

Promover a ligação à rede de abastecimento de água: bom para o negócio, bom para os mais desfavorecidos?

Mesmo nos distritos urbanos servidos por uma rede de abastecimento de água, existem vários obstáculos para a ligação dos mais desfavorecidos. Muitas das vezes o maior obstáculo é simplesmente a documentação. Em Maputo (Moçambique), o projeto Tchemulane está a trabalhar com as comunidades e com a AdeM para ajudar os consumidores de baixa renda a terem acesso a uma ligação domiciliária.



Uma ligação domiciliária em Maputo

Maputo tem uma boa cobertura da rede de abastecimento de água que abrange grande parte do centro da cidade, bem como os bairros de Maxaquene A e B, bairros de baixo rendimento. Contudo, até recentemente, apenas cerca de 20% dos agregados nestes bairros tinha uma ligação individual; cerca de 50% compravam água de um vizinho e cerca de 30% compravam água de um quiosque gerido por um privado ou pelas Águas da Região de Maputo (AdeM).

Desde 2009 o projecto Tchemulane, apoiado pela WSUP, tem estado a trabalhar com a AdeM para expandir a rede terciária de abastecimento de água a Maxaquene A e B e aumentar as ligações domiciliárias. Este trabalho tem um duplo objetivo: demonstrar à AdeM e a outras partes institucionais interessadas que a distribuição de água via ligações domiciliárias é um negócio viável nos bairros de baixo rendimento e demonstrar aos agregados familiares que podem melhorar os seus serviços de abastecimento de água e qualidade de vida através da ligação à rede.

Características do programa

A implementação inicial de novas ligações após a construção da rede foi lenta. Em coordenação com a AdeM, o projecto Tchemulane iniciou uma campanha junto da comunidade para encorajar as famílias a ligarem-se à rede. Inicialmente, a campanha limitou-se à elaboração de um panfleto e a reuniões com os chefes de quarteirão; mas tornou-se claro que isto não seria suficiente para se atingir níveis elevados de ligações. Em encontros com os residentes, verificou-se que muitos dos agregados familiares não estavam a fazer as ligações devido à complexidade da documentação necessária.

O projeto Tchemulane reagiu com a contratação de duas organizações comunitárias de base, a Optar em Maxaquene A e a Kutenga em Maxaquene B, para fazerem campanhas de marketing junto da comunidade com o objectivo de apoiar os agregados familiares a ligarem-se à rede. Cada equipa tinha 10-12 pessoas. Os programas incluíam reuniões com os chefes de quarteirão, reuniões em grupos e visitas porta a porta com panfletos informativos e formulários pré-preenchidos. A AdeM colaborou facilitando os requisitos administrativos. Os agregados familiares foram autorizados a pré-assinarem o contrato e o tempo de resposta diminuiu de mais de 20 dias para 7-10 dias.

Lições aprendidas, questões pendentes

Este programa conseguiu aumentar as taxas de ligação nos bairros de baixa renda. A experiência demonstrou também à AdeM, a viabilidade comercial desta abordagem, estando actualmente a AdeM a implementar programas semelhantes em outros bairros de Maputo. Contudo, para os agregados familiares de baixo rendimento nos bairros intervencionados o problema não é apenas “a documentação” mas também a acessibilidade de custos. Conforme discutido adiante, de forma a beneficiar os agregados mais desfavorecidos, os programas deste tipo devem incluir facilidades de pagamento para os mais desfavorecidos.

“ É comercialmente viável as empresas investirem em programas deste tipo sem apoio externo ”

Um caso de negócio e a favor dos mais desfavorecidos: análise detalhada

Um caso de negócio para marketing junto da comunidade

O custo global do marketing neste programa foi de cerca de 1,50 USD por agregado familiar no bairro, e cerca de 13 USD por ligação (Tabela 1). Na perspetiva da equipa da WSUP Maputo, a maioria das novas ligações não teria sido feita sem o programa. As primeiras constatações sugerem que faz sentido, do ponto de vista empresarial, investir em programas de marketing deste tipo de uma forma independente, sem apoio externo.¹

Tabela 1. Resumo dos valores de seis meses do programa de marketing junto da comunidade dos bairros Maxaquene A e B.

Nº agregados familiares no bairro	Ligações domiciliárias existentes ^a	Novas ligações	% final agregados familiares com ligação	Custo do programa	Custo/agregado familiar no bairro	Custo/ligação
Maxaquene A 3.415	837	534	40%	5.500 USD	1,60 USD	10 USD
Maxaquene B 5.254	600	473	20%	7.400 USD	1,40 USD	16 USD
Global 8.660	1.437	1.007	30%	12.900 USD	1,50 USD	13 USD

^a Os dados referem-se apenas às ligações da AdeM. Em Maxaquene B existe uma rede local de pequena dimensão com cerca de 400 ligações.

Os dados na Tabela 1 foram obtidos no final dos programas da Optar/Kutenga: subsequentemente, o número de ligações continuou a aumentar, como resultado do marketing da AdeM junto da comunidade e da redução da taxa de ligação.¹ Em Agosto de 2011, a taxa de cobertura estimada era de cerca de 80% em Maxaquene A e de 40% em Maxaquene B.

A ligação teve também um custo-benefício para os agregados familiares: a maioria das novas ligações (mais de 80%) são de famílias que compravam água aos vizinhos. Isto indica um benefício claro em termos de comodidade e custo: a água fornecida pela AdeM custa cerca de 1,00 USD por m³ contra cerca de 1,60 USD por m³ comprada aos vizinhos.

O programa atingiu os agregados familiares mais desfavorecidos?

Os bairros de Maxaquene A e Maxaquene B são bairros de baixo rendimento, com um rendimento mensal médio por agregado familiar de 64 USD. Mas será que o projeto atingiu os agregados familiares mais desfavorecidos nestes bairros? Ainda não se tem dados detalhados para se fazer esta avaliação. Durante o programa, cerca de 30% dos agregados familiares informaram que não iam fazer a ligação porque a taxa era muito alta. Isto refere-se ao elevado valor da taxa de ligação na altura (155 USD).¹ Contudo, a equipa da WSUP Maputo considera que 10-15% da população ainda hoje pode ter dificuldade em pagar a nova taxa de 70,2 USD.

O programa influenciou a AdeM?

Este programa foi financiado pela WSUP, mas a AdeM está a implementar programas semelhantes sem apoio externo:

- Foi estabelecida uma equipa de marketing junto da comunidade, composta por 4 pessoas responsáveis por Maxaquene A e B.
- Um funcionário da AdeM ficou responsável pela facilitação de novos contratos, incluindo contratos de grupo,² em bairros de baixo rendimento.
- A AdeM está a implementar um programa em várias comunidades de baixo rendimento para aumentar a cobertura de ligações domiciliárias e reduzir o número de ligações ilegais; adicionalmente a AdeM não está a cobrar a taxa de restabelecimento da ligação que é normalmente aplicada aos clientes desligados por falta de pagamento.

¹ Os cálculos da relação custo-benefício não são simples. Pouco depois deste programa e, em parte, como resultado da advocacia da WSUP, a taxa de ligação foi reduzida de 155 USD (custo efectivo da ligação para a empresa) para cerca de 70 USD, com um pagamento imediato de 30% sendo o restante pago mensalmente em 13 meses. Este é um negócio que a longo prazo fará provavelmente sentido para a empresa face às receitas da venda de água. Contudo, a curto prazo, o FIPAG, o proprietário do património, tem que financiar a diferença (85 USD) entre a nova taxa e o custo real.

² As soluções para os agregados mais desfavorecidos incluem subsídios (tal como os do programa GPOBA actualmente em Maputo, que oferece 70% do valor da taxa de ligação a agregados muito pobres); e/ou modalidades de contrato que permitam a grupos de famílias fazerem uma única ligação.

Pesquisa e redacção: Zito Mugabe, Dinis Namburete e Jaime Palanane com contribuições de Baghi Baghirathan, Carla Costa, Tim Hayward, Guy Norman, Helen Pankhurst, Alison Parker e Sam Parker. **Coordenação:** Gemma Bastin. **Conceito:** AlexMusson.com. **Tradução:** cegidio@yahoo.com. **Versão 1, Outubro 2011. Versão em inglês disponível.**