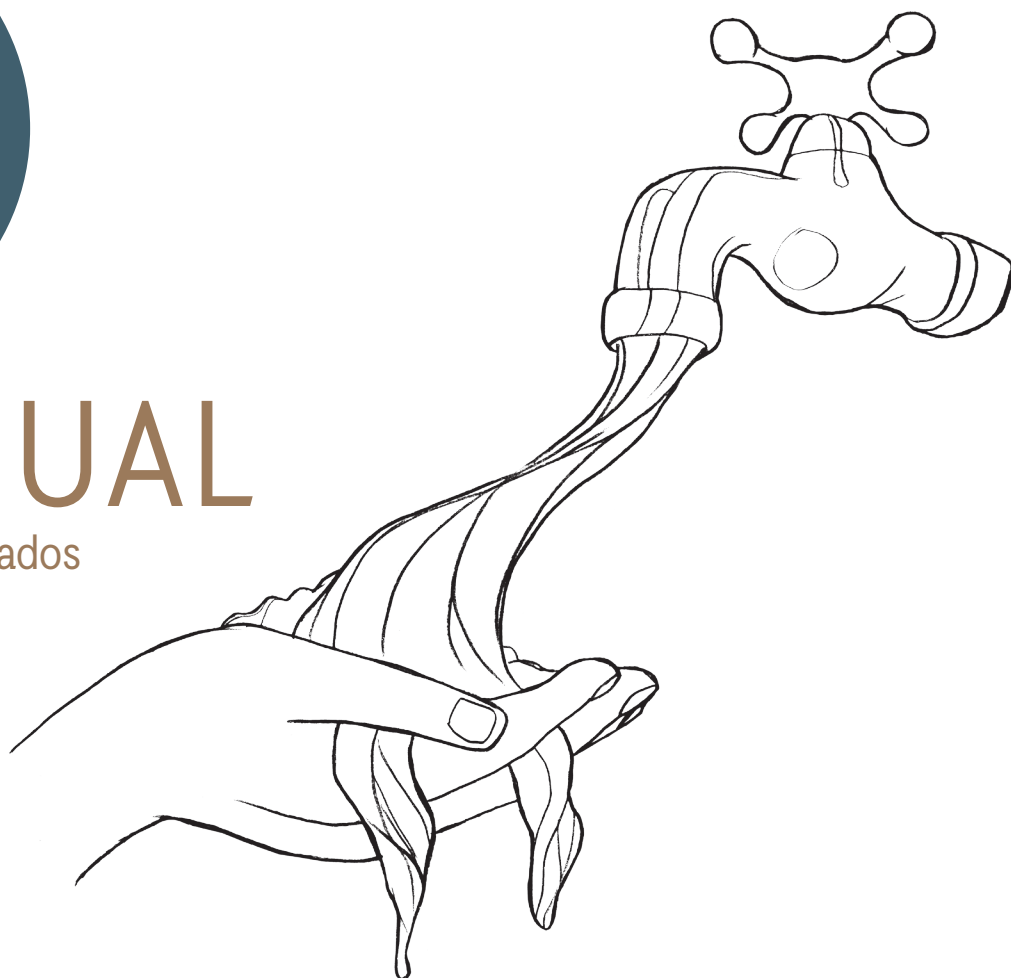




O MANUAL

Todos os passos explicados



INTRODUÇÃO

1. Ao assinar os Objectivos de Desenvolvimento Sustentável, o seu país comprometeu-se a garantir que a partir de 2030 toda a gente terá e usará bons e sustentáveis serviços de água e de saneamento - independentemente de onde vivem ou quem são. 'Bons serviços' significa que estes são acessíveis por toda a gente, que todos têm a capacidade de pagar o preço requerido para os aceder, e que estes são seguros e aceitáveis para os utentes.

2. O governo é responsável por garantir que este compromisso se transforme em realidade o mais rapidamente possível, usando todos os recursos financeiros e humanos disponíveis. Como funcionário do governo local, você é o protagonista mais importante para fazer com que isto aconteça no seu distrito.



3. Alguns princípios dos direitos humanos, testados e provados, podem proporcionar-lhe alguma orientação:

- Com o fim de alcançar toda a gente, **com base no princípio da igualdade e não discriminação**, tome em consideração especial as necessidades das pessoas que têm os piores serviços, particularmente as que são pobres ou marginalizada desde o início.
- **Com base no princípio do acesso à informação**, disponibilize livremente informação sobre os planos para os serviços de água e de saneamento para toda a gente. Use as línguas e os meios de comunicação relevantes.
- **Com base no princípio da participação**, assegure-se de que todas as pessoas podem participar nas decisões sobre os serviços de água e de saneamento, de forma a poder compreender como satisfazer as suas necessidades.

- De forma conseguir resolver rapidamente quaisquer problemas que surjam, **com base no princípio de responsabilização e prestação de contas**, assegure-se de que as pessoas podem fazer participação dos problemas que estas encontrem em relação aos serviços de água e de saneamento, e de que os provedores destes serviços levem a cabo inspecções periódicas.
- **Com base no princípio da sustentabilidade**, assegure-se de que os serviços de água e de saneamento são sustentáveis, de modo a que estes funcionem durante todos os dias do ano e continuem a funcionar a longo prazo.

Você pode fazer uma grande diferença como protagonista na sua instituição. Este manual demonstra como pode usar estes princípios no seu trabalho diário.

A

COMO INICIAR: AVALIAÇÃO E ANÁLISE



1. A sua instituição desempenha um papel de coordenação e é responsável por avaliar e analisar quem tem acesso a que tipo de serviço de água e de saneamento no seu distrito. Esta avaliação deverá formar a base para todo o seu trabalho. Identifique: No seu distrito, quem tem menos probabilidade de aceder ou usar, serviços de água e de saneamento sustentáveis? Estas são as pessoas que mais necessitam da sua atenção de forma a assegurar que os serviços realmente chegam a toda a gente. Verifique os agregados familiares e os locais públicos tais como escolas, centros de saúde, mercados, e centros de transporte.

Depois

2. Analise

Compreenda quais são os desafios para alcançar as pessoas que têm menos probabilidade de ter serviços. Estão estes relacionados com questões sociais, institucionais, financeiras, ambientais, legais, técnicas ou de capacidade? O que pode fazer para resolver

estes problemas? Dificuldades diferentes exigem soluções diferentes.

Ao realizar a avaliação e a análise, procure assistência e contribuições de outras pessoas que tenham informação relevante, tal como representantes da comunidade, provedores de serviços, organizações da sociedade civil e doadores. Peça a opinião de pessoas que usam os serviços em casa e em locais públicos. A participação dessas pessoas vai ajudar a compreender os desafios sobre todos os pontos de vista. Use a informação de monitorização de quaisquer instituições que façam recolha de dados sobre níveis e funcionalidade dos serviços a nível local ou nacional. Assegure-se de que tem dados relativos a pessoas que têm menos probabilidade de ter serviços, e por que razão tal acontece. Faça o melhor que puder para obter o quadro de análise completo.

Assegure-se de que os dados são recolhidos, verificados e usados para preparar informação clara e adequada para divulgar junto de terceiros, incluindo o público.

Estes dados são essenciais para todas as decisões sobre os serviços de água e de saneamento. Tente não se distrair com outras exigências à sua volta,

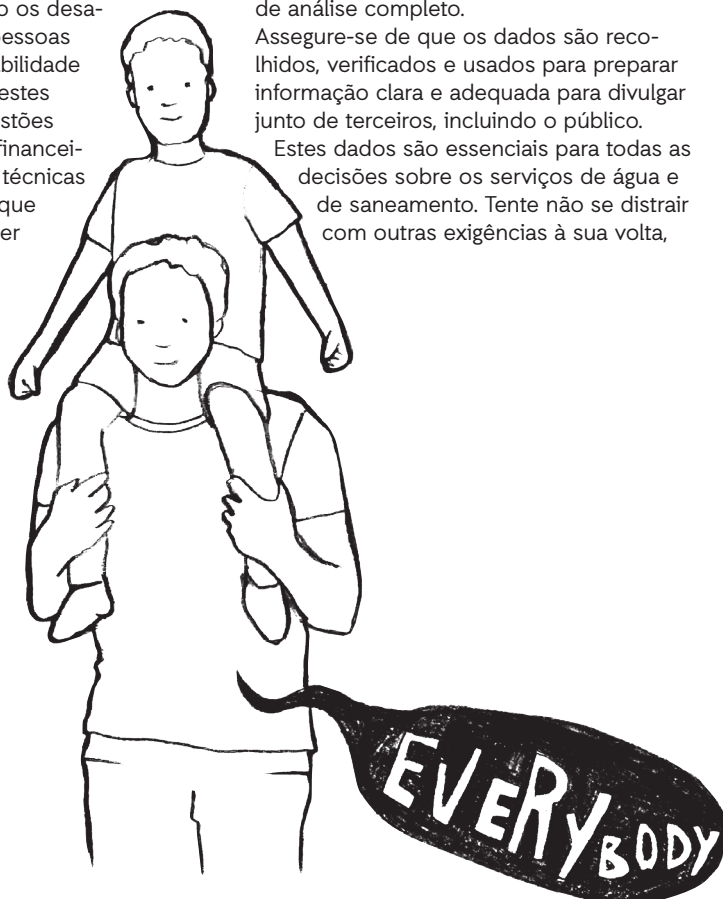
incluindo as de pessoas importantes. Esteja preparado para explicar por que razão tudo isto é vital para o seu trabalho!

Para isso vai necessitar de:

3. Dinheiro

Quanto dinheiro pode mobilizar do seu orçamento e de outros lados para fazer a avaliação e análise? Como pode combinar os seus próprios recursos com os de outras pessoas, de modo a conseguir a melhor informação possível. Uma vez que sabe quem mais está a trabalhar na sua área, pode usar a avaliação e análise deles. Se não tiver dinheiro suficiente para recolher a informação necessária, terá de defender e de demonstrar a pessoas com influência a importância de tal informação e a necessidade de mobilizar recursos financeiros para obter os resultados desejados.

O que aprendeu sobre a situação das pessoas que têm menos probabilidade de ter ou usar serviços de água e de saneamento? O que sabe sobre os factores sociais assim como os desafios institucionais ou técnicos que enfrentam? Quais são as suas ideias iniciais para resolver estas dificuldades?



Passo seguinte:

Go to Page 3

B

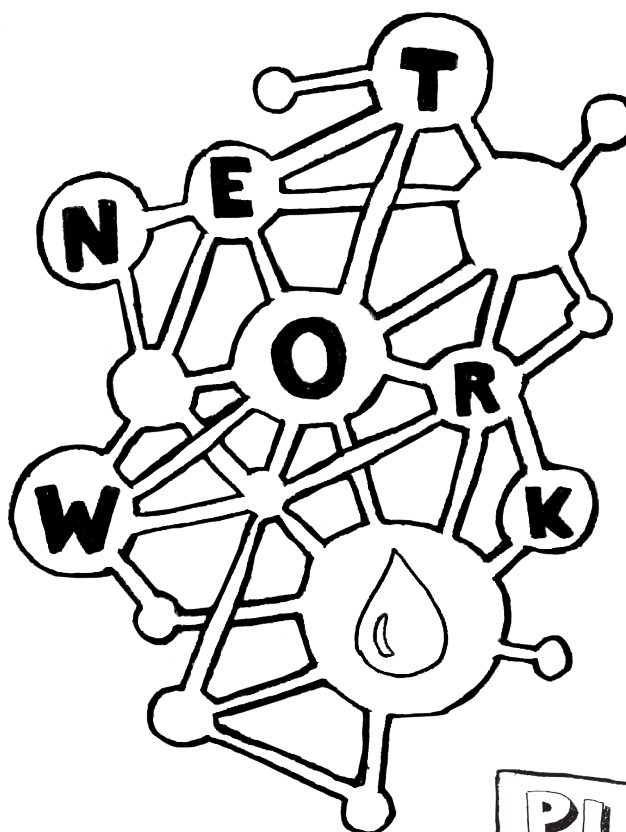
PLANEAMENTO: DEFINA OS OBJECTIVOS E AS PRIORIDADES

1. Você é responsável por planejar os serviços de água e de saneamento no seu distrito, para que toda a gente tenha serviços. Utilize a sua evidência da avaliação e análise para definir prioridades e objectivos. Vai ter de organizar o trabalho de modo a que todos os intervenientes possam trabalhar bem em conjunto. Faça o melhor que puder para envolver na fase de planeamento toda a gente responsável por implementar o trabalho. Assegure-se de que pessoas de autoridade são envolvidas.

2. Assegure-se de que o plano dá prioridade e resolve as necessidades das pessoas sem acesso aos serviços.

3. Você tem de equilibrar as necessidades com os recursos disponíveis para resolver as dificuldades maiores. Este é o melhor modo de alcançar a meta de toda a gente ter e usar bons e sustentáveis serviços de água e de saneamento o mais rapidamente possível, usando todos os recursos disponíveis.

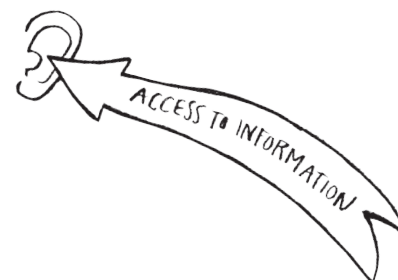
4. Pense como pode usar melhor o orçamento que lhe foi atribuído para abranger tanto o investimento de capital, tal como as despesas de operação e manutenção. Utilize todos os recursos a que possa ter acesso. Estes podem incluir impostos, tarifas, transferências e doações em espécie. As pessoas têm de poder pagar as tarifas sempre, por isso você tem de compreender o que estas podem pagar, e como pode apoiar as que não podem pagar. Assegure-se de que os utentes dos serviços podem participar em acordos sobre tarifas.



Defina objectivos e prioridades durante os períodos de planeamento e orçamentação, e outra vez quando houver novas oportunidades ou directivas políticas. Limitação de recursos significa que não pode fazer tudo ao mesmo tempo, mas pode fazer um progresso real passo a passo se se concentrar nos desafios mais difíceis e persuadir outras pessoas a dar-lhe apoio. Defina objectivos realistas mas ambiciosos que ajudem a atrair mais investimento.

Vai ter de usar todas as suas competências sociais, assim como a autoridade que tem para reunir os intervenientes. À medida que as pessoas começarem confiar em si, a coordenação irá tornar-se mais fácil. Terá de ter uma visão geral de quem está a fazer o que pode e manter toda a gente na trajectória necessária.

Divulgue o plano junto do público. As pessoas vão ficar satisfeitas por saber que serviços podem esperar ter e que passos está a dar para alcançar o objectivo de serviços para todos o mais rapidamente possível.

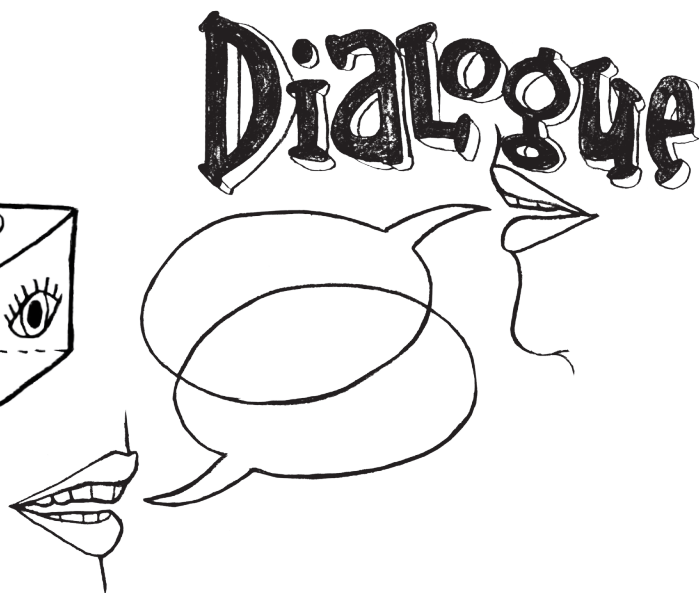
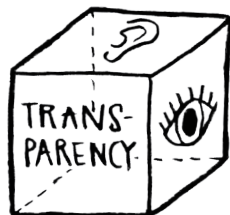


O seu plano, com objectivos e prioridades claros, é a sua base para:

Go to Page 4

C

IMPLEMENTAÇÃO: COLABORAÇÃO E COMPROMISSO



1. A sua instituição desempenha o papel de coordenação para realizar serviços sustentáveis no seu distrito. Assegure-se de que há uma pessoa ou organização determinada responsável por cada aspecto do trabalho a ser realizado. Procure compromissos através de acordos e contratos de modo a que as funções e responsabilidades de todas as pessoas envolvidas sejam claras desde o início.

2. Assegure-se de que todos os acordos ou contratos explicam claramente os padrões esperados para os serviços. Os padrões têm de garantir que os serviços de água e de saneamento irão ser "bons" para os seus utentes - acessíveis, económicos, seguros e aceitáveis para toda a gente, dependendo das respectivas necessidades e situações. Todos os parceiros responsáveis têm de compreender os padrões para os serviços, de modo a garantir o seu cumprimento.

3. Assegure-se de que compreende as leis e os regulamentos que se aplicam aos serviços e os procedimentos para os pôr em prática, e faça de modo a que estes sejam claros para os parceiros. Precisa de regras ou estatutos para ajudar a fazer cumprir os padrões? Se achar que são necessárias mudanças nas políticas ou padrões nacionais para melhorar os serviços, veja como pode mencionar isso ao governo nacional, pedindo o apoio de outros intervenientes.

4. Quando procurar parceiros para implementar os diferentes aspectos do plano, pense nas motivações deles e na capacidade que estes têm de seguir os princípios dos direitos humanos, o que vai ajudar a garantir que toda a gente siga a mesma direcção.

5. Há muitos tipos diferentes de parceiros, incluindo instituições do governo diferentes da sua, provedores de serviços de diferentes tipos, grupos da comunidade, organizações da sociedade civil e outros. Tem de compreender as capacidades de diferentes parceiros e como pode ajudar a reforçá-las. Atribua tarefas de acordo com as responsabilidades assim como com as capacidades, para que o trabalho possa progredir o mais suavemente possível.

6. Que mecanismos existem para garantir que toda a gente cumpre as suas próprias responsabilidades? Vai ter de se assegurar que os utentes dos serviços

sabem o que esperar dos provedores de serviços e que podem fazer reclamações sobre problemas. Isto ajudará a garantir que os serviços sejam sustentáveis e que os provedores de serviços sejam responsáveis.

7. Vai necessitar de um orçamento pequeno mais fiável, para estabelecer e gerir as parcerias. Vai ter de organizar reuniões regulares para coordenar o trabalho.

Assegure-se de que os intervenientes compreendem e concordam com as diferentes funções e responsabilidades, incluindo o governo, os representantes da comunidade, os protagonistas não governamentais, o sector privado e outras agências de apoio. Grupos de trabalho para a água e o saneamento já existentes podem proporcionar a estrutura para o fazer. Fale com os diferentes protagonistas. Ouça o que dizem. Mapeie o processo para planear e implementar os serviços e defina as diferentes funções e tarefas. Chegue a um acordo sobre quem pode fazer o quê com base na respectivas especialidades e motivações. Pode ter de negociar se houver desacordos. Use o seu plano para ajudar toda a gente a concentrar-se em como podem trabalhar juntos para conseguir o objectivo traçado.

Esta transparência sobre as funções e responsabilidades irá permitir que toda a gente faça o seu trabalho e saber o que se espera de cada interveniente. Tal proporcionará uma base para um sistema de prestação de contas e irá ajudar a desenvolver uma sensação de responsabilidade colectiva. Também vai facilitar a adesão de novos parceiros e adicionar o apoio dos mesmos, o que lhe permitirá desenvolver uma massa crítica de pessoas e de organizações que trabalhem eficazmente em conjunto para garantir que toda a gente tenha bons e sustentáveis serviços de água e de saneamento. "Se quiser ir depressa, vá só. Se quiser ir longe, vá em companhia."

O acordo sobre as funções e responsabilidades é a base para:

Go to Page 5

D

A SUPERVISÃO E A MONITORIZAÇÃO



1. A sua instituição desempenha a função de coordenação para supervisionar o cumprimento dos padrões de serviços. Assegure-se de que pode avaliar continuamente se está no bom caminho para implementar o plano e que as outras pessoas cumprem as suas responsabilidades.

2. É importante supervisionar a qualidade técnica dos serviços de água e de saneamento, assim como o modo como os serviços são providenciados. Utilize os princípios de orientação para se assegurar que os serviços são proporcionados a toda a gente o mais rapidamente possível. Estes são igualdade, acesso à informação, participação, prestação de contas e sustentabilidade.

3. Continue a coordenar o trabalho através de reuniões periódicas, usando grupos de trabalho existentes para a água e o saneamento. Páre e reflecta. Se os padrões não estiverem a ser seguidos, ou se vir que a qualidade dos serviços é inadequada, procure um modo de solucionar os problemas em conjunto com outros intervenientes. Quando necessário, pode necessitar de usar a sua autoridade para pôr em vigor os padrões usando as leis, regulamentos e contratos.

4. Utilize os processos de feedback da comunidade e mecanismos de reclamação para descobrir os problemas com os serviços que as pessoas que os utilizam enfrentam. Combine isso com a monitorização

independente e a sua própria supervisão local. Vai assim demonstrar que é responsável perante as pessoas que utilizam os serviços.

5. É importante criar a possibilidade de feedback confidencial, de modo que as pessoas não tenham receio de fazer reclamações.

6. Divulgue atualizações sobre o trabalho conduzido junto do público e parceiros, de modo a que toda a gente saiba como o plano está a progredir e como você está a lidar com problemas encontrados.

7. Considere como pode melhorar os serviços ao longo do tempo através de optimização de capacidades existentes e formação de provedores de serviços e outros protagonistas importantes. Use e mobilize recursos para o desenvolvimento de capacidades, incluindo doações em espécie por terceiros.

8. Considere como melhor utilizar o seu orçamento para o desenvolvimento de capacidades. Para além de usar o orçamento que tem prudentemente, pense no conhecimento e experiência existente na sua equipa e entre os seus parceiros.

A supervisão e a monitorização são tarefas contínuas. Além destas, terá também de levar a cabo periodicamente uma revisão mais compreensiva para verificar o cumprimento do plano, e avaliar e refletir no seu progresso. Tal ajudará a identificar desafios ou mudanças que podem levar a ter de adaptar o plano original. Ao verificar e resolver problemas identificados você demonstrará que é responsável pelos seus compromissos perante os utentes dos serviços, o governo, as pessoas que pagam impostos e os doadores. O seu compromisso para com padrões claros e serviços de alta qualidade - incluindo infraestrutura e aspectos sociais - irão produzir resultados e com isso você irá atrair mais apoio.



Go to Page 6

RESULTADOS

Os provedores de serviços conhecem melhor os seus clientes e podem assim servi-los melhor.

Você terá uma forma de responsabilizar os provedores de serviços e outros protagonistas pela qualidade dos serviços que proporcionam.

As pessoas terão bons e sustentáveis serviços de água e de saneamento, o que irá melhorar as suas vidas.

A monitorização irá ajudar a manter o plano no bom caminho.

Você conseguirá atrair e mobilizar mais apoio porque demonstrará que está a fazer um bom trabalho, mesmo quando há interesses que competem consigo.

Você demonstrará como a coordenação e a colaboração levam a uma melhor utilização de recursos.

A sua liderança proporcionará um modelo para outras pessoas, alcançando toda a gente com serviços, incluindo as pessoas mais difíceis de alcançar.

As pessoas ficarão felizes ao saber que serviços podem esperar ter e como os conseguir. Terão mais vontade de pagar um serviço em que possam depender e confiar.



APRENDA MAIS:



Se desejar informação adicional, veja o Manual sobre realização dos direitos humanos à água e ao saneamento: <http://www.righttowater.info/handbook/>

O Manual tem capítulos diferentes: Os princípios dos direitos, financiamento, planeamento, monitorização e prestação de contas, assim como estruturas legais. Também inclui muitos exemplos de boas práticas e listas de verificação práticas. O livro está disponível em inglês, francês, espanhol, português e árabe.

SOBRE ESTES MATERIAIS:



Estes materiais foram produzidos por WASH United, WaterAid, Institute for Sustainable Futures – University of Technology Sydney, End Water Poverty, UNICEF, e RWSN, em parceria com C3. O apoio financeiro foi proporcionado pelos protagonistas da People's Postcode Lottery Foundation.

Estes materiais podem ser usados livremente, reproduzidos e divulgados para fins não comerciais. São sujeitos à licença pública Creative Commons Atribuição-NãoComercial-Compartilha Igual 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/legalcode>).

Por favor partilhe connosco as suas experiências ao utilizar estes materiais. Envie-nos um e-mail: louisagosling@wateraid.org ou hannah.neumeyer@wash-united.org

ESTES MATERIAIS SÃO APROVADOS POR:

