difícil conhecido como Bayan Tubig (“Água para a Comunidade”).

Uma característica interessante do programa “Água para a Comunidade” é a colaboração entre a empresa de serviços privada e a sociedade civil para ampliar a conectividade às comunidades pobres. As associações da comunidade, empresários de pequena dimensão e outros organizaram-se para comprar água a granel ao operador às margens da comunidade onde seria medida por um “contador principal”. A água é distribuída dentro da comunidade usando uma rede construída pelo vendedor a agregados familiares individuais ou grupos de agregados familiares com contador. As organizações com base na comunidade e as ONGs fazem a sua parte como intermediários, mapeando a rede e cobrando as receitas. Em 2003, a água era comprada pela associação a PhP 19 (\$0.35)/m³ e vendida aos residentes a preços que variavam de PhP 25 a 35 (\$0.45-\$0.64)/m³.

Em Manila Leste, este plano aumentou a cobertura de 64% para 85% entre 1997 e 2003 e ajudou os novos operadores a cumprir os objectivos para a ampliação da cobertura sem risco de faltas de pagamento. Outras vantagens incluíam: ligações rápidas a novos clientes – geralmente dentro de 48 horas; programas de pagamento flexível que estavam de acordo com o padrão de rendimentos do agregado familiar; e uma abordagem sensível para com o não pagamento das tarifas. Ter uma presença local significa que as associações ou OBCs sabem se uma família passa por tempos difíceis e tem dificuldade em fazer os pagamentos. Podem ser considerados empréstimos sem juros em que a pressão social ajuda a evitar o não pagamento e a evitar as desconexões. Também se registou uma redução da água sem rendimentos, uma vez que os funcionários e os residentes da comunidade monitorizam a canalização ou mangueiras localizadas à superfície e podem responder imediatamente aos problemas de desperdício de água causados por tubagem danificada.

Uma mudança final importante foi a introdução e reforço de uma cultura de pagar pela água. Em 2009 a empresa de serviços registou uma cobrança de receitas de 100% da água vendida aos bairros pobres.

Discutir

- Há alguns interesses adquiridos que beneficiam dos serviços existentes nos bairros degradados?
- Que reclamações fazem os residentes e as OSCs sobre estes interesses adquiridos?
- Que ideias têm as OSCs sobre como estes interesses podem ser neutralizados?



Área de acção 6 – Eliminar obstáculos administrativos e legais

Em algumas cidades há requisitos legais que é impossível ou difícil os agregados familiares de rendimentos baixos satisfazerem quando querem obter uma ligação. O título legal formal à terra ou um processo em diversas fases que requer muito tempo, esforço e despesas para cumprir são dois exemplos. Se estes requisitos puderem ser reduzidos (por exemplo, através de decisões políticas) o processo é simplificado e as mudanças são anunciadas ao público e explicadas, o que pode ajudar à aceitação dos serviços da empresa de serviços.



Estudo de Caso: serviço negociado para os habitantes de um bairro degradado, Dhaka, Bangladesh

Até agora nas cidades do Bangladesh, a provisão de água aos agregados familiares sem propriedade legal da terra não é oficialmente permitida. Desde 1992, as ONGs, lideradas por Dushtha Shasthya Kendra (DSK), actuaram como intermediários entre a entidade de serviço e os habitantes dos bairros degradados, fazendo ligações no seu próprio nome e assegurando à empresa de serviços a credibilidade das OBCs para pagar as contas de água. As ONGs também deram apoio/crédito parcial e assistência técnica aos grupos da comunidade para os ajudarem a construir e gerir os pontos de água.

Depois de receberem autorização da City Corporation e da Dhaka Water Supply and Sewerage Authority (DWASA), o ponto de água é construído e ligado à principal rede de provisão de água. A comunidade gere o ponto de água e comporta a despesa de capital, manutenção, salários da pessoa que cuida do ponto de água, e contas da DWASA. As comunidades formam grupos e a DSK proporciona formação sobre gestão, manutenção dos pontos de água, saúde, higiene e práticas comportamentais.

Encoraja-se a participação da comunidade, incluindo uma voz e representação adequadas para as mulheres e outros grupos socialmente excluídos, ao planear e seleccionar o local dos serviços de água e formular as regras da utilização de água e opções de pagamento de partilha/crédito da comunidade da DSK. Quando as despesas de capital forem pagas a 100%, os pontos de água e as unidades de latrinas são completamente entregues à comunidade. Depois disso, são responsáveis por pagar as despesas operacionais.

Depois de dez anos de experiência e de lobby pelas ONGs, a abordagem da DSK à ampliação do serviço foi adoptada pelo Governo para ser lançada em todo o país como política nacional.

Discutir

- Como acham os residentes que é o processo legal e administrativo para terem acesso aos serviços das empresas de serviços?
- Como é que a ideia que têm coincide com o processo segundo a empresa de serviços?
- Como podem ser simplificados e os custos reduzidos?
- Há alguma necessidade de que uma unidade especial da empresa de serviços trabalhe com uma ONG ou organização local para proporcionar serviços para ajudar os consumidores de rendimentos baixos e gerir o processo das ligações aos agregados familiares/torneiras públicas?



Resumo dos passos seguintes

Atribuir uma equipa

O primeiro passo é frequentemente atribuir uma equipa de funcionários da empresa de serviços a uma task force ou unidade que se concentre nas povoações informais; também podem ter de incluir pessoas com competências de desenvolvimento da comunidade e dinamização de reuniões.

Mapear

Os funcionários das empresas de serviços devem:

- Identificar os líderes dos grupos da comunidade e as OSCs.
- Convidar os líderes da comunidade e os representantes das OSCs para reuniões.
- Trabalhar com os mesmos para preparar o esboço dum mapa da povoação, mostrando pontos de referência, estradas e caminhos, áreas residenciais, etc. dando especial atenção a como conseguem acesso à água (torneiras, quiosques, revenda, vendedores privados, fontes sem protecção, etc.) e latrinas (latrinas privadas nos agregados familiares, latrinas partilhadas, latrinas públicas, áreas de defecação ao ar livre, etc.).
- Usar imagens de satélite (ex. mapas do Google) para localizar estas instalações/áreas, contar as unidades de protecção, e produzir uma contagem aproximada da população.

Organizar reuniões e dialogar

Convocar reuniões a nível da comunidade para:

- Dar feedback sobre a informação e confirmar/elaborar dados.
- Identificar que abordagens seriam praticáveis para a provisão de água, por exemplo, camiões tanques, quiosques de água, torneiras públicas, gestão delegada pelo sector privado ou OSC, SSIPs, vendas de água a granel.
- Identificar que abordagens seriam praticáveis para o saneamento, por exemplo, latrinas no local, latrinas partilhadas, latrinas públicas.
- Calcular as despesas aproximadas de cada opção.
- Discutir um método de pagamento possível para recuperar o custo dos investimentos.

Divulgar as restrições

Explique as restrições que a empresa de serviços enfrenta – por exemplo usando uma análise SWOT (ver o Anexo 2).¹⁰

Preparar opções com despesas

Elaborar opções com despesas para:

- Melhorias imediatas de êxito rápido.
- Abordagens a médio e longo prazo.

Mobilizar os recursos

- Mobilizar o apoio de líderes, OSCs, e residentes para lutar junto dos governos municipais/estatais/nacionais por fundos e abordar os défices de pessoas qualificadas.
- Mobilizar as fontes locais de financiamento – investimentos de SSIP, contribuições da comunidade, tarifas que reflectem os custos.

Diagnosticar, solucionar e resolver

Analisar as insuficiências da empresa de serviços hídricos – auto avaliação e avaliação por parte dos utentes – e desenvolver um plano para solucionar os défices e as omissões.

Em algum momento pode ser útil contratar OSCs para ajudarem a contar quantas pessoas vivem nas povoações informais; para OSCs como as Federações Nacionais das Pessoas Pobres das Zonas Urbanas,¹¹ é uma abordagem experimentada e testada para criar grupos de auto ajuda que organizam poupanças e crédito para os membros e também organizam melhores serviços básicos.



Exercício:

Passos seguintes – planejar como colaborar com a sociedade civil nas vossas cidades

- O que sabe sobre as povoações informais da sua cidade/cidade pequena e as pessoas que aí vivem?
- Que OSCs estão presentes?
- Quem são os líderes e representantes da comunidade?
- Como pode trabalhar com eles? Que processo irá seguir para compreender os serviços actuais e como é que as pessoas estão lidar com os problemas?
- Que opções de provisão de água poderiam ser possíveis a curto prazo? E a médio e longo prazo?
- Que opções de saneamento poderiam ser possíveis a curto prazo? E a médio e longo prazo?



Estudo de Caso: ONGs apoiam reformas de WASH em Catmandu, Nepal

A situação da água e do saneamento nas comunidades dos bairros degradados e ocupados ilegalmente no Vale de Catmandu (2000) ajudou a desafiar a ideia de alguns funcionários das empresas de serviços de que não havia pessoas pobres na cidade. Para sublinhar este facto, o Fórum das ONGs sobre Água e Saneamento Urbanos, uma rede de ONGs que proporcionam abrigo, micro-finanças, saúde, assim como água e saneamento para estas comunidades urbanas, levou a cabo dois projectos de investigação.

Estudo de latrinas públicas

As ONGs em Catmandu levaram a cabo o primeiro inquérito de sempre a 33 latrinas públicas no Nepal em 2002. Compilaram uma lista de todas essas latrinas em 15 bairros a partir dos conhecimentos dos próprios funcionários e dos parceiros, assim como dos registos municipais. Depois visitaram cada um com um formulário do inquérito, questionário e máquina fotográfica e registaram detalhes das instalações, condições, utentes, receitas, etc. A análise dos resultados foi apresentada à municipalidade juntamente com recomendações para se fazerem melhorias. Organizou-se um workshop para os auxiliares discutirem os resultados com os funcionários municipais. Houve uma grande cobertura e discussão por parte dos meios de comunicação, que resultou na construção de novos Centros Urbanos de Serviços com uma gama ampliada de instalações e a destruição das que já não podiam ser reabilitadas. O inquérito foi subsequentemente repetido noutras cidades.

Mapeamento da rede de abastecimento de água

Usando entrevistas com funcionários das empresas de serviços de água, as ONGs mapearam o sistema da rede de água mostrando as localizações e diâmetros das tubagens assim como a localização dos agregados familiares sem ligações e “provavelmente pobres”. Esta informação foi usada para identificar os bairros que, devido à proximidade das tubagens, poderiam ser conectadas com custos relativamente baixos. Os mapas da rede em todos os 135 bairros também eram uma ferramenta importante para ajudar todas as partes a compreender a magnitude do trabalho para ampliar a conectividade e, se um aluguer ou via de concessão para as reformas tivesse sido usado, teria reduzido o risco para os concorrentes e portanto o preço das propostas ao Governo.



Estudo de Caso: posições diferentes sobre as reformas de WASH no âmbito do movimento laborista do Gana.

A história turbulenta das reformas hídricas no Gana dividiu a sociedade civil, os governos e os doadores. O movimento laborista também adoptou posições diferentes com o Congresso dos Sindicatos (Trade Union Congress – TUC) a servir de Delegado Sindical Nacional e Secretariado da Coligação Nacional do Gana Contra a Privatização (NCAP) enquanto o Sindicato dos Trabalhadores das Empresas Públicas (PUWU), um sindicato membro da TUC e responsável por organizar os trabalhadores nas empresas públicas de serviços, decidiu concentrar-se em proteger os interesses dos seus membros directamente afectados pela reforma, e não se juntar à NCAP.

Na sua função junto da NCAP, a TUC proporcionou liderança estratégica, co-gestão das finanças, serviços administrativos, e serviu como porta-voz da campanha, responsabilizando-se por comunicados à imprensa e organizando reuniões da coligação.

Apesar da PUWU ter decidido distanciar-se da NCAP, procurou compreender a posição da mesma. Um representante disse, “Vimos isso mais como uma questão de advocacia política. Isso é diferente da realidade. A empresa de serviços tem um problema. Ganhamos a nossa vida devido à empresa. Para a NCAP é uma missão. Para nós é um sacrifício. Como líder laborista, quer-se sempre escutar os membros e seguir a direcção que nos dão.”

Por isso, enquanto a TUC mobilizava contra diversos aspectos da reforma, a PUWU concentrava os seus esforços em obter o melhor acordo para os membros, especificamente:

- Segurança do emprego
- Participar no processo de reforma através de representação em todos os comités importantes, em vez de arriscar só receber informação sobre a reforma, ajudando portanto a assegurar que as questões de trabalho eram tomadas em consideração e os funcionários informados
- Justiça social e equidade nas reformas – particularmente na identificação dos funcionários para despedimento
- Formação e aconselhamento para os funcionários destinados a serem despedidos – plano de formação, pagamento de benefícios de despedimento, esquemas de desenvolvimento empresarial

Anexo 1:

Uma estrutura para melhorar os serviços de água e de saneamento para as pessoas pobres das zonas urbanas

Uma estrutura para actuar sobre os diversos obstáculos que impedem o acesso da população urbana pobre aos serviços de WASH, desenvolvida por WSP em 2009.¹²

Área de acção	Obstáculos comuns
1. Dar voz às pessoas pobres	• Demasiadas vezes, a voz das pessoas pobres não é ouvida. • Continuam a existir ideias erradas sobre as pessoas pobres • Desigualdade dos géneros – o limitado poder político e pessoal das mulheres limita a influência que têm sobre as decisões e as prioridades – especialmente para melhorar o saneamento.
2. Neutralizar os interesses adquiridos	• Os vendedores de água, o crime organizado, os oficiais públicos e os funcionários das empresas públicas têm interesses adquiridos em não permitir serviços melhores para as pessoas pobres.
3. Eliminar barreiras administrativas e legais	• A propriedade da terra e as questões de posse criam frequentemente obstáculos à provisão de serviços para as pessoas pobres. • As pessoas pobres podem não ter conhecimento dos requisitos administrativos e legais, ou achar difícil compreendê-los e cumpri-los.
4. Reforçar as capacidades, a autonomia e a prestação de contas dos provedores de serviços e oferecer incentivos para servir as pessoas pobres	• Os provedores de serviços públicos por vezes não têm a autonomia, os recursos financeiros e humanos e os incentivos para proporcionar serviços às pessoas pobres das zonas urbanas. • As municipalidades e as empresas de serviços não são responsáveis por ajudar à provisão de serviços satisfatórios de abastecimento de água e de saneamento. • Os serviços proporcionados por pequenos provedores não são reconhecidos, encorajados ou regulados.
5. Adoptar práticas financeiras apropriadas	• As tarifas não cobrem o custo total dos serviços eficientes. • Os agregados familiares pobres têm dificuldade em pagar tarifas de ligação em adiantado. • Os agregados familiares pobres têm dificuldade em pagar as contas mensais. • O aumento das tarifas em bloco penaliza os agregados familiares que partilham uma única ligação. • Os provedores de serviços de pequena dimensão não têm as finanças adequadas para ampliar as redes para as povoações peri-urbanas informais e para as cidades pequenas.
6. Ultrapassar os obstáculos físicos e técnicos	• A exploração exagerada e a degradação dos recursos hídricos afectam as pessoas pobres de modo desproporcionado. • As dificuldades físicas e técnicas e o custo elevado do investimento das tecnologias convencionais dificultam a ampliação da provisão formal de água canalizada e das redes de esgotos para as povoações informais e não planeadas.

Anexo 2:

Os sistemas de provisão de água da nossa cidade – pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças (hipotéticas mas típicas)³

Pontos fortes	Pontos fracos
• Construíram-se dois poços tubulares novos há cinco anos o que aumentou o abastecimento de água a granel em 30% • As pessoas aceitaram em grande parte as tarifas depois de terem aumentado há dois anos. • A comunidade e a rede hídrica estão agora mapeadas. • Alguns funcionários são prestáveis e motivados. • A nossa empresa de água tem alguma flexibilidade para propor as tarifas (mas têm de ser aprovadas pelo regulador o que leva meses). • Cerca de 55% dos agregados familiares conectados têm um contador que funciona • Dois escritórios novos da empresa de serviços facilitam o pagamento de contas, a participação de fugas e as reclamações.	• A estimativa para a falta de receitas de água (NRW) é de 40%. • Somente 35% dos agregados familiares têm uma ligação com canalização. • As receitas da empresa de serviços só cobrem salários e electricidade. • 60% das pessoas pobres participam a utilização de fontes de água sem protecção. • Somente dois membros da sociedade civil no conselho de administração da empresa de serviços e incapazes de convencer os membros do conselho de administração a adoptar políticas a favor das pessoas pobres. • A empresa de serviços não tem equipamento de detecção de fugas. • Somente 40% dos clientes pagam as contas regularmente.
Oportunidades	Ameaças
• O governo nacional comprometeu-se publicamente a satisfazer os alvos dos Objectivos do Milénio para a água e o saneamento e aumentou as atribuições do orçamento para a água nas zonas urbanas. • Dois ou três doadores ou Instituições Financeiras Internacionais (IFIs) visitaram a cidade e podem estar interessadas em conceder ou emprestar fundos dos EUA para ampliar a rede e reformar a empresa de serviços. • Alguns cidadãos ricos podem investir na empresa de serviços ou outros negócios de serviços hídricos.	• Níveis freáticos em declínio • Será necessário escavar furos adicionais, alguns agricultores estão irados e suspeitam que estamos a tirar-lhes a água. • As áreas de captação estão desflorestadas e o escoamento de águas pluviais está a aumentar.

Alan Etherington é um consultor de WASH que se especializa nos aspectos que não são de engenharia relacionados com o custo da água e do saneamento, especialmente nas povoações urbanas informais. Foi um dos autores de *Our Water, Our Waste, Our Town: supporting civil society engagement in urban water and sanitation reforms* (*A nossa água, os nossos desperdícios, a nossa cidade: apoiar o envolvimento da sociedade civil nas reformas de água e saneamento*) para ser usado nos programas da WaterAid e outros. Tem proporcionado serviços de consultoria nesta área à UNICEF, Water & Sanitation for the Urban Poor (Água e Saneamento para as Pessoas Pobres das Zonas Urbanas) e Homeless International e outras ONGs. Foi representante nacional da WaterAid no Nepal de 2000 a 2003

Laura Hucks foi Oficial de Política da WaterAid (Finanças do Desenvolvimento) antes de se transferir para Dar es Salaam como Consultora Sénior sobre Política para a WaterAid na Tanzânia. É uma autora com diversas publicações que liderou a publicação de referência de investigação da WaterAid "Think local, act local" (*Pense local, actue local*) A Laura está agora de regresso a Inglaterra levando a cabo estudos adicionais sobre desenvolvimento.

Timeyin Uwejamomere é o Representante Nacional substituto da WaterAid na Nigéria, em transferência da função de Analista Político Sénior (Urbano), na WaterAid do RU. É o co-autor de diversos artigos, comunicados e manuais de formação incluindo o kit de ferramenta: *Our water, our waste, our town* (*A nossa água, os nossos desperdícios, a nossa cidade*). Recentemente liderou um estudo sobre a eficácia dos investimentos urbanos do Banco Mundial – IDA em África. Anteriormente trabalhou para a WaterAid na Nigéria, estabelecendo o Departamento de Advocacia e Comunicações em 2003. Entre 1999 e 2003 Timeyin foi Presidente do Conselho de Administração da Lagos Mainland Local Planning Authority (Autoridade de Planeamento Local de Lagos Continental) ao mesmo tempo que trabalhava como jornalista, como Sub-Editor da secção de Habitação e Ambiente de *The Guardian* na Nigéria. É Membro do Programa Liderança para o Ambiente e Desenvolvimento (LEAD) em Londres, e Membro do Instituto Nigeriano de Planeamento Urbano.

Notas de rodapé

- ¹ O painel inclui David Isingoma, gestor de planeamento empresarial, National Water and Sewerage Corporation (NWSC); Dr. Dibalok Singha, director executivo de Dushtha Shasthya Kendra (DSK), Bangladesh; Mukami Kariuki, director do sector, desenvolvimento sustentável, Banco Mundial; Kelvin Chitumbo, inspector chefe, National Water Supply and Sanitation Council (NWASCO), Zâmbia; e Neil Macleod, Director de WSSS, Cidade de Durban, África do Sul.
- ² OMS/UNICEF (2008) Joint Monitoring Report (Relatório Conjunto de Monitorização)
- ³ WaterAid (2009) *Our water, our waste, our town: Supporting CSOs to engage in urban water and sanitation reform* (Disponível em www.wateraid.org/urbanreform)
- ⁴ Programa de Água e de Saneamento do Banco Mundial (2009) *Guidance notes on services for the urban poor*
- ⁵ Ver WaterAid (2009) *Water utilities that work for poor people: Increasing viability through pro-poor service delivery* (Disponível em www.wateraid.org/documents/plugin_documents/water_utilities_2010.pdf)
- ⁶ WaterAid (2009) *Water utilities that work for poor people: Increasing viability through pro-poor service delivery* (Disponível em: www.wateraid.org/documents/plugin_documents/water_utilities_2010.pdf)
- ⁷ Banco Mundial. (2009) Water Working Note No. 19. "Guiding Principles for Successful Reforms of Urban Water Supply and Sanitation Sectors". Washington: Banco Mundial.
- ⁸ O Anexo 1 inclui uma tabela completa dos obstáculos e acções do WSP.
- ⁹ WaterAid 2009 Acesso para as pessoas pobres das zonas urbanas: tarifas e subsídios para a provisão de água nas zonas urbanas
http://www.wateraid.org/documents/plugin_documents/access_for_poor_and_excluded.pdf
- ¹⁰ Ver também: WaterAid (2011) *Estrutura urbana* p48
- ¹¹ www.sdinet.org Os Membros de Slum/Shack Dwellers International encontram-se presentes em 13 países africanos e há afiliados "emergentes" noutros países africanos, incluindo a Nigéria.
- ¹² Banco Mundial. (2009) Water Working Note No. 19. "Princípios de Orientação para Reformas Bem Sucedidas do Sector de Abastecimento de Água e Saneamento Urbanos". Washington: Banco Mundial.



A WaterAid transforma vidas melhorando o acesso à água segura, à higiene e ao saneamento nas comunidades mais pobres do mundo. Trabalhamos com parceiros e influenciamos os responsáveis pelas decisões para maximizar o nosso impacto.

WaterAid, 47-49 Durham Street, London SE11 5JD
Telefone: 020 7793 4500 Fax: 020 7793 4545
Email: wateraid@wateraid.org www.wateraid.org

Números de registo de obra de beneficência 288701 (Inglaterra e País de Gales) e SC039479 (Escócia)