

Estudo
de caso

Malawi



Unidades de Apoio a Clientes
de Rendimentos Baixos

Contexto do país

O Malawi é um país sem saída para o mar na África Austral central, que faz fronteira com a Tanzânia ao Norte, a Zâmbia a Oeste, e Moçambique a Leste e Sul. O Malawi tem grandes reservas de água, incluindo o Lago Malawi, que cobre mais de 21% do país. Também tem fontes de água subterrânea generalizadas associadas a dois grandes aquíferos¹.

Calcula-se que o Malawi tenha cerca de 17 milhões de pessoas (2015), com uma taxa de crescimento de 3,3%. Dois terços da população tem menos de 25 anos². Calcula-se que o desemprego seja de 40% e o governo é a maior entidade patronal.

O Malawi é um país dependente dos doadores, e a economia tem sofrido dificuldades como resultado do apoio orçamental directo dos grandes doadores ter sido suspenso devido a alegações de corrupção sistemática em Setembro de 2013. O apoio ao orçamento por parte dos doadores representava mais de 40% do orçamento anual³. Segundo o Banco Mundial, toda uma série de mecanismos de

transparência e prestação de contas têm de estar operativos para permitir que o grupo de doadores recomece o apoio ao orçamento.

O Malawi tem quatro cidades principais: Lilongwe (a capital), Blantyre, Zomba e Mzuzu. Segundo as projecções, a população de Lilongwe deverá duplicar em 12 anos para 1,3 milhões de pessoas, das 669.021 registadas no censo mais recente (2008)⁴. Cerca de 76% da população da cidade vive em povoações informais que ocupam somente 12,2% da área total dos terrenos da cidade⁵. De acordo com a UN-HABITAT, Lilongwe não tem os recursos financeiros necessários para implementar um desenvolvimento significativo e proporcionar a infraestrutura básica exigida e os serviços urbanos necessários para que o desenvolvimento económico se realize⁶. Actualmente, há pouco interesse por parte dos doadores no trabalho urbano ou peri-urbano no Malawi. Somente a União Europeia e o Banco Mundial estão a financiar iniciativas no subsector urbano.

Contexto da política urbana de água

A Empresa de Água de Lilongwe (LWB) foi estabelecida em 1947. Em 1994 o governo do Malawi lançou um documento de **Política e Estratégias de Gestão dos Recursos Hídricos** para orientar a gestão dos recursos hídricos e para melhorar a provisão de água potável e os serviços de saneamento através da descentralização e comercialização destes serviços⁷. Um ano mais tarde, o **Decreto-Lei das Obras da Água (1995)** criou o Ministério do Desenvolvimento da Água que consistia de três empresas de água regionais (da região do Norte, Central e do Sul), e reconstituiu a Empresa dos Recursos Hídricos e as Empresas de Água de Blantyre e Lilongwe.

O Decreto-Lei dá o poder à Empresa de Água de Lilongwe para controlar e administrar todas as obras de água e a provisão e distribuição de água à Cidade de Lilongwe e áreas circundantes. A base de clientes inclui clientes domésticos, institucionais, industriais e comerciais.

Tanto a **Política Nacional de Descentralização** como o **Decreto-Lei do Governo Local de 1998** foram significativos para devolver autoridade administrativa e política ao nível local⁸.

Desenvolvimento histórico dos serviços a favor das pessoas pobres

As reformas relacionadas com o desenvolvimento de uma **Unidade de Apoio aos Clientes de Rendimentos Baixos** (LICSU) iniciaram em 2002⁹. Há muitos anos que há quiosques com ligação à canalização de água principal como mecanismo para abastecer de água as povoações informais e os clientes de rendimentos baixos, com o apoio de diversos doadores, de protagonistas do governo e das ONGs. Houve uma série de operadores e sistemas do governo de quiosques de água nas zonas peri-urbanas. No entanto, houve muita interferência política, estando os quiosques em determinadas áreas a serem apropriados por grupos de interesses diferentes; era comum encontrar grande não pagamento de contas. A empresa de serviços deu início a uma promoção a favor de desligações em 2002, quando as contas por pagar totalizavam 12 milhões de Kwacha do Malawi (\$158.290).¹

Perante a ameaça da desligação nas zonas peri-urbanas, o **Grupo de Mulheres da Igreja Católica de Mtsiriza**, da paróquia que representa as comunidades em Mtsiriza, Piyasani e Mtandire, abordou a WaterAid para fazer furos na zona, o que com efeito iludiria eficazmente a

¹ De acordo com a entidade histórica das taxas de câmbio xe.com – a taxa de câmbio no dia 1 de Julho de 2002 era de \$1=75.81 MWK.

promoção das desligações por parte da empresa de serviços, mas é ilegal fazer furos para o abastecimento de água nas zonas urbanas de Lilongwe, uma vez que a Empresa de Águas de Lilongwe é autorizada por um Decreto do Parlamento como a única autoridade abastecedora de água na cidade. A WaterAid abordou a empresa de serviços de Lilongwe com uma proposta para parar com as desligações e para resolver a causa de raiz do problema – a função de gestão dos quiosques.

A WaterAid, em parceria com o CCODE (**Centro para a Organização e Desenvolvimento da Comunidade**) organizou uma série de reuniões entre a empresa de serviços e representantes de diferentes grupos da comunidade nas zonas peri-urbanas para discutir as questões e desenvolver um sistema de gestão de serviços de rendimentos baixos mais eficiente. A proposta da WaterAid e da CCODE era que envolver a comunidade nas funções de gestão e propriedade dos quiosques de água teria muito provavelmente um resultado positivo para a empresa de serviços e garantiria o acesso à provisão de água para as comunidades.

Durante 2002-2004 propuseram-se diversos modelos de gestão de quiosques que foram discutidos em detalhe, e incluíam um modelo dos membros da comunidade; um modelo de comité de utentes de água (semelhante a um modelo rural); o modelo dos operadores privados de pequena dimensão; o modelo da própria empresa de serviços gerida pelos funcionários; um modelo gerido pelo grupo operativo; e um modelo da **Associação de Utentes de Água (WUA)**¹⁰. Este modelo da WUA emergiu como a opção favorita.

Em 2013, o **Decreto-Lei Nº 2 revisto dos Recursos Hídricos**¹¹ confirmou as WUAs como o modelo de operação recomendado em Lilongwe e apoiou o estabelecimento das WUAs em cidades pequenas e outros esquemas em todo o país. Necessitavam de elaborar uma constituição para a associação¹², para estabelecer um comité de gestão (executivo) e para registar os utentes de água como membros da Associação sujeitos à Constituição das WUAs.¹³

Reforma dos serviços a favor das pessoas pobres da Empresa de Água de Lilongwe

Em Agosto de 2003, a Empresa de Água de Lilongwe, a WaterAid e a CCODE finalizaram um memorando de acordo (MOU) para uma colaboração de modo a melhorar os serviços e os sistemas de água em seis áreas peri-urbanas visadas, Mtandire, Mgoni, Ngwenya, Chinsapo Ngomano e Kauma, para definir como a WUA iria operar. No âmbito do MOU, a CCODE deveria capacitar a comunidade para compreender melhor os problemas de água; colmatar a lacuna entre os grupos da comunidade e o provedor da empresa de serviços; e apoiar o estabelecimento da função da organização da comunidade no âmbito das WUAs recentemente formadas. A LWB proporcionou as ligações, o apoio técnico e a supervisão da gestão para os quiosques novos e os existentes, enquanto a WaterAid financiou um posto em LWB para liderar a implementação dos seis projectos peri-urbanos. Com base no êxito inicial do projecto, a LWB e a WaterAid conseguiram financiamento da EU Water Facility para aumentar o acesso à provisão de água e ao saneamento para as zonas peri-urbanas de Lilongwe.

1. Estabelecimento da Unidade de Gestão do Quiosque

Em 2004, a empresa de serviços de água de Lilongwe (com o apoio da WaterAid) estabeleceu uma unidade de apoio aos clientes de rendimentos baixos designada a Unidade de Gestão de Quiosques (KMU). A equipa dos seis projectos peri-urbanos com base na LWB formou o núcleo da nova KMU. Em 2007, a Empresa de Serviços de Água da UE e o Banco Europeu de Investimento, com o apoio técnico da WaterAid, proporcionaram financiamento à Empresa para:

- **Reforçar a nova equipa de KMU para melhorar os serviços** nas zonas peri-urbanas de rendimentos baixos e actuar como ponto focal entre LWBⁱⁱ e as comunidades de rendimentos baixos;
- **Reabilitar todos os quiosques comunais de água**, substituir os contadores e construir caixas para os contadores, assim como melhorar as instalações de escoamento nos quiosques;

ⁱⁱ Originalmente, a WaterAid tinha previsto que a KMU seria uma divisão no âmbito da LWB, ou uma entidade independente fora da LWB. A LWB colocou a KMU como Unidade dentro da Direcção das Finanças, provavelmente devido aos grandes atrasos nos pagamentos. Agora que os atrasos foram em grande parte liquidados, algumas pessoas perguntam se a KMU deveria continuar na Direcção das Finanças ou se deveria ser mudada para outra parte da LWB. Em Blantyre, a KMU equivalente situa-se na Direcção de Distribuição e Comércio.

- **Mapear todos os quiosques** (usando GPS) nas áreas de rendimentos baixos e criar uma base de dados sobre o posicionamento, condições e funcionalidade para ajudar a proporcionar informação precisa sobre a densidade populacional relacionada com os quiosques das comunidades com serviços e sem serviços, o que ajudaria a calcular os investimentos necessários para a distribuição equitativa de serviços peri-urbanos.

O governo do Malawi deu ímpeto a estes esforços em 2005, quando emitiu uma Política Nacional de Água (2005),¹⁴ que define os princípios de orientação para que haja serviços de água e saneamento equitativos e comercialmente viáveis para toda a gente, nos centros urbanos, peri-urbanos e de mercados.

2. Funções da Unidade de Gestão dos Quiosques

A Unidade de Gestão dos Quiosques tem três funções diferentes:

1. **Alcance:** A KMU é o ponto de contacto entre a empresa de serviços e a WUA. A KMU também proporciona apoio técnico às WUAs, o que inclui formação, detecção de perdas e resolução de diversos problemas. A KMU é representada no Conselho de Administração de cada uma das oito WUAs como o Secretário.
2. **Voz para as comunidades:** A KMU representa tanto a Empresa de Água de Lilongwe como a WUA, mas mais importante ainda, representa as preocupações e as opiniões da WUA junto da LWB para permitir que os gestores das hierarquias superiores tenham conhecimento das questões que preocupam um grupo de mercado pobre e marginalizado. A KMU também proporciona actualizações da LWB sobre a empresa e os serviços à WUA.
3. **Regulador:** A empresa de serviços tem um mandato para garantir que os serviços são acessíveis às pessoas que vivem nas zonas peri-urbanas e que a provisão de água se faz através da WUA. Existem mecanismos de governação da WUA para garantir o funcionamento da regulamentação da empresa. A KMU tem tanto uma função de supervisão como de monitorização e avaliação, apesar dos papéis diferentes nos órgãos operativos da WUA,ⁱⁱⁱ incluindo na gestão financeira, e monitorização como signatária para as contas financeiras da WUA.

Há sete funcionários na KMU; um gestor da unidade de quiosques, três assistentes técnicos, um contabilista, um inspetor e um motorista.

3. Estrutura e Funções da Associação de Utentes de Água

Todas as WUAs em Lilongwe têm uma estrutura organizacional de três níveis, estando os indivíduos com afiliações políticas banidos de participar na gestão da associação através de uma decisão tomada na Assembleia Geral da WUA em 2014. Os principais órgãos de uma WUA são: o Conselho de Administração de Governação, os Comités de Gestão Executiva (EMC) e um Secretariado. O representante da KMU também desempenha uma função executiva como Secretário do Conselho de Administração da WUA. Numa WUA típica há sete membros do Conselho de Administração, 12 membros da EMC e os funcionários do Secretariado, incluindo um administrador, inspectores, canalizadores, vendedores de água, guardas e pessoas que limpam os escritórios. O número de vendedores de água depende do número de quiosques que a WUA gere.



ⁱⁱⁱ Há opiniões diferentes sobre a função de regulamentação e monitorização da KMU, e a função estratégica que desempenha como Secretária do Conselho de Administração de todas as Associações de Utentes de Água de Lilongwe. Sem um mecanismo oficial de monitorização e de avaliação (ou entidade de regulamentação do sector) algumas pessoas acham que a agenda da LWB é mais proeminente do que as vozes da comunidade conforme representada pela Associação de Utentes de Água. Outras acham que a KMU tem uma função eficaz de monitorização e que as WUAs não são ainda suficientemente fortes para serem independentes.

Tabela 1: Composição, funções e responsabilidades da WUA

O Conselho de Administração	<ul style="list-style-type: none"> Os membros incluem autoridades tradicionais, representantes de entidades religiosas, a comunidade de negócios e os idosos da comunidade. Proporciona direcção e supervisão estratégicas. A KMU no Conselho de Administração (com direito de voto); signatária em alguns documentos incluindo cheques. Cumprir um quórum de 50% trimestralmente; recebe um honorário, excepto o membro da KMU.
O Comité Executivo de Gestão (EMC)	<ul style="list-style-type: none"> Supervisiona as actividades do Secretariado. 10-12 membros incluindo representantes de grupos religiosos, jovens do local, mulheres e grupos de portadores de deficiência, chefes e líderes tradicionais, mais funcionários importantes do Secretariado da WUA. Os subcomités lidam com questões incluindo bem-estar e formação. Reúnem-se mensalmente e recebem honorário.
O Secretariado da WUA	<ul style="list-style-type: none"> Os funcionários pagos incluem uma secretária, um administrador, um tesoureiro, inspectores e os vendedores de água dos quiosques. O Secretariado lida com todo o dinheiro, deposita o dinheiro e faz todos os pagamentos por cheque. Os vendedores dos quiosques de água têm formação sobre leituras técnicas, registo e função dos contadores, gestão financeira, quiosque sanitário, gestão de conflitos, e assistência ao cliente. Responsabilidade pela manutenção da fonte de água desde o contador à torneira. Responsável pela gestão diária da associação.

4. Subcontratação da função dos serviços de rendimentos baixos às WUAs

Nos anos mais recentes a KMU e a WUA assinaram contratos de serviço estipulando as funções, responsabilidades e produtos finais de ambas as partes. A WUA serve de **mecanismo de alcance e acesso** da Empresa de Água de Lilongwe para os clientes de rendimentos baixos, tanto para distribuírem a água para venda nos quiosques, como ponto de contacto para as reclamações dos clientes ou questões relacionadas com o acesso à água. A WUA tem escritórios dentro da comunidade de modo que a comunidade tenha acesso à WUA através do quiosque, através do escritório da WUA e através de diferentes representantes da comunidade no Conselho de Administração Executivo.

Como entidade da comunidade, as WUAs são consideradas Trusts da Comunidade e apesar de serem entidades pseudo-comerciais, todos os lucros são protegidos para projectos de desenvolvimento da comunidade. As WUAs têm algum alcance junto das

comunidades, e ocasionalmente usam a área onde as pessoas se reúnem para comprar água no quiosque para falar com a comunidade. Um estudo recente¹⁵ descobriu que a relação entre as WUAs e a comunidade pode ser descrita como transaccional somente no ponto de venda. Algumas contas, incluindo o preço da água no ponto de venda e a quantidade de água vendida por mês aparecem nos escritórios das WUAs.

Uma competição anual para escolher a WUA com melhor desempenho inclui critérios tais como a capacidade de pagar contas e salários, despesas para os projectos de desenvolvimento de água, boa governação corporativa, cumprimento de obrigações contratuais, boa administração e boas práticas de recursos humanos, quiosques higiénicos, e responsabilidade social da comunidade. Mecanismos tais como o contrato de serviços têm ajudado a profissionalizar as WUAs.

WUAs de Blantyre

Em seguida ao estabelecimento do modelo das WUAs em Lilongwe, a ONG **Water for People (Água para o Povo)**, com base em Blantyre, trabalhou de perto com a Empresa de Água de Blantyre para apoiar o desenvolvimento de um modelo semelhante de WUA. Os órgãos institucionais da WUA são organizados de modo ligeiramente diferente dos modelos da WUA em Lilongwe e em Blantyre.

Todas as WUAs em Lilongwe têm uma estrutura organizacional de três níveis, enquanto as WUAs em Blantyre têm uma estrutura de dois níveis, excepto no caso da WUA pioneira Nkolokoti–Kachere, que manteve um sistema de três níveis. Uma segunda diferença notável é que o Comité Executivo das WUAs em Blantyre consiste de intervenientes políticos, incluindo representantes de partidos políticos e conselheiros. Tanto em Lilongwe como em Blantyre, o representante da Unidade de Gestão dos Quiosques é Secretário do Comité Executivo.

Em **2007** a WaterAid começou a trabalhar com TSP (Training Support for Partners - Apoio para a Formação dos Parceiros) para reforçar a capacidade das WUAs de compreender as funções e responsabilidades e questões de governação corporativa, gestão financeira e responsabilidade para com a comunidade. A WaterAid trabalhou com as WUAs para estabelecer estruturas de gestão e supervisão, permitindo-lhes registar-se como entidades legais. O apoio ao desenvolvimento das capacidades está em progresso uma vez que os membros novos vão às estruturas das WUAs regularmente. Há agora oito WUAs, com duas WUAs adicionais (M'dyankhunu and Mulodza) a serem registadas em 2013 e 2015 respectivamente (ver a Tabela 2).

Actualmente, cerca de 65% dos serviços de água segura nas zonas peri-urbanas de rendimentos baixos são abastecidos através das WUAs. A LWB opera cerca de 18% particularmente em áreas peri-urbanas com menos densidade populacional onde não existem WUAs. O resto (cerca de 17%) são operadores privados de pequena dimensão ou sistemas operados privadamente segundo os quais antigos funcionários da LWB receberam uma torneira a partir da qual vendem água como parte de um pacote de reforma ou redução de gastos, apesar de esta prática já não existir.

Tabela 2: Localização das WUAs e populações servidas

#	Nome da WUA	Área servida	Número de quiosques	População servida (relatório do censo de 2008)
1	Área 56 WUA	Mtsiriza, Piyasani e Mtandire	115	36.642
2	Chinsapo WUA	Chinsapo	112	59.642
3	Área 50	Ngomano, Senti e Chimoka	91	26.881
4	Mgona WUA	Mgona	52	13.709
5	Kauma WUA	Kauma	34	25.911
6	Área 24 (Ngwenya) WUA	Tsabango, Ngwenya	102	22.708
7	M'dyankhunu WUA	Área 36, Phwetekere, Kaondo 1 e 2	75	47.308
8	Área 23 (Mulodza WUA)	Área 23, 22, 21	135	96.930

Preços e acessibilidade

As tarifas de água são estabelecidas pelo Ministério de Desenvolvimento da Agricultura, Irrigação e Água para três tipos diferentes de utentes: comercial, doméstico e quiosques. A água vendida através dos quiosques é fortemente subsidiada tanto pelas tarifas domésticas como pelas tarifas de água comerciais. No entanto, a transferência das despesas fixas e recorrentes da operação das WUAs para os clientes de rendimentos baixos no preço de venda significa preços mais elevados no ponto de venda. Em comparação com as pessoas com ligações nos agregados familiares (e contas mensais), as pessoas que pagam por quantidades de água mais pequenas por dia nos quiosques de água pagam mais no total por mês. O preço de venda da água nos quiosques geridos pelas WUAs inclui atrasos no pagamento das contas, operação dos quiosques e salários para os vendedores de água e os Secretariados das WUAs assim como honorários para o Comité de Gestão Executiva e as reuniões do Conselho de Administração.

Por exemplo, em Lilongwe, a LWB vende água segura e limpa à WUA ao preço de 137MK por metro cúbico, e o preço de venda da WUA pela mesma quantidade é equivalente a 375MK, um aumento de preço de 274%. Apesar de a WUA proporcionar água acessível a uma taxa de 7,5MK por tacho (7,5MK=US\$0,01), o preço de venda nas zonas peri-urbanas de 375MK por metro cúbico é mais elevado do que o preço da ligação individual de um agregado familiar de 303MK por metro cúbico (banda média), o que significa que as comunidades pobres pagam mais do que as de classe média. Muitas das famílias mais pobres irão racionar a água e pagar a água potável ao tacho e voltar aos poços pouco profundos, rios e outras fontes de água pouco seguras para obter água para outros fins.

Segue-se um **exemplo** de custos associados tanto em Lilongwe como em Blantyre:

Tabela 3: Comparação de receitas e estrutura de custos das WUAs em Lilongwe e Blantyre

WUA da Área 51 de Lilongwe (Malawi Kwacha)

Custo para a WUA de comprar água à LWB (declarado como 137MK por m ³ = 1,000 litros)	137MK
Custo de 1m ³ no ponto de venda num quiosque de água peri-urbano	375MK
Custo por balde de 20 litros (WUA vende ao balde) – preço fixo	7,5MK
Conta de água total paga pela WUA à empresa de serviços (por mês em MK)	0,9 milhões
Salários e despesas gerais (15.000 MK por vendedor de água por mês, membros executivos 7.200 mensalmente) totalizam 10 milhões por ano	0,83 milhões
Vendas totais de 56-58 quiosques (por mês) dos quais 7-8% têm problemas com a pressão	2,5–3 milhões
Lucro (para investimentos no desenvolvimento da comunidade) mais para reservas	0,7–1,73 milhões

WUA da Área 24 de Blantyre (\$1 = 609 Malawi Kwacha)

Custo para a WUA de comprar água BWB (declarado como 156MK por m ³ = 1,000 litros)	156MK
Custo de 1m ³ no ponto de venda num quiosque de água peri-urbano	750MK
Custo por 20 litros (WUA vende ao balde) – preço fixo	15MK
Conta de água total paga pela WUA à empresa de serviços (por mês em MK)	2 milhões
Salários e despesas gerais incluindo despesas de gestão do escritório e 94 funcionários (três categorias de salários dos vendedores de água: 10,5, 13, 15,2) – contas mensais	1,4 milhões
Vendas totais de 75 quiosques (por mês)	5–6 milhões
Lucro (por projecto de investimento de desenvolvimento da comunidade) mais para reservas	1,6–2,6 milhões

Pontos fortes e dificuldades

Pontos fortes

A vantagem mais imediata do modelo dos quiosques de água geridos pelas WUAs é que os clientes de rendimentos baixos nas zonas peri-urbanas têm **acesso a água fiável, segura e sustentável**. As pessoas compram água ao balde nos quiosques, perto de casa, e pagam no ponto de compra diariamente, o que evita tanto as taxas de ligação como as contas mensais. Algumas casas encontram-se mais perto dos quiosques e o desenvolvimento contínuo dos quiosques significa que os quiosques novos se situam em áreas conforme pedido pela comunidade para satisfazer uma necessidade numa determinada área, reduzindo o nível de desigualdade do acesso.

A desordem, interferência política, falta de fiabilidade e falta de pagamento originais, ou qualquer sistema de gestão de água a funcionar proporcionou as condições certas para o sistema das WUAs de gestão dos quiosques se desenvolver eficazmente e se **transformar num sistema de alto nível de funcionamento**.

Os dinheiros devidos às empresas de serviços para a água comprada são pagos regularmente, e algumas WUAs têm a conta bancária com crédito. As dívidas antigas herdadas pelas comunidades foram eliminadas, provando que os clientes nas zonas peri-urbanas são um **grupo de clientes viável**.

As entidades governativas da WUA, incluindo o Secretariado, o Comité Executivo e o Conselho de Administração de Governança funcionam todos profissionalmente e estão registados legalmente com termos de operação vinculativos, incluindo contratos de serviço com a LWB demonstrando **vontade e capacidade**.

Em Novembro de 2014, as WUAs em Lilongwe formaram uma **rede de WUAs** com dois titulares eleitos dos escritórios de cada WUA. Os titulares eleitos tencionam envolver outros intervenientes e desenvolver a rede de WUAs para representar os interesses de uma coligação de WUAs segura, capaz de ter um papel bem considerado nas questões mais amplas da provisão de água, incluindo representar as **vozes dos cidadãos nas discussões sobre melhorias da provisão de serviços**.

Dificuldades

Com a grande procura actual junto da fonte de água não tratada em Lilongwe, a cidade está a preparar-se para conseguir um empréstimo para desenvolver uma terceira barragem para aumentar o acesso à água doce. Sabe-se que o estabelecimento de um **regulador de água independente** é uma condição do empréstimo proposto.

A KMU e a LWB estão a discutir com o Comité Executivo da WUA e os líderes da comunidade onde colocar os quiosques novos. No entanto, o **Conselho Municipal**, que é responsável por questões de planeamento da terra, está posto de parte, e não está envolvido nas discussões sobre a localização dos quiosques de água nas zonas peri-urbanas. Até à data, não tem sido um problema, mas poderia sê-lo no futuro.

As questões de **equidade e inclusão** vêm à superfície em duas frentes. Primeiro, algumas pessoas enfrentam dificuldades quando não há água disponível 24 horas por dia. Segundo, apesar do governo decidir a tarifa, assegurar que é o mesmo preço no ponto de venda para todos os clientes significa que **não há subsídios adicionais no ponto de venda para os clientes mais vulneráveis**, incluindo as pessoas idosas, as pessoas portadoras de deficiência e os clientes que vivem com VIH e SIDA.

Continua a haver dificuldades, incluindo baixa pressão de água (os quiosques com pressão de água insuficiente são geridos com prejuízo) e algumas áreas não têm quiosques suficientes. As vendas baixas num quiosque e vendas elevadas noutra são calculadas em conjunto como parte da Contabilidade das Receitas para pagamento de contas à LWB por parte da KMU de modo a manter os quiosques com poucas vendas. Quando as vendas não cobrem os salários, as **WUAs continuam a ficar com dívidas à LWB**, causando preocupações sobre as despesas externas das WUAs.

O **vandalismo** também é um problema recorrente em alguns locais dos quiosques e a **distribuição equitativa dos quiosques** tem como resultado algumas pessoas terem de viajar mais longe para terem acesso à água.

Todas as WUAs têm vendedoras de água nos quiosques como parte do pessoal, que são consideradas “parte do Secretariado”; vender água nos quiosques é considerado trabalho de mulher. Os quiosques padrão abrem durante sete horas por dia. Apesar de algumas pessoas acharem que isso significa permitir que as pessoas tenham acesso à água, outras pessoas questionam as horas limitadas de disponibilidade levando a filas muito longas em alguns quiosques durante algumas horas do dia.

Em Blantyre, os inspectores da WUA fazem a colecta de dinheiro nos quiosques todos os dias, enquanto em Lilongwe, os **vendedores de água trazem o dinheiro das receitas ao escritório da WUA semanalmente, expondo o sistema a riscos**. Em algumas WUAs há muito dinheiro que passa através do escritório e algumas WUAs recrutam polícia armada (sem uniforme) para proteger o dinheiro quando é transferido por táxi para a conta de banco da Empresa de Água de Lilongwe.

O custo da água que a empresa cobra às WUAs é altamente subsidiado e fica acessível para o cliente em parte devido à possibilidade de se comprarem quantidades pequenas no quiosque. No entanto, os **clientes de rendimentos baixos** estão a pagar mais pela água nos quiosques do que as pessoas com ligações em casa. A empresa de serviços está a tomar em consideração diversas opções para que a água seja mais acessível às pessoas pobres, incluindo através de contadores de água.

Os departamentos de Recursos Humanos não têm formação e programas de aprendizagem dedicados a aumentar a capacidade dos funcionários de compreenderem e lidarem com questões diversas e difíceis de desenvolvimento social nas zonas peri-urbanas. No entanto, tanto os departamentos de Recursos Humanos de Lilongwe como de Blantyre disseram que dada a base cada vez maior de clientes nas zonas peri-urbanas, tem de se dar maior consideração à formação e aprendizagem relacionada com as **necessidades dos clientes nas zonas de rendimentos baixos**.

Bibliografia

- ¹ 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>
- ² Malawian Youth Datasheet (2014) <http://www.prb.org/pdf14/malawi-youth-datasheet-2014.pdf>
- ³ *Ibid.*
- ⁴ Departamento Nacional de Estatística (2003) Censo de 1998 à População e Habitação no Malawi : Relatório das Projecções da População 1999–2023. Fonte: NSO, Setembro 2009, Censo à População e Habitação 2008 Relatório principal.
- ⁵ *Ibid.*
- ⁶ UN-HABITAT (2011) *Malawi, Lilongwe urban profile*, UN-HABITAT Regional and Technical Cooperation Division, Quênia.
- ⁷ Ng'ong'ola, D.H., (1999) *Water Resources Management Policy and Strategies Policies influencing patterns of use of water resources in Malawi*, Ministério do Desenvolvimento da Água, Malawi http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnacl424.pdf
- ⁸ Política de Descentralização do Malawi (1998) e Decreto-Lei do Governo Local (1998) http://www.amcod.info/en/publications/reforms/malawi/MALAWI_DECENTRALISATION_POLICY.pdf
- ⁹ WaterAid no Malawi (sem data) *Managing communal water kiosks in Malawi: Experiences in water supply management in poor urban settlements in Lilongwe*, WaterAid, Malawi.
- ¹⁰ WaterAid no Malawi (sem data) *Kiosk management options – discussion paper*, WaterAid, Malawi.
- ¹¹ Governo do Malawi (2013) *Water Resources Act, 2013 (Act No. 11 of 2013)*, Gabinete do Primeiro Ministro, Malawi.
- ¹² Associação de Utentes de Água de Tsabango (sem data), *Constitution of Tsabango Water Users' Association*, Lilongwe, Malawi.
- ¹³ Governo do Malawi (2010) *Water Users' Associations training manual*, Ministério da Irrigação e Desenvolvimento da Água, Lilongwe, Malawi.
- ¹⁴ Governo do Malawi (2005) Op. cit.
- ¹⁵ Mavuto Kapyepye, M. (2013) *Baseline survey on communal water supply systems in Lilongwe peri-urban areas* (Relatório final) Encarregado por WatSer e Environmental Sanitation Network (WESNET) com financiamento de Tiltonse. Mlambe Consulting Firm (MCF) Blantyre, Malawi.

Agradecimentos

Elaborado por Mary O’Connell com o apoio de Timeyin Uwejamomere e Wellington Mitole, Martin Meke e Natasha Mwenda.

Gostaríamos de agradecer aos importantes informadores que se seguem pelas suas contribuições especiais:

Asayire Kapira, Rede de Água e Saneamento Ambiental

Edward H. Kwezani, Empresa de Água de Lilongwe

Emma M. Mbalame, Ministério da Irrigação e Desenvolvimento da Água

Bentry Nkhata, Rede de Utentes da Água (Lilongwe)

Issac Phiri, Associação de Utentes da Água, Area 50, Lilongwe

Cécile Leemans, União Europeia no Malawi

Dixon Nazombe, Associação de Utentes da Água, Area 51, Mgoni

Patricia Msiya, Associação de Utentes da Água, Area 51, Mgoni

Mercy Malaya, Quiosques de Água da Igreja de S. Francisco, Lilongwe

Francis Baluwa, Empresa de Água de Blantyre

Booker Waya, Empresa de Água de Blantyre, Lawrence Kadzitchi, Empresa de Água de Blantyre

Joseph Magoya, Água para o Povo, Blantyre

McJones Samba, Associação dos Utentes de Água Peri-Urbanos de Blantyre

Martha Black, Rede das Associações dos Utentes de Água Peri-Urbanos de Blantyre

Pastor Elias Nowa, Associação dos Utentes de Água de Nkolokoti-Kachere, Blantyre

Aron Chapatuka, Associação dos Utentes de Água de Nkolokoti-Kachere, Blantyre

Bernard Mphepo, Apoio para a Formação dos Parceiros

Vera Kantukule, Anteriormente na CCODE

Mr Kelvin Lichapa, Empresa de Água de Lilongwe

Mr Anderson Soko, Empresa de Água de Lilongwe



Este estudo de caso examina como a operação de um quiosque de água com grandes dívidas foi transformado numa unidade de serviço de provisão de água a favor das pessoas pobres com um bom desempenho, através do modelo de uma Associação de Utentes de Água. Delineia o contexto da política da água urbana, e discute os desafios e potencial que ainda existem para a Unidade de Gestão do Quiosque no âmbito da Empresa de Água de Lilongwe.

Fevereiro de 2016

Imagem da capa: Mulheres a ir buscar água limpa a um dos novos quiosques de água em Mgoni, Lilongwe, Malawi
WaterAid/Layton Thompson



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)