

Estudo  
de caso

# Uganda



Unidades de Apoio a Clientes  
de Rendimentos Baixos

## Contexto do país

O Uganda é um país interior na África Oriental, que tem fronteira com o Ruanda, a República Democrática do Congo, o Sudão do Sul, o Quênia, e o Lago Vitória e o Lago Tanzânia. É um dos países mais pobres de África com 35 milhões de habitantes<sup>1</sup> – 18% dos quais vivem em zonas urbanas onde se calcula que as taxas de crescimento da população sejam de 10% por ano,<sup>1</sup> em comparação com um crescimento da população total de cerca de 3%. Em 2014, o Uganda tinha 202 centros urbanos

(uma cidade, 22 municipalidades e 174 conselhos municipais) com uma população urbana total de 6,4 milhões de pessoas<sup>1,2</sup>.

A capital, Kampala, tem 1,5 milhões de habitantes – metade dos quais se calcula que vivam em povoações informais e habitação de fraca qualidade<sup>3</sup>. Estas povoações informais cobrem um quarto da área total da cidade e não têm acesso adequado à água potável melhorada ou a serviços de saneamento<sup>4</sup>.

## Contexto da política urbana de água

O Ministério da Água e do Ambiente (MoWE) supervisiona o sector de abastecimento de água urbano, e é responsável pela política e direcção geral do sector. A Corporação Nacional de Água e de Esgotos (NWSC) é responsável pela provisão de serviços nas zonas urbanas. A NWSC é uma corporação de propriedade do estado que gere a empresa de serviços de Kampala e os serviços em 107 cidades, enquanto os provedores de serviços do sector privado operam em cidades pequenas.

Levaram-se a cabo reformas no sector de água e saneamento entre 1998 e 2005 com o objectivo geral de prover serviços equitativos e sustentáveis, geridos eficazmente e eficientemente<sup>5</sup>. A agenda subjacente da reforma política promoveu mudanças para capacitar as comunidades de modo a exigirem serviços melhores e melhorados, uma implementação descentralizada e

gestão dos serviços; eficiência em processos facilitados pelo governo; regulamentação e garantia de qualidade; e a provisão de bens e de serviços pelo sector privado<sup>6</sup>.

A Política Nacional de Água do Uganda (1999)<sup>7</sup> e o Decreto-Lei da NWSC (2000)<sup>8</sup> estabeleceram a estrutura legal para o sector da água. Enquanto o Decreto-Lei da NWSC define as funções e responsabilidades da NWSC, a Política Nacional da Água - sob a manchete de “alguma para todos, em vez de toda para alguns” – define os objectivos relacionados com a gestão e o desenvolvimento dos recursos hídricos do Uganda de modo integrado e sustentável proporcionando instalações seguras de água e saneamento ao alcance das comunidades, com base na responsabilidade e gestão da comunidade e para garantir que as instalações são usadas de modo eficaz e continuam funcionais<sup>9</sup>.



<sup>1</sup> Se lhe tiver sido atribuído peso igual a cada ano entre 2002 e 2014.

<sup>2</sup> A dimensão dos centros urbanos varia desde municipalidades de cidades pequenas com menos de 5.000 pessoas aos 1,5 milhões de pessoas que vivem em Kampala.

## Regulamentação do Sector

Na ausência de uma entidade independente de regulamentação, a regulamentação dos serviços de água é levada a cabo pela Unidade de Regulamentação dos Serviços Urbanos de Água dentro da Direcção de Desenvolvimento da Água. As funções da unidade de regulamentação incluem<sup>10</sup>:

- **Definir padrões para os serviços** proporcionados aos consumidores, incluindo objectivos em relação à gestão dos activos, contribuições técnicas e desempenho operacional, e promoção da provisão de serviços a favor das pessoas pobres.
- **Monitorização do desempenho operacional dos provedores de serviços** (incluindo a NWSC) em relação a objectivos definidos, e garantindo que as obrigações contratuais são cumpridas.
- **Revisão de pedidos e propostas** para tarifas novas, ajuste de tarifas existentes para aprovação e garantindo que se aplicam somente as tarifas aprovadas.
- **Manter os intervenientes informados** sobre o desempenho dos serviços e as actividades dos provedores de serviços através de divulgação da informação.

## Contexto histórico da “reviravolta” da NWSC

Como parte dos processos de reforma da NWSC, apoiados pelo cancelamento das dívidas por parte dos doadores, que ajudou a empresa de serviços a reabilitar a rede de abastecimento de água e a infra-estrutura de tratamento, atribuíram-se recursos financeiros para ampliar a cobertura às populações peri-urbanas de rendimentos baixos. O Estatuto e Decreto-Lei da NWSC apoiaram as reformas proporcionando uma autonomia operacional substancial, permitindo que a NWSC tivesse os serviços a funcionar de modo viável, tanto do ponto de vista financeiro como comercial. Seis elementos principais das reformas que levaram à reviravolta da NWSC foram:

- **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** da corporação, incluindo cortar as despesas, reduzir as ineficiências operacionais,

melhorar a facturação e a colecta de receitas melhorando a medição dos gastos dos clientes e reduzindo as ligações ilegais, e aumentar 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 planejar e trabalhar com os doadores de modo a ampliar a base de conhecimentos da empresa.

## Contexto histórico da reforma a favor das pessoas pobres

Em 2006, o MoWE desenvolveu uma estratégia a favor das pessoas pobres<sup>11</sup>, dando um mandado político para implementar reformas a favor das pessoas pobres. Estabeleceu-se a Unidade urbana da NWSC a favor das pessoas pobres em 2006 para promover, planejar, coordenar e gerir a provisão de serviços às povoações informais sem serviços. Foi estabelecida como unidade empresarial consultora interna e tinham objectivos internos, tanto a nível empresarial como dos funcionários, para responder aos desafios e lacunas nos serviços para as povoações informais apesar de a NWSC ser cada vez reconhecida a nível global como uma empresa de serviços com um bom desempenho.

A resposta inicial da NWSC foi usar pontos de água públicos (PSPs) e quiosques para proporcionar água nas zonas peri-urbanas informais. Muitas vezes estes pontos de água eram geridos por um indivíduo que oferecia o próprio terreno para a ligação e a geria como fonte de sobrevivência. Vendiam a água a um preço de mercado não regulado (que não era a taxa da NWSC) que flutuava com a disponibilidade da água, a competição e as variações sazonais. O preço podia variar de 5 a 20 vezes mais do que o custo real da água. Por outro lado, os vendedores de água também acumulavam contas por pagar.

A NWSC também decidiu coordenar e colaborar com terceiros no sector de WASH. A WaterAid realizou um exercício de mapeamento nas povoações informais para aprofundar os conhecimentos sobre a falta de serviços e a desigualdade na provisão de serviços.

Colaboraram com as comunidades para compreenderem as lacunas e apresentaram os dados à NWSC. Em parceria com a ONG local Iniciativas de Desenvolvimento Integrado da Comunidade (CIDI), a WaterAid apoiou grupos de advocacia que consistiam de líderes da comunidade e tinham reuniões periódicas para influenciar a agenda da Unidade da NWSC a favor das pessoas pobres.

Com alguma dificuldade na colecta de receitas junto das PWP, e as pessoas pobres a pagarem mais pela água do que deviam, organizou-se um projecto piloto para testar a utilização de um serviço de ponto de água pré-pago na divisão de Kampala em Kampala. A NWSC colaborou com os doadores institucionais para o financiamento das actividades de hardware, enquanto a CIDI, com o apoio da WaterAid, influenciou actividades tais como a criação de uma voz robusta dos cidadãos, e contribuiu para melhorar os mecanismos de planeamento e coordenação e o acesso a serviços de WASH a favor das pessoas pobres para os habitantes das povoações informais.

Baseando-se no êxito do projecto-piloto, a Unidade a favor das pessoas pobres lançou pontos de água públicos com contadores pré-pagos em 2008. Apesar das despesas iniciais serem elevadas, os contadores

pré-pagos têm a vantagem de proporcionar água a um preço constante sem custos adicionados por intermediários, acesso à água durante 24 horas por dia para as comunidades pobres e resolver o problema do não pagamento e alguns aspectos da água sem receitas.

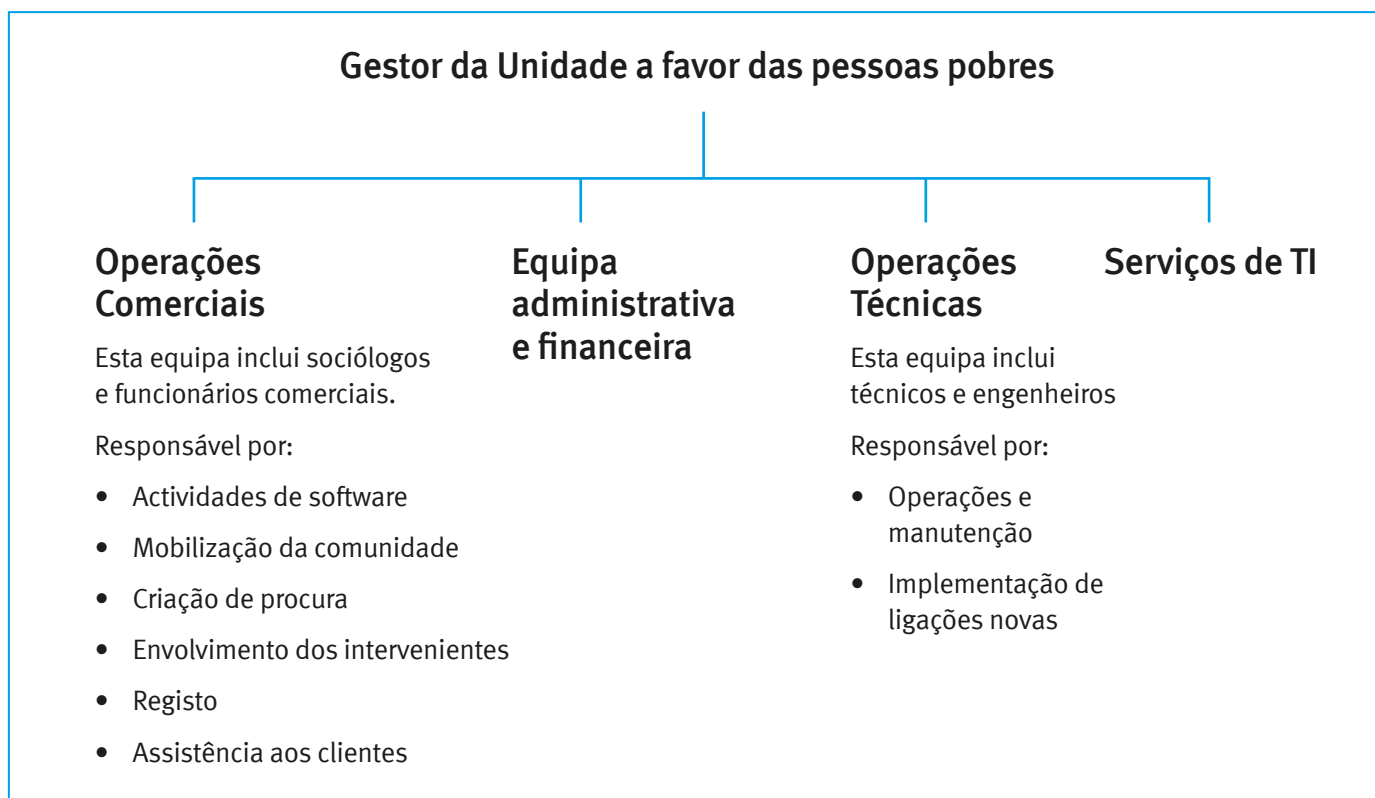
## A Unidade a favor das pessoas pobres

Actualmente a Unidade a favor das pessoas pobres inclui 20 funcionários e diversas competências, incluindo operações comerciais, serviços de TI, técnicos, engenheiros de O&M e funcionários administrativos e de finanças. A equipa é gerida por um socio-economista.

A Unidade a favor das pessoas pobres **responde à Kampala Water, que por seu lado responde à NWSC**. A Unidade coordena e supervisiona os mecanismos a favor das pessoas pobres instalados pela NWSC.

Em resumo, a NWSC desenvolveu e implementou um **modelo a favor das pessoas** pobres com cinco componentes importantes:<sup>12</sup>

1. Estabelecer uma **Unidade a favor das pessoas pobres** nas povoações informais em Kampala para garantir a resposta; utilizar diferentes abordagens empresariais que tomem em conta o bem-estar da sociedade juntamente com a satisfação dos clientes; e que reconheça o direito das pessoas de rendimentos baixos a terem acesso à água a um preço acessível em relação aos próprios rendimentos, distanciando-se da abordagem da solução de engenharia “business as usual” (negócio é negócio).



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 pré-pagos (PPWP) – 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 dentro 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 aumentados artificialmente por intermediários.

**“Servir as pessoas pobres não se trata de colocar infra-estrutura, mas sim dos mecanismos que se usam para manter os sistemas a funcionar.”**

#### Gestor da Unidade a favor das pessoas pobres

A Unidade a favor das pessoas pobres é da opinião de que uma empresa de serviços tem de colaborar com os clientes de rendimentos baixos de modo diferente dos outros clientes. Portanto, antes de se instalarem os contadores pré-pagos, a Unidade a favor das pessoas pobres leva a cabo exercícios geográficos de definição de objectivos juntamente com mapeamento social para garantir que a Unidade compreende a base de clientes. Seguem-se actividades sobre a criação de procura, envolvimento dos intervenientes e sensibilização dos agregados familiares. A Unidade a favor das pessoas pobres cria parcerias com as ONGs e as organizações da comunidade para organizar estas actividades.

Os clientes nas zonas peri-urbanas têm agora duas possibilidades para terem acesso aos serviços de água da empresa: um ponto de água público com um contador pré-pago, ou um ponto de água público sem um contador. Os preços diferem entre os pontos de água (ver a Tabela 1). O ponto de água público sem contador funciona como uma torneira de pátio, onde um indivíduo obtém uma ligação para partilhar o ponto de água, mas pode acabar por o usar como uma opção de sobrevivência e lucrar injustamente do papel que desempenha.



Máquina de venda de crédito com fichas dos clientes

A base do serviço do contador de água pré-pago é que os clientes têm de obter uma ficha electrónica e garantir que são creditados. Apesar de cada agregado familiar receber a primeira ficha grátis, tem de pagar um depósito de 5000 UGX (US\$1,4), apesar de esta quantia ser creditada à ficha e poder ser usada para ter acesso à provisão de água assim que a ficha for produzida. Cada ficha é registada no nome da família com os detalhes dos bairros, localização e número de contacto. Se se perder a ficha, pode produzir-se uma nova a um preço de 15.000 UGX (US\$4,3). As fichas guardam a informação sobre o cliente relativamente ao consumo e à quantidade e hora de utilização.

As fichas podem ser recarregadas na Unidade a favor das pessoas pobres ou junto de vendedores dentro da povoação informal. Os pontos de venda ou máquinas de venda estão localizados em locais acessíveis dentro da comunidade onde os utentes podem recarregar as fichas. O vendedor tem um contrato com a NWSC no âmbito do qual recebem 11% de comissão por cada metro cúbico (m<sup>3</sup>) de crédito de água carregada ou vendida.

**Tabela 1: Preços diferenciados entre os pontos de acesso**

20 litros de água		
Dos pontos de água dos contadores pré-pagos	UGX 36,2	\$0,01
Dos pontos de água públicos	UGX 200,0	\$0,05

## Tarifa

Um Instrumento Legal (proposto pelo MoWE e aprovado pelo parlamento) oferece uma estrutura no âmbito da qual a tarifa pode ser indexada pelo Conselho de Administração da NWSC. Foi planeado através de um processo de colaboração de diversos intervenientes com contribuições da NWSC e do Ministério das Finanças, Planeamento e Desenvolvimento Económico. A nível de aprovação parlamentar o Comité sobre Comissões, Autoridades Legais e Empresas do Estado e o Comité dos Recursos Naturais também estão envolvidos. A estrutura é revista anualmente e toma em conta a taxa de câmbio, a taxa de inflação e as tarifas de energia. A Tabela 2 define as taxas das tarifas aprovadas para 2015/16.

Quando se entrevistam os utentes, o preço actual para os consumidores que usam os pontos de água com contadores pré-pagos é de 36.2 UGX (IVA incluído)<sup>iv</sup> por jerrycan de 20 litros. Por outro lado, um jerrycan de 20 litros custa 200 UGX se for comprado a um ponto de água/quiosque sem o contador pré-pago.

As tarifas da NWSC são projectadas usando uma política de subsídio cruzado segundo o qual as taxas dos clientes domésticos e comerciais subsidiam o preço da água para as pessoas pobres. As receitas produzidas de cada fonte são combinadas de modo que a empresa de serviços possa criar e recuperar a maioria das despesas de funcionamento, que incluem os salários, as despesas de operação e manutenção e a de depreciação, assim como os investimentos de pequena dimensão em iniciativas novas. As finanças para os grandes investimentos no sector, em grande parte financiados por parceiros externos de desenvolvimento, encontram-se nas contas do governo central.

## Assistência aos clientes

Existem mecanismos como parte das práticas da NWSC orientadas para os clientes, incluindo uma linha verde grátis para garantir que os clientes podem discutir os problemas de acesso à água. Os vendedores dos contadores pré-pagos também têm números de contacto para os engenheiros da área da empresa de serviços no caso de haver necessidade de reparações imediatas.

Para o pagamento de contas pelos proprietários dos quiosques de PWP (ao contrário dos contadores pré-pagos) o vendedor de água tem diversas opções através das quais pode pagar as contas de água, incluindo nas caixas de bancos parceiros, serviços de pagamento através de telemóveis e opções de banca móvel. Também têm a opção de pagar em lojas das Unidades a favor das pessoas pobres baseadas nas povoações informais para garantir que as pessoas têm acesso fácil aos serviços.

A Unidade a favor das pessoas pobres também participa em **programas de rádio** organizados pela CIDI onde se responde a perguntas feitas pelos clientes nas povoações informais e um representante da empresa de serviços discute-as durante a emissão. Os funcionários dos parceiros da WaterAid também levam a cabo **inquéritos sobre a percepção dos consumidores** nas povoações informais, e os resultados são usados para informar o planeamento das empresas de serviços e a atribuição de prioridades por parte da Unidade a favor das pessoas pobres. Os defensores da comunidade também usam os meios de comunicação sociais para envolver alguns clientes - o Fórum de Advocacia de WASH do Distrito de Kampala no Facebook é uma dessas iniciativas.

**Tabela 2: Taxas das tarifas aprovadas para a provisão de água 2015/16**

Categoria de cliente	Preço por m <sup>3</sup> (incluindo IVA)	Preço por jerrycan de 20 litros (UGX)
Torneira vertical pública	UGX 1,377/ \$0,40	UGX 27,54/ \$0,008
Doméstico	UGX 2.236/ \$0,65	UGX 44,72/ \$0,013
Governo/institucional	UGX 2,752/ \$0,80	UGX 55,04/ \$0,016
Comercial <sup>iii</sup> <500m <sup>3</sup>	UGX 3.376/ \$0,98	UGX 67,52/ \$0,019
Comercial 500 – 1500m <sup>3</sup>	UGX 3.376/ \$0,98	UGX 67,52/ \$0,019
Comercial >1500m <sup>3</sup>	UGX 2.698/ \$0,78	UGX 53,96/ \$0,015

<sup>iii</sup> Notou-se que as escolas e os hospitais ajudados pelo estado são cobertos pelas taxas comerciais. No caso das escolas, a Autoridade da Municipalidade da Cidade de Kampala também está a promover latrinas com mecanismo de descarga de água sem qualquer subsídio dado às escolas. Há uma pergunta abrangente, quem deve pagar a água usada pelos estudantes para o saneamento?

<sup>iv</sup> As pessoas pobres pagam IVA sobre a água consumida, o que levanta a questão de se adicionar IVA é uma acção apropriada por parte do governo e da NWSC. O serviço é assim a favor das pessoas pobres?

## Dificuldades

Os contadores pré-pagos têm despesas elevadas de investimento e manutenção, uma vez que a tecnologia é delicada. Para além do mais, a NWSA enfrentou dificuldades com a aquisição dos terrenos quando se tratou de posicionar os quiosques de água pré-paga. O vandalismo era um problema quando se introduziram inicialmente os contadores pré-pagos uma vez que tinham um impacto considerável sobre os meios de subsistência dos proprietários de quiosques dos PWP.

**“A Unidade a favor das pessoas pobres é como uma unidade virtual que coordena com diversos intervenientes. Se desejarmos proporcionar serviços às pessoas pobres, temos de nos afastar dos métodos convencionais de provisão de serviços.”**

**Gestor da Unidade a favor das pessoas pobres**

Uma razão importante para a NWSA introduzir contadores pré-pagos nos bairros degradados de Kampala foi permitir que os clientes comprassem a água directamente à empresa de serviços, sem intermediários e o aumento de preços daí resultantes. Mas a não ser que todos os agregados familiares residentes que desejam uma ficha possam tê-la, o problema dos intermediários persiste. Apesar dos acordos que assinam com a NWSA, alguns vendedores de água continuam a vender água a preços inflacionados às pessoas que perderam a ficha ou não têm uma (imagem seguinte, jerrycans de 20 litros a serem vendidos a 100 UGX, em comparação com 36,2 UGX de um contador pré-pago).



Preço da água anunciado numa povoação informal em Kampala

WaterAid/James Kyimba

## Futuro e Conclusões

As boas práticas evoluem através de um processo de aprendizagem que avalia as mudanças no meio ambiente identifica o êxito e os fracassos, e institucionaliza as lições.<sup>13</sup>

A Unidade a favor das pessoas pobres é um exemplo de boas práticas uma vez que tem lojas nas povoações informais. Foi capaz de alcançar a população sem serviços com uma provisão de água facilmente acessível. Também foi capaz de aumentar a colecta de receitas desde que foi criada.

A empresa de serviços está a progredir para além do modo tradicional de prover acesso para as pessoas pobres. A Cooperação Alemã para o Desenvolvimento está a apoiar o desenvolvimento de um conceito de “vendas de água autorizadas”, que é um horizonte novo para a Unidade a favor das pessoas pobres. A introdução desse sistema pode dar oportunidades de ganhar a vida às pessoas das comunidades. Desde Dezembro de 2015 que a Unidade a favor das pessoas pobres instalou 1613 contadores pré-pagos, e distribuiu 31.600 fichas (a Tabela 3 apresenta a distribuição dos contadores na cidade de Kampala).

Estabelecer a Unidade a favor das pessoas pobres não é um objectivo por si só, mas em vez disso uma ferramenta para se realizar a agenda de desenvolvimento sustentável. Há lacunas no sistema que podem ser melhoradas.

### Remover os intermediários que vendem água a preços inflacionados.

- Quando se apresenta um pedido para a instalação de um contador pré-pago, o auxiliar da instalação tem de ser instruído sobre as suas obrigações, com um contrato que não lhe permita vender a preços inflacionados.
- É necessário que haja incentivos para evitar que os auxiliares dos contadores pré-pagos vendam água às pessoas sem fichas a preços elevados.

### Envolvimento da comunidade

- A NWSC tem um clube de Comunicação da Comunidade da Água (WACOCO) numa tentativa de destacar a participação, informação e responsabilidade a nível de divisão. Os membros do WACOCO são o Presidente da Câmara das Divisões e os membros que representam cada uma das células na divisão. Apesar deste comité só se reunir uma vez por ano, pode ser uma oportunidade para incluir um representante da comunidade com o fim de equilibrar a representação política e produzir discussões sobre questões mais amplas relativas à água da comunidade.

**Tabela 3: Contadores pré-pagos por divisão da Cidade de Kampala<sup>14</sup>**

<b>Divisão</b>	<b>Distritos servidos na divisão</b>	<b>Número de contadores pré-pagos</b>
Kawempe	Bwaise1, 2 and 3, Kyebando, Tula, Kagoma, Kanyanya, Nameere, Mulago, Kalerwe	466
Central	Kisenyi, Kagugube, Kibuli, Kamwokya, Namuwongo, Katwe	252
Nakawa	Biina, Luzira, Mutungo, Kireka, Kirinya, Banda, kitintale	261
Lubaga	Nyanama, Namungoona, Kawaala, Ndeeba, Nateete, Nabulagala, Kasubi	246
Makindye	Kibuye, Ndeeba, Nsambya, Bukasa, Namuwongo	314
Wakiso (Nansana-Nabweru)	Katooke, Nansana, Maganjo	74
<b>Total</b>		<b>1,613</b>



- A divulgação da informação e a sensibilização das comunidades sobre os direitos e as responsabilidades nos processos de envolvimento da comunidade, incluindo com a população migratória, também devem ser tomados em conta nos processos anuais de planeamento.

## Tarifas

- Incluir o IVA no preço da água abastecida aos cidadãos pobres nas povoações informais poderia ser reconsiderado.
- As escolas e os hospitais ajudados pelo governo devem receber água a preços subsidiados em vez de à taxa comercial.

---

## References

- <sup>1</sup> Censo Nacional à População e Habitação (2014) Resultados Provisórios, Edição Revista.
- <sup>2</sup> *Ibid.*
- <sup>3</sup> *Ibid.*
- <sup>4</sup> Mafuta C, Fomo R, Nellemann C e Li F (eds) (2011). *Green hills, blue cities: an ecosystems approach to water resources management for African cities. A rapid response assessment*. Programa do Ambiente da ONU, GRID-Arendal.
- <sup>5</sup> Programa de Água e Saneamento (2012) *Do pro-poor policies increase water coverage? An analysis of service delivery in Kampala's informal settlements*. Banco Mundial.
- <sup>6</sup> *Ibid.*
- <sup>7</sup> 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](http://www.library.health.go.ug/download/file/fid/1353) (visto a 26 de Novembro de 2015).
- <sup>8</sup> Decreto-Lei da Corporação Nacional de Água e Esgotos (1995) [online], disponível em at: [www.nwsc.co.ug/files/wateracts/national%20water%20ad%20sewage%20corporation%20act%20Chapter\\_317.pdf](http://www.nwsc.co.ug/files/wateracts/national%20water%20ad%20sewage%20corporation%20act%20Chapter_317.pdf) (visto a 26 Novembro de 2015).
- <sup>9</sup> Política Nacional de Água (1999), op. cit.
- <sup>10</sup> Regulamentação da Provisão de Água Urbana (sem data) [online], disponível em: [http://www.mwe.go.ug/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=16&Itemid=138](http://www.mwe.go.ug/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=16&Itemid=138) (visto a 11 de Dezembro de 2015).
- <sup>11</sup> Ministério da Água, Terras e Ambiente (MWLE) & Direcção do Desenvolvimento da Água (DWD), (2006) *Pro-poor strategy for the water and sanitation sector* [online], disponível em: [http://www.dis-course.net/fileadmin/CD-UM-course/resources\\_course03/Pro-poor\\_Strategy.pdf](http://www.dis-course.net/fileadmin/CD-UM-course/resources_course03/Pro-poor_Strategy.pdf) (accessed 26 November 2015).
- <sup>12</sup> Política Nacional de Água (1999), op. cit.
- <sup>13</sup> Townsend P, Gebhardt J (2007) *How organisations learn: investigate, identify, institutionalise*. Milwaukee WI:ASQ.
- <sup>14</sup> Unidade a favor das pessoas pobres, Dezembro de 2015.

## Agradecimentos

Este relatório foi elaborado por Aditi Chandak com o apoio de Mary O'Connell, Timeyin Uwejamomere, Jacinta Nekesa, e Grace Alupo

Gostaríamos de agradecer aos membros das comunidades nas povoações informais de Bwaise III Ward, Bugalani Cell, Divisão de Kawempe pelas suas contribuições especiais.

Também gostaríamos de agradecer:

Simon Ddembe, Iniciativas de Desenvolvimento Integrado da Comunidade

David Mukama, Fundo Urbano de Saneamento

Kenan Okurut, Tecnologias Apropriadas

Lydia Kobusinge, Grupo de Advocacia do Orçamento da Sociedade Civil

Joyce Magala, Cooperação para o Desenvolvimento, Embaixada da Áustria

Yunia Musaazi, Consultor de Desenvolvimento

Gerald Ahabwe, Unidade Urbana a favor das pessoas pobres

Engr. Amayo Johnson, Corporação Nacional da Água e dos Esgotos

Ronald Nyakaana, Ministério da Água e do Ambiente

Dieter Anders, Reforma do Sector Urbano de Água e Saneamento

Samuel Mutono, Banco Mundial



No Uganda, a Corporação Nacional de Água e Saneamento foi instrumental para proporcionar serviços de água às pessoas pobres das zonas urbanas através das povoações informais em Kampala. Este estudo de caso segue a história desta empresa de serviços de desempenho elevado aclamada a nível global e como estabeleceu 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 que a Unidade a favor das pessoas pobres proporcionasse serviços eficazes às comunidades pobres urbanas.

Fevereiro de 2016

---

Imagem da capa: Uma criança a encher um recipiente de água na Unidade Pré-Paga instalada na zona de Kwampe na cidade de Kampala.  
WaterAid/James Kiyimba

---



[www.wateraid.org](http://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)