

Relatório de síntese



Unidades de Apoio aos Clientes de Rendimentos Baixos:
Como as empresas de serviços estão a ter êxito nos serviços
para as pessoas pobres

Introdução

Uma proporção cada vez maior, mas já elevada, de pessoas que vivem nas cidades em muitos países em desenvolvimento vivem em povoações informais¹, e em bairros peri-urbanos não planeados caracterizados pela pobreza e condições de vida duras, incluindo densidades populacionais, habitação de baixa qualidade e níveis baixos dos serviços básicos. As empresas de serviços com autorização dos governos para prover serviços de água enfrentam um ambiente social, político e económico complexo no âmbito do qual funcionar.

Durante a última década, veio-se a saber que os residentes das comunidades de rendimentos baixos nas zonas urbanas pagam muito mais, e por uma qualidade inferior, do que os residentes dos bairros mais afluentes. O desejo e vontade dos clientes de rendimentos baixos de pagarem por serviços de WASH eficazes, acessíveis e a favor das pessoas pobres é também cada vez mais comum. Em resposta a isso, algumas empresas de serviços inteligentes estão proporcionando serviços viáveis inclusivos e estabeleceram unidades especializadas para compreender este mercado² e proporcionar serviços apropriados aos clientes.

Estas empresas de serviços exploraram uma variedade de modelos de serviço que permitiram aos clientes de rendimentos baixos conseguir acesso directo aos serviços de água. Apesar de continuar a haver complexidades, os clientes de rendimentos baixos em alguns centros urbanos dos países em desenvolvimento – e as empresas de serviços

das cidades - estão a passar pela experiência de uma situação de vantagem para todos, em que as pessoas pobres têm acesso à água segura, económica e acessível, enquanto as empresas de serviços têm taxas mais baixas de água sem receitas e maior cobrança de receitas.

No entanto, diversas empresas de serviços ainda têm dificuldade em saber como servir o cliente de rendimentos baixos com vantagem para todos. Este relatório é um resumo dos resultados dos estudos de casos de cinco países sobre como as empresas de serviços estão a ter êxito em ampliar os serviços para as pessoas que vivem em povoações de rendimentos baixos. Baseia-se nas experiências das empresas de serviços através de três estudos de caso no terreno no Uganda, Malawi e Bangladesh e investigação documental de duas empresas de serviços na Zâmbia e no Quênia, para ajudar a compreender mais profundamente e a identificar o contexto crítico e as condições profissionais necessárias para estabelecer uma Unidade de Apoio ao Cliente de Rendimentos Baixos (LICSU).

Os modelos adoptados pelas empresas de serviços diferem no contexto de cada país. Este relatório de síntese adoptou o que se descreve como sendo uma Estrutura **4P**, para ajudar a reunir aprendizagem comum e alguma específica sobre as quatro dimensões dos serviços oferecidos por cada uma das Unidades de Apoio ao Cliente de Rendimentos Baixos das empresas de serviços.



Uma fonte de água suja usada para lavar a roupa e lavagem pessoal na povoação de Ngombe, em Lusaka, na Zâmbia.

WaterAid/Zure Lightfoot

¹ A WaterAid é da opinião mais generalizada de que as comunidades urbanas pobres incluem concentrados/cantos de condições de bairro degradado, mas também incluem outros grupos de populações urbanas pobres - pequenos vendedores nos mercados, pessoas que vivem na rua/crianças de rua, povoações informais, áreas planeadas arruinadas, etc. sem acesso aos serviços públicos, por isso o termo comunidades urbanas pobres não se limita a quem vive nos bairros degradados.

O Quadro 4P

1. **Produto:** o modo como as empresas de serviços distribuem os serviços de água às pessoas pobres.
2. **Preço:** os mecanismos de definição de preços (tarifas, subsídios, e métodos de colecta de receitas) oferecidos às pessoas mais pobres.
3. **Participação:** como os clientes se relacionam com, e colaboram ou se envolvem no design e provisão dos serviços das LICSU.
4. **Política:** o ambiente político que permite que as empresas de serviços proporcionem serviços a favor das pessoas pobres.

Este relatório de síntese começa com uma análise do processo, que discute os estímulos e a motivação para as reformas a favor das pessoas pobres que levaram às mudanças visíveis nas empresas de serviços estudadas. Apresenta os resultados, tenta analisar os resultados através dos países, e identifica as implicações políticas e recomendações que daí resultam. Espera-se que este documento proporcione alguma orientação para outras empresas de serviços interessadas em desenvolver uma Unidade de Apoio ao Cliente de Rendimentos Baixos.

Os estímulos para estabelecer as LICSU – uma análise do processo

Os estímulos que levaram a que os governos e os provedores de serviços por eles designados se concentrassem nas pessoas pobres como clientes viáveis, e ampliassem os serviços de água das empresas de serviços para as zonas peri-urbanas variam através dos países estudados. Em linhas gerais, este estudo descobriu dois estímulos principais para as reformas a favor das pessoas pobres, que são:

1) Reformas lideradas pelo governo no sector da água:

O estudo descobriu dois tipos de reformas dos serviços a favor das pessoas pobres lideradas pelos governos. As primeiras **reformas internas lideradas pelas empresas de serviços**, foram principalmente inspiradas por motivações comerciais e sociais para cobrir a lacuna no mercado a favor das pessoas pobres. Neste cenário, surgiu um momento no tempo em que o governo ou a empresa de serviços se deram conta de que as pessoas pobres tinham sido excluídas do sistema formal de provisão de serviços e que a empresa de serviços tinha de desenvolver uma visão apoiada pelas políticas, estratégias e mecanismos de coordenação necessários para servir as comunidades informais e peri-urbanas. As reformas foram levadas a cabo com o **objectivo geral de prover serviços equitativos e**

sustentáveis, geridos eficazmente e eficientemente. Esta percepção foi também orientada pelo **princípio emergente de que o acesso sustentável à água segura e ao saneamento básico é um direito humano** e deve ser acessível e económico para toda a gente,³ como foi o caso tanto no Uganda como no Quênia, onde o estudo descobriu que tinha sido a empresa de serviços que tinha impulsionado o processo com reformas para servir a população urbana pobre das zonas urbanas. A Corporação Nacional de Água e Esgotos (NWSC) no Uganda estabeleceu uma unidade a favor das pessoas pobres em Kampala, enquanto em Nairobi, no Quênia, a Empresa de Água e de Esgotos da Cidade de Nairobi (NCWSC) estabeleceu o Departamento de Povoações Informais com base na sede, para proporcionar apoio em cinco áreas de serviço da NCWSC para as Empresas de Serviços de água (WSBs) e os Provedores de Serviços de Água (WSPs).

O segundo tipo de reformas dos serviços lideradas pelo governo foram **mudanças sociais e de saúde pública motivadas por uma supervisão reguladora**. Neste tipo de reforma, o governo respondeu à continuação da degradação ambiental e à recorrência das doenças transmitidas pela água nas zonas peri-urbanas, e outros problemas do sector da água, para instigar reformas grandes. Descobriu-se que era este o caso da Zâmbia onde em 1993 a resposta do governo aos problemas de saúde pública incluíram o estabelecimento de uma **entidade legal reguladora**, o Conselho Nacional da Água e Saneamento (NWASCO) e a descentralização e comercialização dos serviços de água (e saneamento). Estabeleceu-se um **grupo de trabalho peri-urbano** através da Unidade de Apoio às Reformas do Sector da Água da NWASCO, para coordenar um processo de dois anos com diversos intervenientes, que levou ao desenvolvimento da estratégia de 2001 de água e saneamento peri-urbano.

2) Reformas lideradas pelas ONGs/OBCs ao demonstrar-se a viabilidade da opção de serviços a favor das pessoas pobres:

Em alguns dos estudos de casos, as organizações não governamentais (ONGs) lideraram seja através do desenvolvimento e demonstração de um modelo a favor das pessoas pobres que funcione, ou trabalhando em parceria com a empresa de serviços para estabelecer um modelo desse tipo, que a empresa de serviços adoptou mais tarde como estímulo para o processo de reforma. O processo de estabelecimento de modelos a favor das pessoas pobres em cada um dos países envolveu geralmente trabalhar com os governos ou empresas de serviços para estabelecer sistemas onde a comunidade foi capacitada para ter um papel de gestão e supervisão na provisão de serviços, para organizar melhor a

cobrança de contas e os pagamentos ou um sistema de operação e manutenção de fontanários ou quiosques de água, que poderia ser como organizações com base na comunidade (OBCs), ONGs ou Associações de Utentes de Água (WUAs). Em alguns casos, uma combinação destas entidades desempenhou algum papel no processo de reforma.

Em **Dhaka**, no Bangladesh, a ONG local Dushtha Shasthya Kendra estimulou um dos processos iniciais de empresas de serviços a favor das pessoas pobres quando concordou em garantir os pagamentos das contas de duas comunidades para uma ampliação da rede de água canalizada para as zonas dos bairros degradados. A empresa de serviços, vendo a **boa vontade demonstrada pelas pessoas pobres em pagar um serviço fiável**, decidiu desenvolver uma Unidade de Apoio ao Cliente de Rendimentos Baixos (Programa do Consumidor e Divisão de Relações com o Consumidor) que subcontrata a coordenação do serviço de provisão de água às OBCs nos bairros degradados através da cidade. Em **Lilongwe**, no **Malawi**, grandes preocupações sobre a falta de pagamento de um sistema de provisão de água de um quiosque mal gerido ameaçou



May, uma voluntária da comunidade, ensina Sumaya e sua filha, Katrina, sobre os problemas de saúde e saneamento que resultam de se viver nos bairros degradados.

WaterAid/Lucille Flood

desligações em grande escala, e levou a empresa de serviços a trabalhar com outros intervenientes para estabelecer e subcontratar a gestão de um sistema de quiosques de água às **Associações dos Utentes de Água**, no âmbito da Unidade de Gestão dos Quiosques com base na Empresa de Água de Lilongwe.

Quênia

Calcula-se que Nairobi, a capital do Quênia e anfitriã do Escritório Regional da ONU em África, tem uma população de quatro milhões, 60% da qual vive em povoações informais cuja população se calcula irá duplicar nos próximos 15 anos. A Empresa de Água e Esgotos da Cidade de Nairobi (NCWSC) e a Empresa de Serviços de Água Athi (AWSB) comprometeram-se a trazer os serviços às áreas informais em 2008 quando abriram o Departamento das Povoações Informais. Em 2009 publicaram-se as Directivas Estratégicas para Melhorar os Serviços de Água e Saneamento na povoações informais de Nairobi para lidar com as grandes dificuldades de ampliar os serviços de água para as zonas informais de Nairobi.

O Trust Fund dos Serviços de Água, estabelecido em 2004 e operacional em Março de 2005, tornou-se o mecanismo de investimento urbano de apoio aos esforços do governo para aumentar o acesso à água (e saneamento) da empresa de serviços nas povoações informais.

As Directivas Estratégicas definiram uma série de princípios para intervenções e um modelo de acção para colaborações operacionais nas povoações

informais. Apesar de se ter desenvolvido um quadro operacional para Nairobi, poderia proporcionar um bom ponto de referência para os provedores de serviços em outras zonas urbanas (Tabela 4).

A NCWSC e a AWSB estão agora a coordenar as suas actividades no âmbito dos esforços mais amplos para melhorar os bairros degradados, o que envolve uma série de agências públicas. Está a tomar-se em consideração tentar activamente conseguir melhorias na água, no saneamento e na higiene como ponto de entrada e catalisador para acelerar o progresso em relação aos objectivos mais gerais do Programa de Melhoramento dos Bairros Degradados do Quênia.

No final de 2015, apresentou-se um estudo financeiro ao Conselho de Administração da Água de Nairobi que levou a que o Departamento de Povoações Informais fosse promovido a Região de Povoações Informais (uma de sete Regiões ou unidades de negócios dentro da empresa). A Região recentemente estabelecida é agora um balcão único para o desenvolvimento e execução de serviços a favor das pessoas pobres, e o número de funcionários aumentou de 30 para 180.

O produto da água e os preços para as pessoas pobres

Antes da introdução das diversas reformas a favor das pessoas pobres, a investigação descobriu que tanto a empresa de serviços como os clientes de rendimentos baixos estavam a perder terreno em relação a um **sistema de água segura da empresa de serviços que seja regulamentado, acessível e económico e sirva todos os clientes numa cidade**. Havia quatro preocupações comuns a todos os países estudados:

- **As pessoas pobres pagavam entre 5 e 20 vezes mais pela água do que** as pessoas que tinham ligações legais aos sistemas da empresa de água. Os preços elevados e intermediários exploradores fazem lucros significativos em mercados não regulamentados.
- **As empresas de serviços estavam a lidar com o não pagamento** de água vendida em torneiras de pátio, quiosques de água ou fontanários da comunidade; por exemplo, em Lilongwe, as contas por pagar totalizavam 12 milhões de MKW (\$159,532) em 2002.
- **Há quantidades cada vez maiores de água sem receitas**, devido ao vandalismo e roubo de água, que foram usadas para alimentar operações ilegais, geridas pela “Mastan” (máfia local de água) no Bangladesh, por exemplo, controlando o mercado de água e vendendo a preços inflacionados em áreas com uma densidade de população elevada.
- **Crescimento de pequenos vendedores de água privados** que vendem água fora do sistema da empresa de serviços a preços não regulamentados.

As reformas a favor das pessoas pobres tiveram a tarefa árdua de desenvolver um sistema que destrua o método tradicional de provisão de água, um fluxo contínuo para as casas ou pontos de água a serem pagos no final de cada mês ou trimestre, para um produto que seja:

- Capaz de **vender água em pequenas quantidades ou pacotes** (baldes, jerrycans, etc).
- Cuja **colecta de receitas seja flexível** e conveniente para as pessoas pobres (possivelmente no ponto de venda, em pequenas quantidades e a taxas económicas).
- Disponível em **quantidades, e com a qualidade, adequadas**, abastecida através da rede de canalização perto das casas nas comunidades de rendimentos baixos.

Modelos de serviços de água nas zonas peri-urbanas

A investigação descobriu que se adoptaram diversas abordagens para solucionar estas dificuldades e conseguir as condições na lista para as pessoas que vivem em povoações de rendimentos baixos. A maioria das abordagens foram uma melhoria dos métodos existentes e conhecidos, que podem ser agrupados em dois:

1) Provisão de água pré-paga e sistema de colecta de receitas imediata:

O método pré-pago de provisão de água e de colecta de receitas imediata tem sido usado ao longo dos anos para os clientes de rendimentos baixos. O que as reformas a favor das pessoas pobres das empresas de serviços no estudo fizeram de modo diferente foi desenvolver métodos eficientes para cobrar as receitas, incluindo introduzir funções e incentivos regulamentadores assim como tecnologias smart. Por exemplo, todas as empresas de serviços continuaram a usar o quiosque de água como o método preferido de provisão de água pré-paga, mas no **Quénia e no Malawi, subcontrataram os quiosques de água pré-paga às organizações da comunidade** – OBCs e WUAs respectivamente. Estas organizações são geridas através de Acordos de Serviço que definem funções e responsabilidades. Em cada quiosque, as pessoas compram água em pequenas quantidades diariamente, geralmente por balde de 20 litros, e pagam no ponto de compra. Na **Zâmbia**, os quiosques de água são **subcontratados a Provedores de Serviços comerciais**, com base em contratos assinados.

Também se descobriu uma solução técnica para a provisão de água pré-paga e a cobrança de receitas através de **contadores de água inteligentes pré-pagos**. No **Uganda, onde os contadores de água pré-pagos** são geridos pela empresa de serviços, os clientes recebem fichas electrónicas que, quando são carregadas com crédito, dispensam água à quantidade necessária. As fichas são recarregadas através da unidade a favor das pessoas pobres ou através de vendedores autorizados. Os vendedores de água recebem uma comissão de 11% por cada m³ de créditos de água vendido, o que serve como incentivo para que o sistema se mantenha seguro e sustentável. O estudo descobriu que esta tecnologia foi recentemente experimentada no **Quénia**, enquanto a empresa de serviços no **Malawi** se encontra em fase de desenvolvimento de sistemas de contadores de água pré-pagos em Lilongwe.

2) Provisão de água pós-paga e sistema de cobrança de receitas com demora:

Apesar de ser popular nos bairros mais ricos, a utilização da provisão de água pós-paga e a cobrança de receitas não é comum nas comunidades de rendimentos baixos. No âmbito deste sistema, a empresa de serviços proporciona água durante um certo período de tempo, geralmente um mês, e emite uma conta no final do período com base na leitura do contador de água. Este é o método que foi adoptado em Dhaka, onde a empresa de serviços subcontratou a gestão da cobrança das contas e envios às OBCs. O **sistema de gestão com base na comunidade** significou que a comunidade tem uma sensação de propriedade destes sistemas. Grupos de cerca de dez famílias são apoiados por ONGs para formar **grupos legais das comunidades**, que conseguem licenças de água e uma torneira com contador partilhada. Um representante do grupo é o cliente registado e recebe a conta, e os membros do grupo da comunidade partilham o pagamento.

Envio de receitas às empresas de serviços

Tanto nos sistemas de cobrança de água pré-pagos como pós-pagos, os agentes das empresas de serviços – OBCs, WUAs, ou provedores de serviços comerciais – ainda têm de enviar as receitas recebidas em nome da empresa de serviços. Os proprietários dos quiosques com pontos de água públicos no Uganda têm diversas **opções de pagamento**, incluindo ao balcão em bancos parceiros, serviços móveis de numerário, ou no escritório da unidade a favor das pessoas pobres dentro da povoação informal. No Bangladesh, as OSCs pagam em bancos designados. No **Quênia**, a empresa de serviços usa uma série de opções de pagamento, incluindo uma **plataforma de ICT** que permite aos clientes de água usar um telemóvel para enviar as leituras do contador de água, receber contas e pagar online usando dinheiro móvel - permite o envio de diversas contas no mesmo mês e o pagamento da água à medida que os clientes a usam. Foi planeada para se adaptar aos rendimentos variáveis dos trabalhadores independentes e das pessoas do sector informal.

No Uganda, à semelhança de outros países estudados, os **pontos de água públicos sem um contador pré-pago**, coexistem juntamente com os contadores pré-pagos introduzidos no âmbito da reforma. Também há **fontanários públicos**. Do mesmo modo, na Zâmbia encontram-se pequenos vendedores de água privados junto das torneiras de pátio ou de furos privados, enquanto o Malawi tem quiosques a serem operados por antigos funcionários da autoridade da água ou pela empresa de serviços. Alguns destes funcionam como pontos de venda de água comerciais.

Zâmbia

A maior cidade da Zâmbia - a capital Lusaka - tem uma população de quase 2,5 milhões de pessoas, com 33 zonas peri-urbanas onde reside pelo menos 60% da população da cidade. Mais de metade da população peri-urbana tem acesso inadequado às provisões de água, e a maioria da infra-estrutura de água necessita de ser reabilitada e ampliada.

A NWASCO, como Regulador independente para o sector urbano de provisão de água e de saneamento na Zâmbia, estabeleceu o Devolution Trust Fund (DTF) em 2001. O DTF está operacional desde 2013 como fundo colectivo, com financiamento dos doadores e do governo, e é orientado por um conjunto de princípios de facilitação:

- economias de escala: todos os clientes são ligados à empresa de serviços que beneficia todos os grupos de consumidores
- acesso aos serviços do provedor para todos os grupos de clientes dentro da área de serviço
- a tecnologia “correcta” da infra-estrutura
- participação de grupos de consumidores e autoridades locais
- subsídios cruzados.

A DTF concentra a atenção nas pessoas pobres e pelo menos 80% dos fundos vão para as zonas peri-urbanas (os “sem voz”).

A política de regulamentação da DTF estipula que uma empresa de serviços comercial irá contratar um provedor de serviços cujo plano de negócios inclua ampliar para as zonas de rendimentos baixos, e que possa oferecer saídas de acesso à água sob a forma de quiosques. A longo prazo, a visão do governo é de um sistema que sirva todos os consumidores com pelo menos um quiosque de água, onde toda a gente beneficie dos serviços da empresa de serviços em vez de haver “classes” diferentes de provedores.

Nos últimos anos o Departamento Peri-Urbano do Governo tem estado a trabalhar para descobrir modos de ligar os esquemas de água e saneamento com base na comunidade às operações actuais. Existem estruturas da comunidade tais como trusts de água, comités de água, comités de desenvolvimento distritais e comités de saúde de bairro, mas é necessário apoio adicional para garantir que estas entidades coordenam as actividades e garantir que as comunidades locais têm uma voz real nas decisões.

Tarifas e subsídios

As empresas de serviços adoptam duas abordagens principais para os subsídios - subsídios para o consumo e a ligação. Tem-se argumentado na literatura⁵ que os subsídios para o consumo são mais sujeitos a abuso e de menos benefício para as pessoas pobres, que de qualquer modo não têm ligação ao sistema.

Subsídio ao consumo: este estudo descobriu que os subsídios ao consumo ainda eram prevalentes nas empresas de serviços, e em alguns casos não tinham sido estruturados de modo a apoiar os esforços da empresa de serviços a favor das pessoas pobres, e a visão de serem entidades eficientes e viáveis. Por exemplo, no Bangladesh há um subsídio universal para o consumo. Todos os clientes domésticos, incluindo os mais pobres, pagam a mesma tarifa pela água a 8,91 Taka (US\$0,11) (incluindo IVA) por 1.000 litros, enquanto se calcula que o custo de produção seja de 14 Taka.

Quando são estruturados correctamente, os regimes de consumo permitem que as **despesas de operação e manutenção das unidades a favor das pessoas pobres** sejam subsidiadas pelas tarifas cobradas tanto aos clientes domésticos como comerciais. Na Zâmbia, os quiosques proporcionam uma tarifa regulamentada com base numa tarifa subsidiada essencial, enquanto a tarifa de contador pré-pago do Uganda é a categoria subsidiada mais baixa. Apesar dos subsídios para o consumo existentes, algumas empresas de serviços cobram IVA sobre a provisão de água, aumentando o custo e o peso da água potável para as pessoas mais pobres.

Tabela 1: Taxas de IVA sobre a provisão de água

País	Taxa de IVA
Bangladesh	15%
Malawi	16,5%
Uganda	18%

Subsídio da ligação Este estudo descobriu que os contadores pré-pagos de Kampala são um subsídio de ligação útil, criando serviços equitativos, económicos e acessíveis para as povoações informais, sendo embora **o custo de capital dos contadores** financiado em grande parte por parceiros externos de desenvolvimento. Na maioria das empresas de serviços das cidades estudadas, as **despesas de capital para a reabilitação** dos quiosques peri-urbanos ou de instalações de provisão de água a favor das pessoas pobres e as



Um local de escoamento de água, na área de Kifumbira, em Kampala, no Uganda.

WaterAid/Des Wille

ampliações das redes foram financiadas pelos doadores e os governos centrais. Por exemplo, através da Instalação de Água da UE, as instalações de Lilongwe (e Blantyre) do Malawi puderam ampliar os serviços como parte dos orçamentos de investimento das empresas de serviços obtidos das transferências e das taxas.

Os clientes de rendimentos baixos em **Dhaka** também beneficiam de um **subsídio de ligação, pagando uma tarifa de ligação** de 5.000 Taka (US\$63,25) em comparação com 20.000 (US\$253) por uma ligação doméstica para um agregado familiar. Na Zâmbia há um subsídio de 100% para a **infra-estrutura** através do Devolution Trust Fund.

Despesas escondidas: Um resultado perverso do processo de subcontratação da operação e gestão das saídas a favor das pessoas pobres é a revelação de que as **despesas de operação das WUAs e das OBCs** no Malawi e no Bangladesh estão a ser subsidiadas através da água vendida nos quiosques. Portanto, as pessoas pobres podem estar a pagar as despesas escondidas ou taxas de água mais elevadas do que as aprovadas pela empresa de serviços, para manter agentes que as empresas de serviços nomearam. No caso do Malawi, descobriu-se que deste modo as tarifas oficiais tinham aumentado em 270%. Em Dhaka, cada família paga 50 Taka por mês para a despesa de um auxiliar da OBC que lê os contadores, cobra o pagamento e paga as contas à DWASA em nome das famílias.

Para além do mais, as despesas de **pessoal** na empresa de serviços de Dhaka e a unidade a favor das pessoas pobres em particular são subsidiadas por um programa de Água e Saneamento para as Pessoas Pobres das Zonas Urbanas (WSUP) que transferiu quatro funcionários para a unidade de apoio aos clientes de rendimentos baixos, incluindo o Gerente.

Participação da comunidade nos serviços de água motivados pela procura

As empresas de serviços lidaram com as dificuldades de colaborar com a nova base de clientes nas zonas peri-urbanas estabelecendo mecanismos que permitem à empresa de serviços alcançar os clientes novos. A maioria das empresas de serviços tende a aproximar-se com uma **presença e responsabilidade** com que os clientes se podem identificar. Em todos os países, as empresas de serviços estavam a desenvolver **serviços estimulados pela procura** e a criar modos diferentes de descobrir as necessidades e dificuldades dos clientes de rendimentos baixos, de modo que as necessidades desses clientes possam contribuir informação para as prioridades das empresas, o que se realizou através de três modos principais: agentes intermediários, mecanismos de feedback directo; e programas públicos de ajuda às pessoas desfavorecidas e de envolvimento.

1) Agentes intermediários:

Diversas empresas de serviços participaram em parcerias com ONGs para chegar à comunidade peri-urbana e trabalhar com as comunidades para promover as **opiniões dos cidadãos** e facilitar **feedback das comunidades**. Foram planeadas para melhorar mecanismos de planeamento e coordenação, e para ajudar as comunidades a terem acesso aos serviços a favor das pessoas pobres. As **ONGs envolveram-se com as comunidades** para compreender os défices do sistema, e usar essa informação para influenciar os processos de planeamento da empresa de serviços. **Os níveis de mapeamento dos serviços** no Uganda e no Malawi também ajudaram as ONGs a apresentar mapas em tempo real dos pontos de acesso à água, **destacando os níveis de desigualdade** da provisão de serviços com o fim de produzir informação para o planeamento.

As ONGs também proporcionaram **conhecimentos e formação para as OBCs e as WUAs** (como agentes das empresas de serviços) para melhorarem as competências, capacidades e conhecimentos das mesmas sobre água e segurança hídrica, e as competências necessárias para o processo de garantir e gerir as ligações de água. Com estes conhecimentos, as OBCs e as WUAs **capacitaram os gestores sénior das empresas de serviços para terem conhecimento das questões que importam a um grupo de mercado pobre e marginalizado**.

2) Mecanismos directos de feedback do cliente:

Algumas empresas de serviços desenvolveram cartas do cliente ou etos e estabeleceram mecanismos para um **bom serviço ao cliente**, incluindo colocar funcionários ou uma unidade de apoio aos clientes de rendimentos baixos numa povoação informal de modo a garantir que as pessoas têm facilmente acesso aos serviços. Em Kampala, no Uganda, introduziu-se uma **linha verde grátis** para apresentar reclamações.

No entanto, no Bangladesh, os líderes da comunidade e os clientes individuais ainda têm de visitar a sede da empresa de serviços para se envolverem directamente com as unidades a favor das pessoas pobres, uma vez que a Divisão do Programa da Comunidade e Relações com o Consumidor se situa na sede da DWASA.

No **Quênia**, o **Departamento de Povoações Informais** tem a base, desde 2008, na sede da NCWSC, proporcionando apoio para cinco áreas de serviço. Duas destas áreas de serviço têm equipas dedicadas às áreas informais, incluindo um **sociólogo**, funcionários técnicos, e leitores de contadores. Estas pessoas proporcionam uma ligação e presença permanentes nas povoações informais para detectar as questões à medida que surgem, e também para educar e sensibilizar a comunidade. Na **Zâmbia**, o Regulador de água independente NWASCO estabeleceu **Grupos de Supervisão da Água** (WWGs) para envolver os clientes nos serviços de monitorização e ajudar a melhorar a presença no terreno. O provedor de serviços tem de nomear um funcionário sénior como pessoa a contactar que está autorizada a lidar com todas as questões levantadas pelo WWG respectivo e mostrar detalhes de contactos dos WWGs em todas as estações e escritórios de pagamento a quais os clientes têm acesso.

3) Programas públicos de ajuda a pessoas desfavorecidas e de envolvimento:

As empresas de serviços também alcançam as comunidades nas povoações informais para as **informar sobre os desenvolvimentos relacionados com as empresas de serviços e a água**, e para responder às perguntas dos clientes através de fóruns públicos, o que poderia ser através de participação em **programas de rádio** ao vivo organizados pelas ONGs, ou em que as equipas das empresas de serviços ou dos reguladores (Grupos de Supervisão da Água) organizam eventos de sensibilização do público, principalmente usando televisão, rádio e fóruns dos meios de comunicação e teatro popular nas zonas peri-urbanas. As unidades a favor das pessoas pobres também **participam em workshops, debates** e reuniões ao ar livre.



Karail (em cima, à esquerda), é o maior bairro degradado de Dhaka, no Bangladesh

Laura Elizabeth Poh/Bread for the World

No Bangladesh, o trabalho da unidade de apoio aos clientes de rendimentos baixos tem sido acompanhado por uma campanha nos meios de comunicação, incluindo anúncios de televisão delineando o processo para servir os clientes de rendimentos baixos e com entrevistas aos funcionários da DWASA e aos clientes de rendimentos baixos. No Quênia, a empresa de serviços usa fóruns tais como reuniões públicas, **discussões de grupos de referência**, reuniões com proprietários, workshops e formação para ajudar a empresa a conseguir feedback útil. A empresa de serviços no Quênia também visa a energia dos **jovens** e dos **grupos de direitos das mulheres** como principais intervenientes nos programas dos serviços de água.

Tabela 2: Níveis de pessoal das unidades a favor das pessoas pobres

País	Nº de funcionários na empresa de serviços	Estimativa da população áreas informais
Bangladesh	8	5,95m
Quênia	180	2,40m
Malawi	7	0,51m
Uganda	20	0,75m
Zâmbia	33 ⁱⁱ	1,50m

ⁱⁱ Para além do mais, a LWSC tem 121 funcionários temporários e contratados.

O ambiente político que capacita a ampliação dos serviços a favor das pessoas pobres

A provisão de serviços a favor das pessoas pobres é apoiada pela capacitação de instrumentos legais, directivas políticas e mandatos para ampliar os serviços às pessoas pobres nas povoações informais nas zonas peri-urbanas, através de empresas de serviços de provisão de água capazes e bastante independentes, que estão em grado de estabelecer unidades especializadas e um regulador de algum tipo. Em todos os **países dos estudos de caso** há uma abordagem pragmática por parte do governo central, de modo que haja menos interferência dos líderes políticos e a empresa de serviços é **autónoma e responsável pelas decisões práticas**. As empresas de serviços têm níveis de pessoal muito diferentes (Tabela 2) para as operações a favor das pessoas pobres.

As principais políticas e legislação e os mandatos para as empresas de serviços a favor das pessoas pobres estão delineadas na Tabela 3.

Tabela 3: Instrumentos políticos e mandatos das empresas de serviços para promover serviços a favor das pessoas pobres

País	Instrumentos Políticos	Mandato
Uganda	Legislação da Corporação Nacional de Água e Esgotos (2000) ⁶	Define as funções e responsabilidades da NWSC.
	Política Nacional de Água do Uganda (1999) ⁷	Define os objectivos relacionados com a provisão de instalações de água segura e saneamento ao alcance das comunidades com base na responsabilidade e gestão da comunidade, e para garantir que as instalações são usadas eficazmente e continuam a funcionar ⁸
Malawi	Decreto-Lei No. 2 sobre os Recursos Hídricos de 2013 ⁹	Estabeleceu a Autoridade Nacional dos Recursos Hídricos que monitoriza e reavalia periodicamente as políticas do sector; e fez provisões para o estabelecimento das Associações de Utentes de Água.
	Política Nacional de Água 2005 ¹⁰	Define os princípios orientadores incluindo conseguir uma provisão de abastecimento de água e serviços de saneamento sustentável e comercialmente viável, que sejam equitativamente acessíveis, e usados por indivíduos e empreendedores nos centros urbanos, peri-urbanos e de mercados para o desenvolvimento socioeconómico a preços acessíveis.
Bangladesh	Decreto-Lei da WASA (1996)	Promulgou as Autoridades de Água e Esgotos como as únicas autoridades para proporcionar água nas cidades.
	Estratégia Nacional para a Água e o Saneamento nas Áreas Difíceis de Alcançar do Bangladesh 2011 ¹¹	Estabelece estratégias com soluções sustentáveis para proporcionar água às áreas difíceis de alcançar, incluindo os bairros degradados urbanos.
	Estratégia Nacional para a Provisão de Água e Saneamento 2014 ¹²	Mandatos que no caso de razões financeiras ou técnicas em comunidades de rendimentos baixos ou outras comunidades podem tomar em consideração pontos de água da comunidade canalizados ou não.
Quênia	Decreto-Lei da Água de 2002 (revisto em 2012) ¹³	Criou as instituições para levarem a cabo a provisão de água e serviços de esgotos nas zonas urbanas e a Empresa Reguladora dos Serviços de Água. ¹⁴
	Estratégia Nacional dos Serviços de Água ¹⁵	Lutou a favor da implementação de estratégias a favor das pessoas pobres visando agregados familiares que vivem em povoações informais e desenvolveu um Plano de Implementação a favor das pessoas pobres para a Provisão de Água e Saneamento.
Zâmbia	Decreto-Lei 28 para a Provisão de Água e Saneamento, 1997 ¹⁶	Estabeleceu o Conselho Nacional da Provisão de Água e Saneamento ¹⁷ como o regulador para o sector de provisão de água e saneamento urbanos, e definiu as funções do mesmo.
	Estratégia Peri-urbana para a Água e o Saneamento (2001) ¹⁸	Continua a ser o documento orientador para os sectores da água e do saneamento urbanos para os serviços nas zonas peri-urbanas.
	Programa Nacional de Provisão de Água e Saneamento Urbanos ¹⁹	Proporciona um conjunto coerente de actividades de apoio institucional e ao sector com o fim de facilitar a provisão de serviços de água e saneamento à população urbana no Zâmbia.

No Quênia, o Decreto-Lei da Água e estratégias relacionadas foram **popularizadas proveitosamente sob a forma de um folheto acessível** produzido pelo Hakijamii Trust.²⁰ No Bangladesh, publicou-se a **Carta dos Cidadãos** somente em Bangla.²¹

Principais elementos das reformas a favor das pessoas pobres: o exemplo do Conselho Nacional de Água e Esgotos do Uganda

Componentes de um ambiente propício

Objectivos claros definidos pelo governo, incluindo maior autonomia e apoio proporcionado à NWSC incluindo em relação ao orçamento, às tarifas e às políticas e estratégias internas.

Liderança robusta por parte da gestão da NWSC com a visão a longo prazo de ser uma das empresas de serviços de água líderes no mundo.

Concentrar a atenção em **reforçar as credenciais financeiras**, incluindo cortar as despesas, reduzir as ineficiências operacionais, melhorar a facturação e a cobrança de receitas melhorando a medição dos gastos dos clientes e a redução das ligações ilegais, e aumentando o número de ligações/clientes registados.

Criação de uma **estrutura profissional com base em incentivos** (a nível organizacional, empresarial e dos funcionários), e sistemas internos associados de monitorização e avaliação, com base em duas práticas de monitorização do desempenho:

- **Um sistema de contratação do desempenho**, segundo o qual a NWSC é contratada pelo governo do Uganda, e as unidades de serviços são contratadas à NWSC.
- **Maior responsabilidade e gestão eficaz do desempenho** com um sistema de monitorização e avaliação e o desenvolvimento dos Sistemas de Informação da Gestão (MIS) para as operações e os sistemas de feedback.

Criação de uma **cultura orientada para os clientes**, integrada no moto da NWSC: “O cliente é a razão para a nossa existência”.

Melhor coordenação dos doadores através de abordagens a nível de sector para o planeamento e o trabalho com os doadores para ampliar a base de conhecimentos da empresa.

Componentes de um modelo a favor das pessoas pobres

1. Estabelecer uma **unidade a favor das pessoas pobres nas zonas dos bairros degradados** de Kampala para garantir receptividade, e usando diferentes abordagens de negócios que tomem em conta o bem-estar da sociedade, a satisfação do cliente e os direitos à água para as pessoas de rendimentos baixos, afastando-se da abordagem de uma solução de engenharia do “mesmo de sempre”.
2. **Um projecto para visar as pessoas pobres** em que as ligações da provisão de água - incluindo as torneiras de pátio partilhadas e os pontos de água públicos pré-pagos – eram subsidiadas.
3. Estabelecer uma **política de tarifas a favor das pessoas pobres**, definindo uma tarifa específica para cada uma das categorias de clientes através de todas as áreas de provisão de água. Desenvolveu-se uma tarifa de água adicional para os pontos de água públicos.
4. **Uma política de ligações acessível** para aumentar a cobertura em todas as zonas urbanas da NWSC diminuindo a tarifa de ligação para todos os clientes que vivem a menos de 50 metros da canalização principal de água.
5. Introdução de **tecnologia de contadores pré-pagos** nos pontos de água públicos para evitar desligações resultando de contas por pagar e corrupção, e garantir que os cidadãos mais pobres pagam a tarifa real evitando abuso ou preços artificialmente aumentados por intermediários.



WaterAid

Uganda

Regulamentação do Sector

Há entidades reguladoras independentes tanto na Zâmbia como no Quênia. Nos monopólios de estado, tais como os serviços de água, em que as empresas de serviços têm o único mandato com autoridade para proporcionar acesso à água nas cidades, as entidades reguladoras independentes proporcionam a supervisão da implementação das políticas e estratégias relacionadas com a provisão de serviços, incluindo a definição de tarifas, e as regras e padrões para a qualidade, quantidade e eficiência da água, de modo a garantir que os consumidores estão protegidos.

Na ausência de uma entidade reguladora independente no **Uganda**, a regulamentação da água é levada a cabo pela Unidade de Regulamentação da Provisão de Água Urbana no âmbito da Direcção do Desenvolvimento da Água²² E no **Malawi**, o Ministério da Agricultura desempenha funções reguladoras a nível de sector, enquanto a Unidade de Gestão dos Quiosques desempenha algumas funções reguladoras como membro do Conselho em todas as WAUs. Entende-se que um regulador novo independente é uma condição do empréstimo proposto, em negociação pelas autoridades da cidade de Lilongwe para desenvolver uma terceira barragem para aumentar o acesso à água doce na cidade. Até à data, o Bangladesh não tem uma entidade reguladora independente, e a regulamentação do sector é orientada pelas regras e regulamentos do decreto-lei da WASA (1996), elaborado pelo Parlamento Nacional do Bangladesh.²³

Observações e lições

O direito humano à água e ao saneamento, adoptado pela ONU em 2010 afirma que todos os residentes das cidades de todos os contextos socioeconómicos devem ter acesso adequado à água e ao saneamento. Deve garantir-se acesso económico para todas as pessoas. O desenvolvimento de uma Unidade de Apoio aos Clientes de Rendimentos Baixos irá permitir que os governos e as empresas de serviços lidem com a equidade e inclusão nos serviços de água. Ao ampliar o acesso aos serviços de água segura para toda a população urbana com serviços apropriados, acessíveis e económicos para toda a gente, as nações também cumprem o Objectivos de Desenvolvimento Sustentável da provisão de água.

As observações e lições fundamentais deste estudo são:

- As reformas bem-sucedidas a favor das pessoas pobres são frequentemente informadas por uma vasta participação dos intervenientes, que cria responsabilidade e participação cívica. Na Zâmbia o processo para estabelecer a estratégia a favor das pessoas pobres para os serviços de água levou

dois anos e envolveu todos os intervenientes com interesse em conseguir acesso à água para as pessoas pobres das zonas urbanas.

- Ter pessoal nos escritórios da empresa de serviços nas zonas de rendimentos baixos ou próximo das mesmas permite aos clientes ter acesso à empresa de serviços, e permite à empresa de serviços conhecer melhor as necessidades destes clientes.
- Os subsídios de consumo mal estruturados podem ter como resultado vantagens perversas, tal como subsidiar as famílias mais ricas, como no Bangladesh. Uma reforma a favor das pessoas pobres que permite que a empresa de serviços de Dhaka cubra totalmente as despesas ao cobrar aos clientes mais ricos o verdadeiro custo da produção de água (14 taka, em vez de 8,9a taka) proporcionaria um mecanismo de subsídios cruzados e permitiria à empresa de serviços investir mais na ampliação dos serviços para os clientes pobres.
- Subcontratar a provisão de serviços às OBCs e WUAs afasta a responsabilidade da empresa de serviços, ao mesmo tempo que adiciona despesas extra para as pessoas pobres. Em Dhaka, as pessoas pobres pagam ligeiramente mais através do custo dos contadores de água usados pela OBC, enquanto no Malawi o resultado é um aumento de 270% dos preços, efectivamente removendo o subsídio original. As empresas de serviços também têm de se responsabilizar pela provisão de serviços directos às comunidades de rendimentos baixos.
- Os quiosques pré-pagos podem aumentar a vulnerabilidade das pessoas mais pobres, que não se podem dar ao luxo de pagar a água. Algumas podem ter de mendigar, e serem exploradas, nos pontos de água ou quiosques. É necessário que haja redes de segurança social de modo que as pessoas mais pobres também possam ter acesso aos serviços de água.
- Há exemplos de vendedores de pequena escala que inflacionam o preço da água que vendem às pessoas sem acesso a pontos de água regulamentados. As empresas de serviços têm de estabelecer mecanismos para lidar com esta situação de modo que os clientes de rendimentos baixos possam ter acesso à água a preços regulamentados.
- As despesas escondidas da água estão a ser transferidas para os clientes de rendimentos baixos, incluindo através do pagamento de IVA: A água é um bem essencial, necessário para a vida.
- Algumas escolas e hospitais pagam taxas comerciais pela água. Como instituições públicas, deveria esperar-se que se aplicassem tarifas mais baixas.

Tabela 4: Passos de orientação para estabelecer serviços a favor das pessoas pobres

Acção	Detalhe
<p>Passo 1 Identificação preliminar de interesse e visar a comunidade Início do planeamento da acção</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escolha das área(s) de intervenção. • Formação de um fórum da comunidade de água e de saneamento a nível de povoação para: <ol style="list-style-type: none"> a. chegar a acordo sobre os princípios da intervenção b. identificar áreas/aldeias específicas, e c. envolver-se em todas as fases do trabalho • Esboço dos Termos de Referência (TOR) para uma avaliação situacional da área. <p>Resultado: TOR para uma avaliação da situação; procura de consultores (se necessário).</p>
<p>Passo 2 Uma avaliação situacional detalhada e recolha de dados na área visada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Características gerais da área a ser avaliada. • Recolha de dados da comunidade relacionados com intervenções de água e de saneamento - inquérito de linha de base. <p>Resultado: TOR para uma avaliação da situação; procura de consultores (se necessário).</p>
<p>Passo 3 Apresentação dos resultados</p>	<p>Organizou-se um workshop para intervenientes relevantes discutirem os resultados e as recomendações da avaliação e chegarem a acordo sobre um plano de acção.</p> <p>Resultado: plano de trabalho do projecto detalhado elaborado por um comité de organização nomeado e aprovado pelo fórum.</p>
<p>Passo 4 Design</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Design técnico do projecto. • Design da gestão e transacção • Comunicação das actividades.
<p>Passo 5 Seleccção dos parceiros da comunidade e pedidos de colaboração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Parceiros potenciais seleccionados com base nas qualificações, e de acordo com o comité de organização. <p>Resultado: operadores da comunidade seleccionados e início de formação relevante.</p>
<p>Passo 6 Implementação do Projecto</p>	<p>Com três componentes: (i) procura de adjudicatários/consultores, (ii) construção e instalação de infra-estrutura e (iii) formação de parceiros para preparar para o Passo 7.</p> <p>Resultado: infra-estrutura construída.</p>
<p>Passo 7 Operações e manutenção</p>	<p>Com quatro componentes: (i) parceiros seleccionados gerem o esquema, (ii) apoio técnico por parte da empresa de serviços, (iii) supervisão e aplicação do desempenho e (iv) melhoria de capacidades por ONG parceira.</p> <p>Resultado: o esquema funciona com êxito e é sustentável.</p>
<p>Passo 8 Monitorização, avaliação e produção de relatórios</p>	<p>Depois de seis meses de se concluir a construção e do início das operações, a empresa de serviços irá (i) avaliar o êxito e os fracassos, (ii) avaliar o potencial para copiar, (iii) documentar e (iv) divulgar os resultados.</p> <p>Resultado: resultados medidos, avaliados, documentados e divulgados, permitindo maior capacidade e preparação para replicar e vender a intervenção.</p>

Excerto de: *Strategic Guidelines for Improving Water and Sanitation Services in Nairobi's Informal Settlements, 2009*

Bibliografia

- ¹ WaterAid (2011) *Sanitation and water for poor urban communities: a manifesto*. Disponível em: <http://www.wateraid.org/policy-practice-and-advocacy/urban-and-small-towns/resources>
- ² WaterAid, WSUP, AFWA/AAR (2010) *Serving the urban poor African water utilities show progress but need more focus*. Um documento de discussão para o 15º Congresso Internacional da Água AFWA em Kampala, Uganda, que proporciona uma análise de luz de semáforo do estudo de 12 empresas de serviços africanas sobre seis características essenciais que existem entre as empresas de serviços a favor das pessoas pobres. Disponível em: <http://www.wateraid.org/policy-practice-and-advocacy/urban-and-small-towns/resources>
- ³ WASH United, Freshwater Action Network (FAN Global), WaterLex (2012) *The human right to safe drinking water and sanitation in law and policy – a sourcebook*.
- ⁴ Ministério do Governo Local e Habitação, Zâmbia (2001) *Peri-urban water and sanitation strategy* Governo da República da Zâmbia
- ⁵ WaterAid (2009) *Access for the poor and excluded: Tariffs and subsidies for urban water supply*. Disponível em: <http://www.wateraid.org/policy-practice-and-advocacy/urban-and-small-towns/resources>
- ⁶ Decreto-Lei da Corporação Nacional de Água e Esgotos (1995) [online], disponível em: www.nwsc.co.ug/files/wateracts/national%20water%20ad%20sewage%20corporation%20act%20Chapter_317.pdf (visto a 26 de Novembro de 2015).
- ⁷ Política Nacional de Água (1999), Ministério da Água, Terras e Ambiente, governo do Uganda [online], disponível em: www.library.health.go.ug/download/file/fid/1353 (visto a 26 de Novembro de 2015).
- ⁸ *Política Nacional de Água*, Uganda (1999), op. cit.
- ⁹ Gabinete do Primeiro Ministro (2013) *Water Resources Act, 2013* (Act No.11 of 2013) Governo do Malawi.
- ¹⁰ Governo do Malawi (2005) *National Water Policy* Ministério da Irrigação e Desenvolvimento da Água, Lilongwe <http://www.300in6.org/wp-content/uploads/2014/07/3.-National-Water-Policy-by-GoM-2005.pdf>
- ¹¹ *National Strategy for Water and Sanitation Hard to Reach Areas of Bangladesh 2011*. Disponível em: <http://www.buet.ac.bd/itn/publications/sector-documents/documents/htreng.pdf>
- ¹² Unidade de Apoio à Política (2014) *National Strategy for Water Supply and Sanitation*. Divisão do Governo Local, Ministério do Governo Local, Desenvolvimento Rural e Cooperativas, Governo da República Popular do Bangladesh Disponível em: <http://www.psu-wss.org/assets/book/nswss2014.pdf>
- ¹³ Legislação do Quênia. National Council for Law Reporting with the Authority of the Attorney – *General Water Act 2002 (revised 2012)* Disponível em: <http://faolex.fao.org/docs/pdf/ken37553.pdf>
- ¹⁴ <http://www.wasreb.go.ke/>
- ¹⁵ Ministério da Água e Irrigação (2007) *The National Water Services Strategy (NWSS) (2007–2015)* Governo do Quênia. Disponível em: <http://www.waterlex.org/waterlex-legal-database/index.php?r=legalDocument/customView&id=37>
- ¹⁶ *Water Supply and Sanitation Act No. 28 de 1997 em Parte III 10(1)*. Zâmbia Disponível em: http://www.nwasco.org.zm/jdownloads/Policy%20and%20Legislation/wss_act_28.pdf
- ¹⁷ Conselho Nacional de Provisão de Água e Saneamento. Conforme mencionado na 27ª Conferência da WEDC na Zâmbia, 2001. Universidade de Loughborough RU, Artigo para a Conferência: Chimwang'a Maseka (2001) *Peri urban strategy development process: The case of Zambia*. Zâmbia/RU <http://www.nwasco.org.zm/>
- ¹⁸ Governo da República da Zâmbia (2001) *Peri-urban water and sanitation strategy*. Ministério do Governo Local e da Habitação, Zâmbia
- ¹⁹ Programa Nacional de Provisão de Água e Saneamento Urbanos *Main Report 2011–2030* (October 2010), Governo da Zâmbia.
- ²⁰ Hakijamii Trust (Quênia) Disponível em: <http://hakijamii.com/publications/wateract.pdf>
- ²¹ Autoridade de Água e Esgotos de Dhaka (DWASA) *Citizens Charter* Disponível em: <http://dwaso.org.bd/wp-content/uploads/2015/11/Cityzen-certer.pdf>
- ²² Regulamentação da Provisão de Água Urbana no Uganda (sem data) [online], disponível em: http://www.mwe.go.ug/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=16&Itemid=138
- ²³ *Water Act 1996* Bangladesh Mencionado em <http://dwaso.org.bd/about-dhaka-wasa/>

Uma mulher lava a roupa num rio em Ngombe, uma povoação informal em Lusaka, Zâmbia com 70.000 residentes. WaterAid/Candace Feit



Elaborado por Timeyin Uwejamomere e Mary O'Connell (Consultora),
Fevereiro de 2016, com o apoio de Aditi Chandak.

E contribuições especiais de:

- **IPD-UK:** Erik Harvey, Erin Flynn
- **Programas Nacionais:** Md. Liakath Ali, Zahidul Islam Mamun e Robaiya Nusrat (Bangladesh); Jacinta Nekesa e Grace Alupo (Uganda); Francis Musinguzi (Região da África Oriental); Adamson Sakala; Matilda Shatunka (Zâmbia) e Wellington Mitole e Martin Meke (Malawi)
- **Equipa de Comunicações da WaterAid:** Tom Burgess, Rebecca Heald, Angela Burton e Stephanie Ross
- **Externos:** Samual Gongga (Devolution Trust Fund, Zâmbia); Engr. Ephantus M. Mugo (Informal Settlement Department, Quênia), Engr. Philip Gichuki (Nairobi City Water & Sewerage Company Ltd) e Mbaruku A. Vyakweli (Nairobi City Water & Sewerage Company Ltd).

Fevereiro de 2016

Imagem da capa: Rina Begum, de 21 anos em casa no bairro degradado de Shattola Pora Basti, em Dhaka, no Bangladesh, Setembro de 2014. WaterAid/Abir Abdullah



www.wateraid.org

Austrália: ABN 99 700 687 141

Suécia: Org. N° 802426-1268, PG: 90 01 62-9, BG: 900-1629

RU: Números de registo de obra de beneficência 288701 (Inglaterra e País de Gales) e SC039479 (Escócia) EUA A WaterAid América é uma organização para fins não lucrativos 501(c)(3)