

## Introdução

Durante a última década, veio a ser do conhecimento comum que os residentes das comunidades urbanas de rendimentos baixos pagam os serviços de WASH eficazes, económicos e a favor das pessoas pobres. Algumas empresas de serviços inteligentes foram pioneiras em modos de prover serviços viáveis e inclusivos.

A WaterAid trabalhou com algumas destas empresas de serviços durante as últimas duas décadas, tendo como resultado um cenário vantajoso tanto para os clientes como para as empresas de serviços. Nos tempos mais recentes, outras empresas de serviços abordaram a WaterAid pedindo apoio semelhante para as ajudar a estabelecer Unidades especializadas de Apoio aos Clientes de Rendimentos Baixos.

A WaterAid compilou um conjunto de estudos de casos para explorar como as empresas de serviços estabeleceram e mantiveram, com êxito, Unidades de Apoio aos Clientes de Rendimentos Baixos nas zonas urbanas. Espera-se que ajude a aprofundar o entendimento e a divulgar as lições aprendidas sobre o contexto crítico e as condições profissionais necessárias para estabelecer com êxito unidades de serviços a favor das pessoas pobres.

Baseamo-nos nas experiências das empresas de serviços através de três estudos de casos no Uganda, no Malawi e no Bangladesh, e na investigação documental na Zâmbia e no Quênia. Inclui-se uma síntese dos resultados comuns dos cinco estudos de casos para inspirar as empresas de serviços com vontade de procurar igualar as boas práticas identificadas.

Espera-se que o apoio adicional através de parcerias par-a-par entre empresas de serviços semelhantes seja explorado com base neste processo, para ajudar as empresas interessadas a estabelecer os próprios projectos-piloto com a ajuda da WaterAid e do programa WOP-Africa da Associação Africana da Água (AfWA). Estes projectos-piloto irão operar no âmbito do protocolo de África da Aliança de Parcerias dos Operadores Globais de Água (GWOPA), o que terá o efeito não só de beneficiar os estados ou cidades relevantes, onde as empresas de serviços operam, mas também de abrir uma nova linha de apoio de pares no âmbito da GWOPA.

## Resumo de estudos de casos:

### Bangladesh

Em Dhaka, no Bangladesh, a provisão de serviços de água nas povoações informais consegue-se através de uma parceria tripartida com êxito entre as OBCs, as ONGs e a empresa de serviços. Este estudo de caso captura o processo que levou ao desenvolvimento desta parceria iniciada por uma ONG. Explora os esforços da Autoridade de Dhaka de Provisão de Água e de Esgotos para estabelecer uma Unidade de Apoio aos Clientes de Rendimentos Baixos para a provisão de serviços de água, assim como o contexto da política urbana de água e os factores que levam ao êxito do modelo da empresa de serviços a favor das pessoas pobres.

### Malawi

Este estudo de caso examina como a operação de um quiosque de água com grandes dívidas se transformou numa unidade de serviços de provisão de água a favor das pessoas pobres com bom desempenho, através de um modelo de Associação de Utentes de Água. Delineia o contexto da política de água e discute as dificuldades que ainda existem e o potencial da Unidade de Gestão de Quiosques no âmbito da Direcção de Água de Lilongwe.

### Uganda

No Uganda, a Corporação Nacional de Água e Esgotos foi instrumental em prover serviços de água para as pessoas pobres das zonas urbanas através das povoações informais em Campala. Este estudo de caso segue a história desta empresa de serviços com desempenho elevado e aplaudida a nível global, e como estabeleceu com êxito uma unidade de serviços a favor das pessoas pobres. O estudo de caso também discute o contexto da política nacional de água, as reformas da empresa de serviços e os regimes de tarifas e subsídios que permitiram à unidade a favor das pessoas pobres prover serviços eficazes às comunidades urbanas pobres.

### Agradecimentos

**Gestão do Projecto** Timeyin Uwejamomere

**Consultora do Projecto** Mary O'Connell

Redactores dos Estudos de Casos

**Bangladesh** Partha Hefaz Shaikh (consultor)

**Malawi** Mary O'Connell (consultora)

**Uganda** Aditi Chandak

Este relatório deve ser citado como:

WaterAid (2016) Unidades de Apoio aos Clientes de Rendimentos Baixos: como as empresas de serviços servem com êxito as pessoas pobres.