

Estudo
de caso

Bangladesh



Unidades de Apoio a Clientes
de Rendimentos Baixos

Contexto do país

O Bangladesh encontra-se no nordeste do Sul da Ásia. É confinado a Norte e a Oeste pela Índia, a Leste pela Índia e Myanmar, e a Sul pela Baía de Bengali. O Bangladesh é o país dos rios Ganges, Brahmaputra e Meghna, e redes de rios mais pequenos e canais.

O Bangladesh fez um progresso significativo nos últimos anos, e melhorou os indicadores de desenvolvimento humano apesar de ter uma densidade populacional elevada, das calamidades naturais frequentes e da pobreza generalizada. Calcula-se que a população do Bangladesh seja de 158,8 milhões de pessoas (2014)¹, incluindo mais de 32 milhões de adolescentes com idades entre os 10 e os 19 anos, e está na posição 142 no Índice de Desenvolvimento Humano de 2014 da UNDP.²

De acordo com o Censo à População e Habitação de 2011, no total, 35 milhões de pessoas vivem nas zonas urbanas - representando 23,45% do total da população³; as estatísticas de 2013 citam a percentagem da população nas zonas urbanas como sendo 33%⁴.

A capital, Dhaka, é uma das cidades mais populosas do mundo onde vivem 7 milhões de pessoas⁵. Na área metropolitana (Grande Dhaka) vivem quase 17 milhões de pessoas. Calcula-se que cerca de 400.000 migrantes, principalmente pobres, cheguem à cidade todos os anos⁶. As estimativas sugerem que cerca de 28% dos habitantes da cidade sejam pobres, e 12% são extremamente pobres. Um inquérito recente indica que cerca de 35% da população de Dhaka vive em bairros degradados, que podem ser definidos como sendo comunidades de rendimentos baixos⁷.

Contexto da política urbana de água

Antes do aparecimento das Autoridades de Abastecimento de Água e de Esgotos (Water Supply and Sewerage Authorities – WASA), o Departamento de Engenharia da Saúde Pública era responsável pelo abastecimento de água aos cidadãos de Dhaka, e os serviços eram na maioria grátis.⁸ Em 1963, estabeleceram-se WASAs em Dhaka e Chittagong. O decreto-lei de 1996 relativamente à Autoridade de Abastecimento de Água e Esgotos⁹ aprovado pelo Parlamento Nacional do Bangladesh, estabeleceu WASAs nas cidades como as únicas autoridades para o abastecimento de água.

O Decreto-Lei de 1996 especificou as categorias de clientes como residenciais, comerciais ou industriais, mas omitiu os “bairros degradados” ou “comunidades de rendimentos baixos” (LICS) como categoria. A secção 2 especificou que um candidato a uma ligação de água tinha de provar que era o proprietário legal do edifício, e proporcionar planos do edifício e do local aprovados com o pedido. A WASA de Dhaka (DWASA) queria prova de propriedade para lhe permitir responsabilizar o cliente pelas contas de água. Estas regras eram um impedimento grande para proporcionar provisões de água legais aos inquilinos dos bairros degradados. Por isso, a Carta dos Cidadãos da DWASA, juntamente com as regras de 2011 da Ligação à Água e aos Esgotos da WASA de Dhaka, que descrevia os serviços proporcionados pela DWASA aos clientes, não tinha provisões para estabelecer ligações de água aos habitantes das comunidades de rendimentos baixos.

A Unidade de Apoio ao Cliente de Rendimentos Baixos em Dhaka

A ideia de estabelecer uma unidade de apoio às comunidades de rendimentos baixos ganhou ímpeto quando o Projecto para a Provisão de Água e de Saneamento em Dhaka, financiado pelo Banco Mundial (2006/07), criou uma plataforma para estabelecer uma unidade que proporcionasse serviços de água às comunidades de rendimentos baixos, o que criou uma motivação maior para desenvolver a Carta do Cidadão (2007) e um progresso para se estabelecer um departamento de apoio às comunidades de rendimentos baixos em Dhaka.

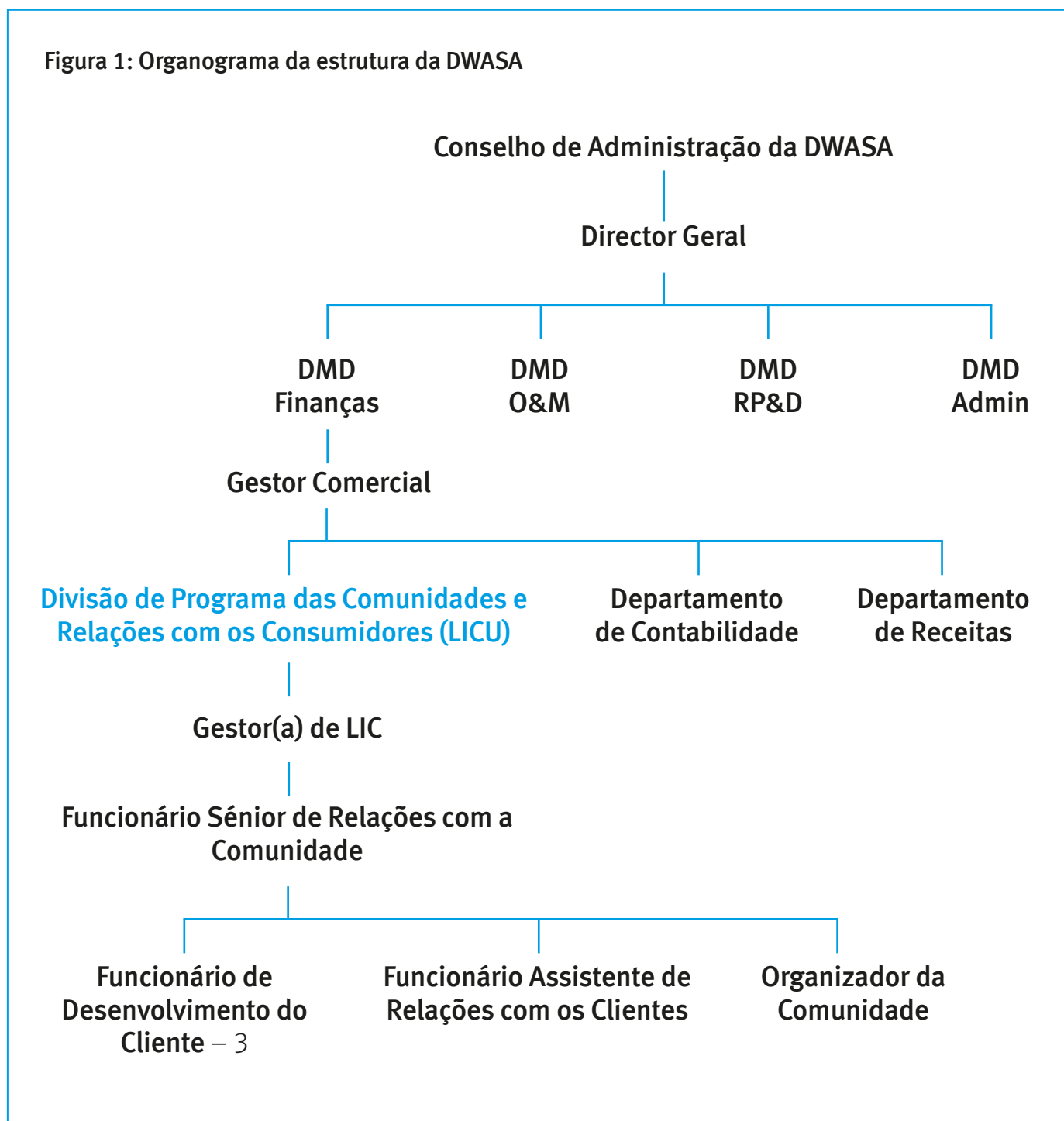
A Unidade de Apoio ao Cliente de Rendimentos Baixos da DWASA foi estabelecida em 2010 com a autorização do Ministério do Governo Local, com o título Programa da Comunidade e Divisão de Relações com o Consumidor (CP&CRD).

Actualmente, a unidade tem sete funcionários com responsabilidade por coordenar os serviços para os clientes de rendimentos baixos. Quatro deles foram transferidos da Água e Saneamento para as Pessoas Pobres das Zonas Urbanas (WSUP) em 2013. Incluem o gestor da LIC e três Funcionários de Desenvolvimento de Clientes no âmbito do Projecto de WASH das LICs do Bangladesh. Os três funcionários da DWASA incluem o Funcionário Sénior de Relações com as Comunidades, o Funcionário Assistente de Relações com os Consumidores e o Organizador da Comunidade.

Uma das principais funções da unidade é facilitar ligações de água novas às LICs, coordenar as actividades das muitas ONGs que trabalham nas LICs e reconciliá-las com as actividades da DWASA¹⁰. A unidade mantém uma colaboração estreita com os escritórios da zona, e particularmente com os funcionários de engenharia e colecta de receitas. O trabalho da unidade LICSU tem sido acompanhado por uma campanha nos meios de comunicação, incluindo um anúncio de televisão delineando o processo para servir as LICs e entrevistas com os funcionários da DWASA e os consumidores de rendimentos baixos¹¹.

Em Novembro de 2015 a divisão de CP&CRD tinha 2.546 ligações e o número total de agregados familiares com serviços era de 88.726, numa população de 396,024¹². Dada a escala significativa da migração das zonas rurais para as urbanas, com cerca de 400.000 pessoas a transferirem-se para Dhaka todos os anos, a **Divisão de CP&CR tem pessoal** a menos. Depende fortemente das ONGs que apoiam o processo de formação das OBCs através do qual os clientes nas comunidades de rendimentos baixos têm acesso aos serviços (ver página 4).

Figura 1: Organograma da estrutura da DWASA



Bairro degradado de Kalshi Takar Baa, Dhaka, Bangladesh, 2011



WaterAid/GMB Akash/Panos

Desenvolvimento histórico da LICSU

Conseguir ligações legais da DWASA para os bairros degradados começou com um projecto de assistência médica primária (PHC) implementado por Dushtha Shasthya Kendra (DSK), uma ONG local, em 1992. A DSK instalou poços tubulares como parte do projecto de PHC, e depois de aprenderem sobre diversas questões de assistência médica primária, os habitantes dos bairros degradados compreenderam a importância da água potável segura e quiseram ter-lhe acesso. No início, a DSK explorou a opção de instalar poços tubulares adicionais - com resultados pouco satisfatórios. A DSK e os habitantes dos bairros degradados exploraram então a opção de terem uma provisão de água canalizada da DWASA, mas foi-lhes revelado que a DWASA só poderia proporcionar uma ligação de água canalizada quando houvesse um número de proprietário (número de registo do título do terreno) para a casa. Esta condição era impossível de satisfazer pelos habitantes do bairro degradado, uma vez que eram ocupantes ilegais das terras do governo nas bermas da estrada ou nas linhas férreas.

Depois de grande persuasão por parte da DSK e dos habitantes do bairro degradado, a DWASA concordou em proporcionar a ligação em nome da DSK e pediu à DSK que fosse o garante se os habitantes do bairro degradado deixassem de pagar as contas. A DSK concordou. Por isso, fizeram-se as duas primeiras ligações em dois bairros degradados de Dhaka em

1992 – Koilar Bosti em Vowalbag, junto da estação de comboios de Tejgaon e Satrasta Begun Bari Bosti. A DSK formou um comité para gerir a ligação de água, incluindo cinco mulheres e três homens.

Modelo a favor das pessoas pobres – subcontratação dos serviços de rendimentos baixos às OBCs

Tendo demonstrado um modelo bem-sucedido do acesso aos serviços de água em dois bairros degradados, em 1996 o Banco Mundial, a UNDP e a WaterAid, em parceria com a DSK, proporcionaram fundos para 30 ligações em diversos bairros degradados de Dhaka. A empresa de serviços, vendo a vontade que as pessoas pobres têm de pagar um serviço fiável, decidiu desenvolver uma unidade de assistência aos clientes de rendimentos baixos para coordenar os serviços nos bairros degradados. Durante esse tempo, proporcionou-se somente uma ligação para cada bairro degradado, principalmente localizadas à beira da estrada. Os habitantes dos bairros degradados pagam a água com dinheiro, e nomeou-se uma pessoa para gerir o dinheiro. Tem de se notar que as contas foram pagas pelos clientes (habitantes dos bairros degradados) a tempo e houve muito poucas contas que ficaram por pagar. As contas de água eram pagas mensalmente e calculadas com base na quantidade de água usada.

Como as ligações iniciais se fizeram em nome da DSK, a DWASA concordou em entregar as ligações às organizações com base na comunidade (OBCs). A DWASA encorajou os residentes que vivem perto uns dos outros a formar associações de utentes/OBCs que possam funcionar como um cliente legal, pagando uma conta única por uma ligação partilhada.

As OBCs têm constituições que declaram as metas e os objectivos e proporcionam critérios de elegibilidade para se ser sócio. Cada OBC tem o próprio Comité Executivo que consiste de um(a) Presidente, um(a) Vice-presidente, um(a) Secretário(a) Geral, um Tesoureiro(a) e três a sete outros membros. A constituição também descreve as funções e responsabilidades do Comité Executivo e dos executivos.

Quando se estabelece uma OBC, o representante da OBC candidata-se (com todos os documentos necessários para uma ligação de água conforme delineado pela

DWASA para as LICs/bairros degradados) ao Programa das Comunidades da DWASA e à Divisão de Relações com os Consumidores para verificação e aprovação, para a ligação à água.

A OBC monitoriza o pedido através dos diversos processos de aprovação até a comunidade/grupo de consumidores receber uma ligação para ter acesso legal à fonte de água da empresa de serviços.

As OBCs também desempenham um papel para manter a ligação assim como para a colecta e pagamento das contas de água. Geralmente, as OBCs empregam uma pessoa que faz a leitura dos contadores em nome da DWASA e faz a colecta da conta para cada contador. Essa pessoa também faz a colecta das contas junto dos consumidores e faz os pagamentos no banco designado. As OBCs também transmitem as reclamações dos consumidores à DWASA para que as resolvam.

A Carta dos Cidadãos

Em **2007** a DWASA reviu a **Carta dos Cidadãos**¹³ (disponível somente em Bangla) e definiu um processo segundo o qual os clientes de rendimentos baixos nos bairros degradados de Dhaka poderiam ter acesso a uma ligação de água. Esta alteração da política é o resultado de uma série de negociações de advocacia e mediações que duraram quase 15 anos. Este processo mediado pelas ONGs levou ao desenvolvimento de um modelo de provisão de água que separou a ligação de água nos bairros degradados da propriedade do terreno.

A nova Carta dos Cidadãos tem uma secção separada sobre provisão de ligações de água nas comunidades de rendimentos baixos ou bairros degradados em Dhaka. Identifica claramente três comunidades de rendimentos baixos que podem agora ter acesso à água da DWASA através das OBCs. São:

- Bairros degradados que foram estabelecidos em terrenos do governo / semi-governamentais / instituições autónomas onde a DWASA irá proporcionar ligações de água à OBC.
- Os bairros degradados que foram estabelecidos em terra privada onde o proprietário não pode pedir uma ligação de água à DWASA - neste caso a OBC pode pedir a uma ligação com autorização do proprietário do terreno.
- Os bairros degradados onde não se consegue definir quem é o proprietário do terreno e onde a DWASA pode agora proporcionar ligações de água.

Este processo justificou os esforços feitos para lutar a favor de ligações de água legais nos bairros degradados de Dhaka.

A carta atribui a responsabilidade de manter o sistema de provisão de água nos bairros degradados a uma OBC.

Desde então diversas políticas do governo têm apoiado a provisão de serviços a favor das pessoas pobres - duas destas são a Estratégia Nacional para a Água e o Saneamento para as Áreas Difíceis de Alcançar no Bangladesh 2011, que define estratégias com soluções sustentáveis para prover água às zonas difíceis de alcançar, incluindo os bairros degradados urbanos; e a Estratégia Nacional para a Provisão de Água e Saneamento 2014 que exige que “cada agregado familiar tenha uma ligação de água ou ponto de água para provisão de água. No caso de haver razões financeiras ou técnicas nas comunidades de rendimentos baixos ou outras, podem considerar-se pontos de água canalizados ou não canalizados. A quantidade mínima básica de água para uso doméstico deve ser de 50 litros por pessoa por dia. A provisão de água canalizada deve estar disponível 24 horas por dia com pressão adequada e os pontos de água não canalizada devem ter água disponível durante todo o ano. Os pontos de água devem estar no máximo a 150 metros do agregado familiar e o tempo de colecta deve ser menos de 20 minutos”.

Principais motivações para aumentar o modelo

Combinaram-se diversos incidentes e iniciativas para motivar o aumento do modelo de provisão de serviços com base em subcontratar as operações dos serviços de rendimentos baixos às OBCs, incluindo:

- **Fiabilidade dos clientes de rendimentos baixos para o pagamento das contas:** A DWASA deu-se rapidamente conta de que os habitantes dos bairros degradados estavam a pagar as contas de água a tempo, e quiseram compreender melhor este grupo de clientes. Levou a cabo um inquérito nos bairros degradados da área de Mirpur na cidade de Dhaka e descobriu muitas ligações ilegais. Com base neste resultado, a DWASA convidou Plan International, a WaterAid, a UNICEF e a DSK a formar um consórcio para legalizar essas ligações. A DSK ficou a ser o provedor líder de apoio técnico para este processo. A DWASA também começou a dar-se conta de que estava a conseguir receitas fiáveis de uma fonte que não tinha no passado tomado em consideração. Para além disso, reduziu-se significativamente o nível de água sem receitas (ou seja perdas do sistema). Actualmente a água sem receitas equivale a 22%, e em 2008 era de 40,38%¹⁴.
- **Reprodutibilidade do modelo:** Este modelo foi reproduzido pela City Corporation em diversos projectos do departamento de melhoramento dos bairros degradados com fundos da ADB e da UNICEF.
- **Capacitação dos habitantes dos bairros degradados:** À medida que as ligações eram entregues às OBCs, os membros da comunidade começavam a desenvolver um sentido de propriedade das ligações de água e a compreender que tinham direito a conseguir água da DWASA se pagassem as contas. Também se observou, durante este período, que os habitantes dos agregados familiares, por sua própria iniciativa, começaram a colaborar com a DWASA para conseguir ligações de água legais.
- **Extensão das principais condutas de água:** este sentido de capacitação espalhou-se a outros bairros degradados, à medida que as pessoas se transferiam ou eram realojadas devido aos programas governamentais de despejo dos bairros degradados. Quando eram realojadas em áreas que eram menos acessíveis ou longe da canalização principal da DWASA significava que os habitantes dos bairros degradados queriam que a DWASA ampliasse a canalização principal de água para mais próximo dos bairros degradados. Com o apoio da DSK, a DWASA foi convencida a ampliar as condutas principais até diversos bairros degradados, incluindo Kallyanpur em 2005/06, Dhaka Cantonment e Mirpur Cantonment, assim como Korail Slum. Com base

nestas exigências, a DWASA instalou um poço tubular profundo no bairro degradado de Korail em 2010 e colocou canalização em cada um dos caminhos do bairro degradado, com o financiamento de um empréstimo do Banco Asiático de Desenvolvimento, que especificou que a DWASA tem de proporcionar água às comunidades de rendimentos baixos.

A DWASA começou a apoiar gradualmente a ampliação das condutas de água em diversos bairros degradados de Dhaka depois de se dar conta de que proporcionar água aos habitantes dos bairros degradados era uma opção realizável e viável. Em 2005, a DWASA assinou um acordo de diversas partes com a WaterAid e Plan International, assim como com outras seis ONGs locais – DSK, PHDS, PHULKL, ASD e ARBAN - para proporcionar água a quase todos os bairros degradados localizados no âmbito da zona 4 da DWASA, o que também abriu o caminho para consolidar o reconhecimento de que era necessário prover água aos habitantes dos bairros degradados e rever a Carta dos Cidadãos de 2007 da DWASA.

“Estamos a conseguir água por meios ilegais e a DWASA não está a conseguir as receitas, mas algumas pessoas estão a ficar ricas devido à água proporcionada pela DWASA. Estamos a pagar mais do que a taxa da DWASA pela água. Por isso, seria mais barato para nós conseguirmos uma ligação legal e pagar a água da DWASA directamente à DWASA.”

Residente de um bairro degradado de Dhaka

Principais factores para o êxito

Podem identificar-se diversos factores como motivadores da implementação com êxito do programa a favor das pessoas pobres motivado pelas ONGs em Dhaka, incluindo:

- **Presença de apoio e pressão externos:** Apesar de a DSK ter iniciado e auto financiado a iniciativa a favor das pessoas pobres por si própria com duas ligações de água, o envolvimento, desde as fases iniciais, do Banco Mundial e da WaterAid proporcionou o ímpeto para todo o processo. Estas duas entidades actuaram como defensores e grupo de pressão para a DWASA.
- **Envolvimento de diversas partes interessadas:** a DSK, juntamente com os parceiros de financiamento, seguiram uma regra simples que foi envolver os funcionários da DWASA em diversos eventos e envolvê-los em workshops (especialmente os engenheiros a nível de zona e das sedes). Também

envolveram conselheiros recrutados localmente (eleitos em cada distrito da Dhaka City Corporation), representantes dos bairros degradados e outros parceiros do desenvolvimento, e ONGs. Durante estas colaborações, os habitantes dos bairros degradados exprimiram a opinião de que queriam ter água através de uma ligação legal e estavam dispostos a pagar todas as tarifas necessárias à DWASA. As mulheres do bairro degradado também contaram as suas histórias de noites sem dormir porque tinham de ir buscar água longe.¹⁵

- **Modelo de provisão de serviços:** O modelo para proporcionar uma ligação legal de água às comunidades de rendimentos baixos em Dhaka baseia-se na parceria entre os habitantes dos bairros degradados e as OBCs e ONGs e a DWASA (ver a figura 2 que se segue). O requisito para conseguir uma ligação legal de água começa com a formação de uma OBC, por isso é imperativo que as pessoas das comunidades de rendimentos baixos / bairros degradados se reúnam com uma visão e entendimento comuns, cuja fundação pode ser o objectivo de conseguir uma ligação legal de água, mas que em última análise diverge para outras questões de interesse comum.

As ONGs desempenham um papel vital para o desenvolvimento da OBC ao apoiar os habitantes

das comunidades de rendimentos baixos / bairros degradados a ter conhecimento do processo, proporcionando-lhes os conhecimentos técnicos, facilitando a formação da OBC, apoiando os membros para que compreendam a gestão da OBC, as responsabilidades da mesma, e as funções e responsabilidades dos encarregados.

Tarifas da água em Dhaka

Os clientes de rendimentos baixos nas áreas dos bairros degradados pagam uma taxa de ligação de 5.000 Taka (equivalente a \$63,7), enquanto para os outros utentes domésticos a taxa é de 20.000 Taka (equivalente a \$254,9).

Há um subsídio universal para a tarifa de consumo uma vez que o preço de toda a água doméstica é de 9,30 Taka (\$0,119) (incluindo IVA) por 1.000 litros de água - a taxa para todas as ligações domésticas da DWASA. Diz-se que o custo por unidade da produção é muito mais elevado (cerca de 14 Taka por 1.000 litros). Nas áreas de rendimentos baixos os consumidores também pagam uma taxa de serviço de 50 Taka (\$0,64) por todas as contas para cobrir o salário do funcionário, que foi nomeado pela OBC para fazer leitura de contadores, fazer a colecta e pagar as tarifas que colectou ao escritório central.

Figura 2: Modelo de acesso à ligação legal de água pelos habitantes das LICs

ONGs
(Apoio para formação de OBCs e optimização de capacidades)



Comunidade de rendimentos baixos/habitantes de bairro degradado/Consumidores de água



Forma OBCs
Candidata-se a uma ligação de água
Paga a conta de água à OBC

Organização com Base na Comunidade



Pede uma ligação de água à DWASA
Apoia a leitura dos contadores de água, proporciona leitura à DWASA
Faz colecta do pagamento da conta da água junto dos consumidores

DWASA Divisão de CP&CR
(Dá autorização para a ligação de água)

Zona de MODS da DWASA

Departamento de Receitas da DWASA

Por isso, não há uma tarifa especial da DWASA para as comunidades de rendimentos baixos ou os habitantes dos bairros degradados. A cláusula 22, sub-cláusula 2 do decreto-lei da WASA de 1996 permite que as WASAs aumentem a tarifa à taxa de 5% ao ano, o que proporciona uma janela para a DWASA colmatar o subsídio universal através de uma taxa de tarifa diferenciada que seria a favor das pessoas pobres, permitindo que os clientes de rendimentos médios e altos proporcionem um subsídio cruzado para o programa de apoio às pessoas de rendimentos baixos.

Pontos fortes e dificuldades

Pontos fortes

A empresa de serviços está a ser bem-sucedida em **proporcionar serviços de água a números cada vez maiores de áreas de rendimentos baixos/bairros degradados** através do modelo de parceria OBC-ONG-DWASA. As pessoas pobres têm acesso à água aos preços da empresa de serviços, e a DWASA está a reduzir a proporção de água sem receitas, perdida devido a actos de vandalismo ou roubo de água. Actualmente a água sem receitas representa 22% em comparação com 40,38% em 2008.

Os clientes nas comunidades de rendimentos baixos e nos bairros degradados consideram a capacidade de se reunir e formar OBCs para terem acesso legal à água das empresas de serviços, e a sua capacidade de se envolverem com a DWASA e outras elites de poder nos bairros degradados, como sendo os seus pontos fortes principais. Os clientes e as OBCs consideram a sua capacidade de resolver as disputas sobre a ligação de água como outro ponto forte.

O modelo foi implementado na cidade de Chittagong, demonstrando que se a relação de três partes funciona, o modelo pode ser **copiado** e implementado em outras áreas onde há um ambiente de operação semelhante.

Dificuldades

As pessoas que vivem nas comunidades de rendimentos baixos e nos bairros degradados pagam a mesma tarifa de consumo pela água que os outros grupos de rendimentos. É necessário repensar esta estratégia e **implementar um sistema de tarifas mais equitativo** com base na quantidade de água usada por um agregado familiar. Portanto, a DWASA deve iniciar um processo para analisar as opções de subsídios cruzados.

A empresa de serviços ainda depende das ONGs/OBCs para fazer as leituras dos contadores, o que é usado para produzir as contas, e o desafio continua a ser como a DWASA pode **uniformizar o processo de cobrança de contas nos bairros degradados**.

Proporcionar uma ligação legal de água depende em grande parte das ONGs desenvolverem uma OBC e melhorarem as capacidades e competências da mesma para gerirem o processo de ligações de água, deixando a **Divisão de CR&CR dependente das ONGs** para que desempenhem essa função. A DWASA necessita de tomar em consideração como implementaria o modelo se as ONGs não existissem e garantir a capacidade da empresa de serviços de desenvolver o modelo.

As capacidades das OBCs apoiadas pelas ONGs variam e é necessário **fazer o balanço das necessidades das mesmas** de modo que as ONGs possam fazer um esforço coordenado para as reforçar.

A LICSU é altamente centralizada, uma vez que está situada na sede da DWASA sob a autoridade do Gestor Comercial da DWASA. Ter representantes de CP&CR **nos escritórios das zonas** permitiria que os clientes de rendimentos baixos e a empresa de serviços interagissem, melhorando as relações entre os dois.

Os consumidores das comunidades de rendimentos baixos têm de investir em comprar e manter as canalizações de água a partir da fonte principal da DWASA até às próprias ligações. Em geral, estas canalizações não são de grande qualidade e podem avariar-se e ficar contaminadas - ou potencialmente contaminar a parte do sistema de provisão de água da DWASA que está ligada a essa canalização em particular. O desafio para a DWASA, assim como para as comunidades de rendimentos baixos é **manter estas canalizações/ligações**, que na maioria das áreas estão à superfície e atravessam sistemas de esgotos e valas.

Segundo a Água e Saneamento para as Pessoas Pobres das Zonas Urbanas que apoia a empresa de serviços, há diversas instituições que têm autorização para prover serviços de água e saneamento às zonas urbanas de rendimentos baixos, mas a falta de coordenação e esclarecimento sobre as funções e responsabilidades impede o progresso. Esta situação piora ainda devido aos planos de investimento que não são direccionados para satisfazerem as necessidades da população urbana pobre, à falta de uma estrutura exaustiva de política urbana e também à falta de capacidades no âmbito das autoridades locais e dos provedores de serviços locais para resolver estas necessidades¹⁵.

Bibliografia

- ¹ Economist Intelligence Unit (2014) Bangladesh country factsheet. *The Economist* <http://country.eiu.com/bangladesh>.
- ² Unicef (2015) *The state of the world's children 2015: re-imagine the future: innovation for every child*.
- ³ Departamento de Estatística do Bangladesh (BBS) (2011) Population and Housing Census – 2011 National Volume 3: Urban Report.
- ⁴ Unicef (2015) *Op.cit.*
- ⁵ BBS (2011) *Op.cit.*
- ⁶ WSUP Practice Note (2015) *Setting up an LIC Unit: DWASA's approach to serving low-income communities in Dhaka*. WSUP, London.
- ⁷ Capacity Building Service Group (CBSG) (2010) *Ensuring services to slum dwellers in Dhaka WASA*; Organização para a provisão de serviços de água às comunidades de rendimentos baixos e aos bairros degradados, Dhaka, Bangladesh.
- ⁸ Ministério do Governo Local, Desenvolvimento Rural e Cooperativas (1998) *National policy for safe water supply and sanitation (NPSWSS) 1998* Divisão do Governo Local, Governo da República Popular do Bangladesh.
- ⁹ Water Act 1996 Bangladesh Mencionado em <http://dwasa.org.bd/about-dhaka-wasa/>
- ¹⁰ WSUP (2015) *Op.cit.*
- ¹¹ WSUP (2015) *Op.cit.*
- ¹² Entrevista com a Divisão de CP&CR, DWASA.
- ¹³ Dhaka Water And Sewerage Authority (DWASA) (2007) *Citizens Charter Dhaka, Bangladesh* <http://dwasa.org.bd/wp-content/uploads/2015/11/Cityzen-carter.pdf>.
- ¹⁴ Citado na página principal do website da Dhaka Water and Sewerage Authority (DWASA), disponível em: <http://dwasa.org.bd/>.
- ¹⁵ Como parte das discussões durante a elaboração deste estudo de caso, as mulheres descreveram os seus problemas para ir buscar água à meia-noite e como tinham de fazer enormes filas durante horas para ir buscar um jarro de água.

Agradecimentos

Este relatório foi elaborado por Partha Hefaz Shaikh e Mary O'Connell com o apoio de Timeyin Uwejamomere, Md. Liakath Ali, Zahidul Islam Mamun e Robaiya Nusrat.

Gostaríamos de agradecer às pessoas que se seguem as suas contribuições: Membros do Grupo de Utentes de Água no bairro degradado de Korail (Dhaka), líderes das OBCs no bairro degradado de Korail (Dhaka) e a OBC No 1 Mill, Chittagong.

Directores de Nagor Daridra Bastibashi Unnayan Shongtha e Nagor Bastibashi Unnayan Shongtha.

Mostafa Quaium Khan, Fórum Urbano do Bangladesh

Md. Aftabur Rahman, Projecto de PEHUP Chittagong, DSK

Md. Shofiqul Alam, UNICEF, Dhaka

Md. Anisur Rahman Sarker, WSUP Bangladesh

SDM Quamrul Alam Chowdhury, DWASA Mir Mahadi Hossain, DWASA

Md. Matiur Rahman Moti, OBC Shajahanpur Railway Colony Engg A K M Fazlullah, CWASA

M Nurun Nabi, Projecto da WSUP, Fórum de ONGs para a Saúde Pública

Engg Uttam Kumar Roy, DWASA Ranjit Das, Oxfam Bangladesh Md.

Ariful Islam, DWASA

Uzzal Shikdar, DSK, Chittagong Arefatul Zannat, DSK, Chittagong Abdul Salim, DSK, Chittagong

Shipra Chakrabarty, DSK, Chittagong Engr. Md. Rafiqul Islam, DWASA Sayed Golam Ahammad, DWASA

Akhil Chandra Das, Projecto PEHUP, Dhaka, DSK



Rupa de 11 anos, a gozar da água fresca e limpa no ponto de água novo no bairro degradado de Kalshi Takar Baa, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos

Em Dhaka, no Bangladesh, a provisão de serviços de água nas povoações informais consegue-se através de uma parceria com êxito entre as OBCs, as ONGs e a empresa de serviços. Este estudo de caso captura o processo que leva ao desenvolvimento desta parceria a favor das pessoas pobres estimulada pelas ONGs. Explora os esforços da Autoridade de Provisão de Água e de Esgotos de Dhaka para estabelecer uma unidade de apoio aos clientes de rendimentos baixos para a provisão de serviços de água, assim como o contexto político urbano, e os motivadores do êxito do modelo da empresa de serviços a favor das pessoas pobres.

Fevereiro de 2016

Imagem da capa: Ambia, de 40 anos, a ir buscar água ao abastecimento de outra família, a quem tem de pagar. Bairro degradado de Karail, Gulshan thana, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos



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)