

.....

MANUAL PRÁTICO PARA A REALIZAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS À ÁGUA E AO SANEAMENTO PELA RELATORA ESPECIAL DA ONU, CATARINA DE ALBUQUERQUE

## **Processos de planejamento, prestadores de serviço, níveis de serviço e assentamentos**

.....



# Índice



Manual prático para a realização dos direitos humanos à água e ao saneamento pela Relatora Especial da ONU, Catarina de Albuquerque

Texto: © Relatora Especial de Nações Unidas sobre o direito humano à água potável e ao saneamento

Licença Creative Commons para Usos Não Comerciais: Atribuição-NãoComercial-Compartilhargual 3.0 Brasil



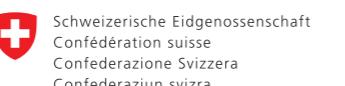
Imagens: Todas as imagens estão sujeitas a direitos de autor. Os detalhes relativos aos direitos de autor de cada imagem estão disponíveis na parte final de cada brochura.

ISBN : 978-989-20-4980-9

Publicado pela primeira vez em Portugal em 2014.

Impresso por Precision Prototype, Bangalore, Índia

Com o apoio de:



MINISTRY FOR FOREIGN AFFAIRS OF FINLAND



Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos  
The Water and Waste Services Regulation Authority

## 01. Planejamento

1.1. Avaliação e análise.....	6
1.2. Definição de metas e desenvolvimento de planos de ação .....	10
1.3. Atribuição de funções e responsabilidades a diferentes atores.....	10
1.4. Implementação.....	12
1.5. Monitoramento e avaliação – assegurar a prestação de contas .....	12

## 02. Definição de normas e metas nacionais e locais

2.1. Combater a discriminação através da definição de normas e metas.....	15
2.2. Normas relativas à disponibilidade.....	15
2.3. Normas relativas à acessibilidade física .....	17
2.4. Normas relativas à qualidade.....	18
2.4.1. Normas de qualidade da água .....	18
2.4.2. Normas para a qualidade do saneamento .....	19
2.5. Normas relativas à acessibilidade econômica .....	20
2.6. Normas relativas à aceitabilidade.....	21
2.7. Sustentabilidade.....	21

## 03. Os desafios da prestação de serviços em diferentes situações

3.1. Serviços para o domicílio .....	24
3.1.1. Habitats informels.....	26
3.1.2. Zonas rurais .....	28
3.2. Serviços para além do domicílio .....	29
3.3. Estigma e tabus.....	30
3.4. Estados frágeis .....	31
3.4.1. Emergências e desastres.....	32
3.4.2. Situações de conflito .....	33

## 04. Prestadores de serviços

4.1. Introdução.....	35
4.2. Prestação de serviços formal – pública, privada e as restantes modalidades .....	36
4.2.1. Preocupações em relação à prestação de serviços não estatal .....	43
4.3. Pequenos prestadores de serviços informais .....	48

## 05. Lista de verificação

## 06. Créditos de imagem e referências



## 01. Planejamento

A incorporação de normas e princípios de direitos humanos nos processos de planejamento nacionais e locais é crucial para assegurar os direitos humanos à água e ao saneamento.

É um propósito ambicioso mas realista, e oferece aos Estados as ferramentas para melhorar os serviços e eliminar as desigualdades no acesso.

Tem sido demonstrado repetidamente que começar por melhorar os serviços em zonas mais afluentes, aumentando assim a verba disponível para depois oferecer serviços a indivíduos ou grupos desfavorecidos, não é suficiente para eliminar as desigualdades de acesso. Os Estados deveriam concentrar os seus esforços na criação de instituições e estruturas para assegurar um ambiente propício à realização dos direitos por todos, dando prioridade à assistência direta a pessoas e grupos com maiores obstáculos de acesso aos serviços de água e saneamento.

As transferências financeiras do Estado para os prestadores de serviços devem ser devidamente orientadas, de forma a beneficiar apenas os indivíduos e grupos pobres e desfavorecidos, em vez dos clientes da entidade prestadora em geral.

O planejamento é realizado aos níveis nacional, regional e local, em função do grau de descentralização e do modo de organização das funções do Estado. Uma ampla gama de atores poderá estar envolvida, desde ministérios da Fazenda e ministérios sectoriais relevantes a autoridades locais, prestadores de serviço, instituições nacionais de direitos humanos e entidades reguladoras, organizações da sociedade civil, e os próprios usuários dos serviços de água e saneamento.

O processo de planejamento nas grandes cidades e a nível nacional poderá ser mais complexo do que em uma cidade pequena ou vilarejos, mas geralmente seguirá as mesmas etapas:

- avaliação e análise
- definição de metas e desenvolvimento de planos de ação
- atribuição de funções e responsabilidades a diferentes atores
- implementação
- monitoramento e avaliação – assegurar a prestação de contas

O planejamento deve ser aberto e transparente, oferecendo oportunidades de participação ativa às pessoas na tomada de decisões sobre o seu acesso à água e ao saneamento.

Os Estados devem elaborar estratégias e definir metas para combater a discriminação e eliminar desigualdades no acesso à água e ao saneamento. Isso requer o desenvolvimento de intervenções adaptadas a situações específicas e o monitoramento criterioso do progresso para indivíduos e grupos desfavorecidos. Sem este enfoque, as melhorias nos serviços de água e saneamento tendem a beneficiar principalmente – ou exclusivamente – as pessoas que estão em melhor situação, reforçando as desigualdades existentes.

## O PLANEJAMENTO DEVE SER ABERTO E TRANSPARENTE

### 1.1.

#### Avaliação e análise

A primeira etapa de um processo de planejamento completo é uma avaliação da situação atual (status quo). Isso deve incluir, examinar em que medida os direitos humanos à água e ao saneamento já foram realizados, bem como analisar os enquadramentos institucionais e de políticas existentes.

Este processo inclui a revisão de:

- leis, regulamentos e políticas ([Ver Enquadramentos](#));
- estratégias de financiamento e orçamentação ([Ver Financiamento](#));
- estratégias e planos para a água e saneamento;
- instituições e o seu modo de interação;
- dados sobre o acesso à água e ao saneamento com um enfoque nas áreas e indivíduos desfavorecidos ([Ver Monitoramento](#));
- processos de prestação de contas ([Ver Justiça](#));
- obstáculos ao acesso. devem être adaptés ou révisés.

Nos casos em que qualquer um dos pontos acima indicados não esteja em

conformidade com as normas e princípios de direitos humanos, os mesmos terão que ser adaptados ou revistos.

Os dados sobre o acesso à água e ao saneamento poderão estar já disponíveis, por exemplo, a partir de agências/institutos nacionais de estatística, Pesquisas de Demografia e de Saúde (DHS) ou Pesquisas por Agrupamento de Indicadores Múltiplos (MICS) ou diretamente a partir dos prestadores de serviço. Estes dados oferecem, geralmente, uma visão geral abrangente da situação nacional e podem auxiliar no planejamento global e na alocação de orçamentos nacionais. Contudo, para o planejamento ao nível local, são essenciais estudos de viabilidade e dados locais, indicando de forma detalhada o acesso à água e ao saneamento existente. Qualquer estudo de base deve dedicar atenção especial à avaliação dos níveis de acesso de indivíduos e grupos desfavorecidos, tais como moradores de zonas rurais ou de assentamentos informais em zonas urbanas. Os estudos deveriam identificar as lacunas, exclusões, obstáculos e limitações existentes, a fim de conceber respostas adequadas para combater as causas que estão na origem da falta de acesso. ([Ver Monitoramento](#))



## Obstáculos comuns ao acesso à água e saneamento

**Legais:** Há frequentemente barreiras legais, por exemplo, para pessoas que não possuem documentos comprovativos do direito de morar onde moram. As pessoas que moram em assentamentos ‘informais’ são com frequência excluídas diretamente ou indiretamente do abastecimento por não terem segurança de titularidade.

**Institucionais:** As responsabilidades institucionais estão, muitas vezes, fragmentadas e insuficientemente coordenadas. Isto produz inconsistências e contradições na prestação de serviços, e faz com que seja difícil para as pessoas saber onde procurar ajuda, e a quem pedir contas pela realização dos seus direitos humanos à água e ao saneamento.

**Administrativos:** Procedimentos administrativos complicados para conseguir uma conexão à rede de abastecimento de água ou ao sistema de esgoto poderão sobrecarregar de uma forma desproporcional aqueles que não possuem a documentação necessária, ou que têm níveis baixos de educação ou alfabetização.

**Físicos:** Pessoas com deficiência, crianças, pessoas idosas, mulheres grávidas e outras frequentemente enfrentam obstáculos físicos por causa de uma concepção inadequada, por exemplo, espaço limitado, instalações que exigem que os usuários fiquem agachados, portas pequenas ou degraus de acesso à instalação.

**Geográficos:** Pessoas vivendo em zonas rurais ou assentamentos informais em áreas urbanas são muitas vezes as últimas a ter acesso aos serviços.

**Econômicos:** Elevados custos de construção, taxas de conexão e tarifas podem limitar o acesso das pessoas a serviços seguros e economicamente acessíveis.

**Linguísticos:** Pessoas pertencentes a grupos de idioma minoritário poderão não conseguir obter informação ou participar em reuniões; poderão não conseguir ler e entender avisos, tais como avisos informando as pessoas da necessidade de tratar a sua água potável, ou cartas informando sobre desconexões ou interrupções do abastecimento de água.

**Ambientais:** Algumas pessoas enfrentam desafios ambientais crescentes devido à poluição, queda dos níveis de água ou alterações climáticas.

**Culturais:** Muitos indivíduos e grupos sofrem de estigmatização profundamente enraizada, por exemplo, minorias étnicas, castas ‘inferiores’ ou pessoas sem-teto.

**Com frequência, as pessoas são confrontadas simultaneamente com múltiplos obstáculos. Por exemplo, moradores de favelas enfrentam desafios cumulativos de pobreza extrema, densidade populacional, meio ambiente poluído e falta de titularidade formal, os quais convergem todos para limitar o seu acesso a serviços.**

As ferramentas existentes para avaliar os obstáculos e limitações e para melhorar o planejamento podem ser usadas para identificar obstruções na realização dos direitos à água e ao saneamento. Um destes instrumentos é a chamada “Bottleneck Analysis Tool”<sup>1</sup>, da UNICEF, que ajuda os Estados a identificar obstáculos ao acesso, e a analisar a legislação, políticas e orçamentos existentes para identificar as alterações que poderiam ser feitas para encorajar um “ambiente mais propício”.

Podem ser utilizados estudos de viabilidade na avaliação dos desafios sociais, financeiros, técnicos e legais da prestação de serviços a pessoas que vivem em assentamentos informais ou zonas rurais. Estes estudos poderão também ajudar a determinar qual a melhor forma de prestar estes serviços.

Avaliações de impacto que consideram preocupações ambientais, sociais e de direitos humanos são também uma ferramenta de planejamento importante para detectar obstáculos e potenciais fatores de risco.<sup>2</sup>

A WaterLex, uma ONG suíça que trabalha com os direitos humanos à água e ao saneamento, criou um conjunto de ferramentas de planejamento delineando o que precisa de ser levado em consideração no planejamento para a implementação dos direitos humanos à água e ao saneamento.<sup>3</sup>



## 1.2. Definição de metas e desenvolvimento de planos de ação

Após a recolha de dados e informação sobre obstáculos e desigualdades de acesso significativos, poderão ser desenvolvidas metas específicas com um calendário realista para mapear o progresso até atingir o objetivo final de acesso universal aos serviços de água e saneamento. O progresso na eliminação de desigualdades no acesso à água e ao saneamento deveria ser incluído como meta provisória.

Ao decidir sobre metas, os Estados devem ter em consideração diferentes cenários econômicos, a sustentabilidade, a longo prazo, da infraestrutura, dos sistemas de operação e manutenção e, de uma forma extremamente importante, das estruturas institucionais e de gestão.

## 1.3. Atribuição de funções e responsabilidades a diferentes atores

A criação de instituições adequadas capazes de cumprir as suas responsabilidades na realização dos direitos humanos à água e ao saneamento é essencial para um processo de planejamento eficaz.

Há muitas instituições governamentais responsáveis pela garantia do acesso aos serviços de água e saneamento. Cada Estado organizará estas responsabilidades de forma distinta, mas de uma forma geral, os ministérios, departamentos e agências de água, saneamento, saúde, moradia, infraestrutura, meio ambiente, educação, agricultura, turismo, indústria, e recursos hídricos, tanto a nível nacional como regional, municipal e local, terão, todos, um papel a desempenhar. Os ministérios da Fazenda terão que compreender a importância da água e do saneamento para o desenvolvimento humano, assim como oferecer aconselhamento, por exemplo, sobre as condições relacionadas a empréstimos internacionais. O Ministério de Assuntos Sociais poderá ser responsável pela gestão de políticas sociais ou pró-pobres. Outras entidades poderão estar envolvidas no monitoramento e na regulação dos setores de água e saneamento: o departamento de saúde e/ou do meio ambiente poderá ser responsável pela regulação da qualidade da água e pelo monitoramento da disponibilidade de água; já a responsabilidade pela regulação de tarifas poderá estar nas mãos do governo ou da entidade reguladora.

Uma atribuição clara de responsabilidades aos diferentes ministérios e departamentos (coordenação

horizontal) e diferentes níveis de governo (coordenação vertical) é crucial. Cada vez mais, os Estados estão desenvolvendo estruturas descentralizadas, sendo uma das intenções deste exercício aumentar o envolvimento dos usuários dos serviços nas decisões sobre questões como os níveis de serviço e tecnologias. Isso requer que uma maior atenção seja dedicada à coordenação dos processos de planejamento entre os níveis nacional e local, e entre os governos locais, para assegurar que os recursos hídricos e financeiros sejam partilhados de forma justa, para combater disparidades no acesso à água e ao saneamento nas diferentes regiões, assim como para partilhar os recursos hídricos comuns de forma justa.

Poderão existir conflitos de interesse entre órgãos diferentes, por exemplo, na atribuição de recursos hídricos escassos para uma série de usos. Para evitar ou resolver potenciais conflitos, é aconselhável a criação, ao mais alto nível político, de um órgão ou agência principal com o mandato e fundos para alocar recursos, inclusive recursos hídricos.

**A Declaração de Colombo, adotada na Quarta Conferência da Ásia Meridional sobre Saneamento em Abril de 2011**, insta os países “a estabelecer um órgão nacional responsável pela coordenação do saneamento e higiene, envolvendo todas as partes interessadas, inclusive, mas não apenas, os responsáveis pelo financiamento, saúde, saúde pública, meio ambiente, água, educação, gênero, e governo local aos níveis nacional, subnacional e local”.<sup>4</sup>

Para evitar um descompasso entre as diferentes fases de planejamento, é fundamental que as mesmas instituições estejam envolvidas durante todo o ciclo de planejamento.

A descentralização de funções não diminui as obrigações de direitos humanos ao nível local, pois os governos locais também estão vinculados ao direito internacional dos direitos humanos. O governo nacional tem a obrigação de regulamentar as atividades dos governos locais e de monitorar e controlar o seu desempenho para assegurar que os mesmos cumpram as obrigações internacionais de direitos humanos,<sup>5</sup> bem como a legislação, regulamentos e políticas nacionais relevantes.<sup>6</sup> Linhas claras de responsabilidade, tanto nos como entre os diferentes níveis de governo, são cruciais para evitar conflitos de competências e ineficiência. Os Estados devem assegurar que as autoridades locais tenham os recursos financeiros, humanos e outros necessários para executar as suas funções com eficiência.

## 1.4. Implementação

Os Estados devem continuar a acompanhar minuciosamente o impacto dos planos, à medida que são implementados, para assegurar que as metas estejam sendo alcançadas. Os princípios de direitos humanos da não discriminação e igualdade, acesso à informação, participação e prestação de contas devem ser respeitados, tanto na implementação, como na fase de planejamento.

[\(Ver Serviços\)](#)

## 1.5. Monitoramento e avaliação – assegurar a prestação de contas

O monitoramento e a avaliação da implementação de planos são essenciais para garantir que os Estados prestem contas do progresso (ou da falta dele) na realização dos direitos humanos à água e ao saneamento. O monitoramento da prestação de serviços por entidades reguladoras deve fazer parte integrante de planos e estratégias, caso isso não esteja ainda previsto na legislação existente.

Os Estados devem adotar indicadores que refletem o conteúdo legal dos direitos humanos à água e ao saneamento. Estes indicadores devem ser concebidos de maneira a medir o resultado, não só em termos dos números relativos ao acesso, mas também de forma a registrar a dimensão dos esforços governamentais e do progresso feito no sentido de eliminar desigualdades. Os Estados devem desenvolver mecanismos e vias de recurso a fim de responsabilizar os atores pela execução do plano e alcance das metas, incluindo medidas para superar obstáculos no acesso à justiça, tais como custos elevados, requisitos de idioma e representação e localização geográfica dos tribunais e outros mecanismos.

[\(Ver Monitoramento, pp. 9-22; Justiça, pp. 41-45\)](#)

# 02. Definição de normas e metas nacionais e locais

Os Estados devem definir normas e metas nacionais e locais que refletem o conteúdo legal dos direitos humanos à água e ao saneamento, conforme delineado infra.

As normas nacionais relativas aos níveis de serviço são frequentemente baseadas em diretrizes internacionais, como por exemplo, as diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) para a qualidade da água potável.<sup>7</sup> As normas precisam de considerar os níveis de serviço existentes e o respectivo contexto local, tais como os tipos de assentamento e a disponibilidade de recursos hídricos. É possível que seja necessário definir normas provisórias, com metas correspondentes, antes de atingir o melhor padrão possível.

O processo de definição de normas e metas deve seguir os princípios de direitos humanos, a fim de garantir que sejam adequadas e relevantes para todos os indivíduos e grupos.

### Acesso à informação

A informação sobre as normas e metas definidas pelos governos local e nacional deve estar disponível ao público, em formatos acessíveis e em linguagem fácil de entender. Nos casos em que foram definidas metas provisórias, a informação sobre quando e como o padrão completo será alcançado deve ser disponibilizada ao público.

A informação deve ser também disponibilizada quando os padrões não são atingidos de modo a que as pessoas possam tomar decisões fundamentadas, por exemplo, no que toca à sua saúde e aos orçamentos familiares. (Ver Princípios: Informação pp. 35-49) 13

### **Participação**

As Linhas de Orientação da Subcomissão da ONU para a Realização do Direito à Água Potável e ao Saneamento enunciam que as “comunidades têm o direito de determinar que tipos de serviços de água e saneamento precisam e como estes serviços devem ser geridos e, sempre que possível, escolher e gerir os seus próprios serviços com o apoio do Estado.”<sup>8</sup>

As normas e metas nacionais e locais devem, portanto, estar baseadas em estudos e consultas para verificar o que diferentes indivíduos e grupos, em especial os mais desfavorecidos, consideram ser os aspectos mais importantes dos seus serviços de água e saneamento, de forma a assegurar a relevância das normas no contexto local. (Ver... Princípios: Participação, pp. 51-69)

**As normas relativas ao nível mínimo de serviço que refletem o conteúdo legal dos direitos humanos à água e ao saneamento deveriam ser definidas nacionalmente, mas com alguma flexibilidade permitindo uma adaptação às realidades locais.**

**As pessoas devem ser informadas sobre as normas e metas, e devem poder participar na sua definição para assegurar que as mesmas sejam relevantes e realizáveis.**

## **AS COMUNIDADES TÊM O DIREITO DE DETERMINAR O TIPO DE SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO**

### **2.1. Combater a discriminação através da definição de normas e metas**

Os Estados devem lutar pelo acesso universal aos serviços de água e saneamento. Porém, a definição de um objetivo ‘universal’ sem estabelecer metas específicas para combater as desigualdades pode resultar na situação perversa dos Estados darem prioridade às pessoas para as quais a prestação de serviços é mais fácil, a fim de demonstrar um progresso rápido em direção ao objetivo do acesso universal. Neste caso, os indivíduos e grupos mais desfavorecidos seriam os últimos a ser servidos.

Os Estados devem, por conseguinte, conceber estratégias específicas para alcançar os indivíduos e grupos mais desfavorecidos e acabar com as práticas discriminatórias. Isso requer a definição de metas progressivamente eliminar as desigualdades no acesso. Sem este enfoque, as intervenções no setor da água e saneamento poderão acabar por reforçar as desigualdades existentes.

É inadmissível estabelecer padrões inferiores para famílias mais pobres ou desfavorecidas e quaisquer metas provisórias inferiores não devem se tornar soluções de longo prazo, mas devem antes ser limitadas no tempo.

Um objetivo global de acesso universal à água e ao saneamento tem que ser complementado por metas progressivas e específicas para a eliminação de desigualdades.

### **2.2. Normas relativas à disponibilidade**

O abastecimento de água deve ser suficiente e contínuo para os usos doméstico e pessoal. Os direitos humanos à água e ao saneamento não definem uma quantidade diária fixa de água, por isso os Estados devem avaliar as condições e exigências locais e consultar estudos relevantes antes de definir as normas relativas à disponibilidade de água e saneamento, as quais poderão incluir um número específico de litros de água a serem disponibilizados para cada pessoa ou domicílio por dia.<sup>9</sup>

Existem muitas exigências concorrentes para o uso da água, mas os direitos humanos obrigam os Estados a priorizar os usos doméstico e pessoal, assim como, quando necessário, o compromisso de recursos hídricos suficientes para realizar os direitos à alimentação e à saúde e outros direitos humanos. Quaisquer planos relativos à gestão de bacias hidrográficas e recursos hídricos devem refletir as obrigações decorrentes dos direitos humanos à água e ao saneamento.

As alterações climáticas conducentes a fenómenos meteorológicos extremos, secas ou inundações e fatores ambientais, incluindo, a poluição proveniente da agricultura e indústria, têm muitas vezes um impacto negativo nos recursos hídricos. Um planejamento com vista a criar resiliência em relação às alterações climáticas é essencial para a proteção dos recursos hídricos e requer uma apreciação criteriosa de como a água poderá ser reutilizada de forma segura nos contextos doméstico, agrícola e industrial.

Nas áreas onde a água é escassa, ou nos casos em que os domicílios não têm uma fonte de água segura nas suas instalações, é improvável que as famílias consigam coletar a quantidade ótima de água. Neste caso, metas locais provisórias poderão ser definidas para reconhecer esta situação.

## OSCILAÇÕES FREQUENTES NA PRESSÃO CAUSAM TENSÕES NAS TUBULAÇÕES

Nos casos em que os domicílios estão conectados a um sistema de abastecimento de água canalizada, as normas e metas deveriam especificar que a prestação de água tem que ser contínua. Oscilações frequentes na pressão causam tensões nas tubulações, levando a um aumento de vazamentos, tubos com rupturas, e contaminação do abastecimento de água por intrusão quando a tubulação fica despressurizada.<sup>10</sup> O racionamento de água através de um abastecimento intermitente é, por conseguinte, uma falsa economia, uma vez que leva, invariavelmente, a perdas maiores.<sup>11</sup> Interrupções no abastecimento de água não devem afetar desproporcionalmente domicílios ou assentamentos desfavorecidos ou pobres.

Domicílios com sistemas de saneamento à base de água poderão necessitar de mais água para garantir o funcionamento eficaz desses sistemas. Isso, no entanto, não deve ser um motivo para permitir que domicílios urbanos e mais ricos, com uma maior probabilidade de estarem conectadas a um sistema de esgoto à base de água, monopolizem os recursos hídricos.

A disponibilidade de saneamento depende da presença de uma latrina, assim como, e de uma forma crucial, de sistemas adequados de coleta, tratamento, e eliminação ou reutilização de resíduos. Os Estados devem, portanto, definir normas para o saneamento que refletem esta realidade, tendo em consideração também as necessidades de ambientes diferentes, quer sejam

rurais ou urbanos, quer sejam assentamentos informais ou formais. Por si só, a definição de normas relativas à construção e manutenção de latrinas, sem levar em consideração a coleta, tratamento e eliminação ou reutilização de resíduos, não assegura a disponibilidade de saneamento.

Tal como em relação à disponibilidade de água, é possível que os Estados tenham que definir metas provisórias para os serviços de saneamento, com um objetivo de longo prazo de alcançar o acesso universal a serviços de saneamento completos.

**Os Estados devem priorizar claramente os recursos hídricos disponíveis para usos pessoais e domésticos e distribuir a água de forma transparente e participativa.**

**Os Estados deveriam identificar uma quantidade de água diária mínima necessária para a realização dos direitos humanos à água e ao saneamento.**

**Os Estados devem refletir as suas obrigações de direitos humanos no desenvolvimento de bacias hidrográficas ou nos planos de gestão de recursos hídricos, e , devem garantir que os planos aumentem a resiliência às alterações climáticas e aos desastres naturais.**

**Os Estados devem definir normas e metas para a coleta, tratamento, e eliminação ou reutilização segura do esgoto e de outros resíduos fecais.**

### 2.3.

#### Normas relativas à acessibilidade física

A acessibilidade física da água está diretamente relacionada à disponibilidade, e terá um impacto sobre a quantidade de água usada por um domicílio, afetando a saúde, o trabalho, a educação e a dignidade das pessoas. Quanto mais tempo demorar aos membros de uma família para chegar a uma fonte de água, tanto menor será a quantidade de água usada por esse domicílio.<sup>12</sup> As normas relativas ao acesso à água devem, por isso, refletir o facto de que para obter o máximo de benefícios do serviço, a água deve estar disponível no domicílio ou perto dele .

A acessibilidade também implica acesso fácil – as fontes de água devem estar acessíveis a todos, inclusive a pessoas que enfrentam barreiras específicas de acesso , como por exemplo, pessoas com doença ou deficiência, pessoas idosas e crianças. As normas relativas às escolhas tecnológicas devem considerar as necessidades das pessoas que irão usar o serviço, assim como fazer face às barreiras que as pessoas possam enfrentar.

Exigências semelhantes aplicam-se ao saneamento com o pressuposto adicional de que o acesso ao saneamento dentro do domicílio é fundamental para a saúde, privacidade, segurança (especialmente para mulheres e crianças) e dignidade. Por conseguinte, apesar de ser permissível aos Estados definir metas provisórias para o acesso ao saneamento, as quais incluem latrinas partilhadas entre domicílios, ou em casos extremos latrinas públicas ou comunitárias, a norma imediata preferencial deveria ser para latrinas dentro do domicílio ou quintal.

Os serviços de água e saneamento também devem estar acessíveis às pessoas quando não estão em casa, incluindo no trabalho, na escola, em locais públicos ou em locais de detenção. (Ver p.29)

**As normas de acessibilidade física dos serviços de água e saneamento devem:**

- **refletir as diferentes necessidades das pessoas;**
- **considerar os desafios colocados por diferentes tipos de assentamento;**
- **aplicar-se aos serviços dentro de casa, assim como no trabalho, na escola, em centros de saúde, locais públicos e locais de detenção.**

## 2.4.

### Normas relativas à qualidade

#### 2.4.1. Normas de qualidade da água

As diretrizes da OMS para a qualidade da água potável definem limites recomendados para substâncias químicas e biológicas, e esses limites são definidos para maximizar a segurança da água para consumo humano.<sup>13</sup> A longo prazo, todos os Estados deveriam ter como objetivo o cumprimento pleno destas diretrizes. Porém, há muitas partes do mundo aonde a água muitas vezes não é própria para consumo, e aonde atingir normas provisórias inferiores resultaria de imediato em melhorias consideráveis para a saúde. Em contrapartida, o elevado nível de investimento necessário para alcançar os melhores padrões para a água analizada em países, onde o abastecimento de água é atualmente intermitente, e onde muitas pessoas não recebem qualquer serviço público, proporcionaria benefícios adicionais de saúde aos poucos que já têm acesso a água canalizada, em detrimento dos muitos que não têm. Isso atrasaria a realização dos direitos humanos à água e ao saneamento.

As autoridades responsáveis pela saúde pública costumam adotar normas provisórias realizáveis e estas são aceitáveis em países com recursos limitados. Em reconhecimento da abordagem progressiva à melhoria da qualidade da água, as Diretrizes da OMS para a qualidade da água potável promovem Planos de Segurança da Água<sup>14</sup>, os quais encorajam os Estados a estabelecer normas realistas em um contexto socioeconômico concreto, com o objetivo final de alcançar os padrões internacionais mais elevados.

A Lei da Água Potável Segura dos EUA (US Safe Drinking Water Act – SDWA) de 1974 define os níveis

máximos de contaminantes na água potável e suas fontes, e exige testes periódicos de contaminantes. Estas normas aplicam-se a todos os sistemas públicos de água nos Estados Unidos. Porém, as alterações introduzidas nesta lei federal em 1996 autorizam variações, permitindo às entidades prestadoras de serviços rurais (com menos de 10.000 conexões) fornecer água de qualidade inferior. Além disso, não existem normas federais para regulamentar os poços privados, que são a principal fonte de água potável em muitas áreas rurais, pondo muitas pessoas em risco de usar água contaminada.<sup>15</sup>

Nos casos em que a água é fornecida através de fontanários públicos ou de outras fontes públicas, o acesso ao equipamento de armazenamento necessário, e campanhas de conscientização sobre o armazenamento de água nos domicílios, são fundamentais para garantir que a água continue segura para consumo humano após a coleta.

**Os Estados devem adotar normas nacionais para a qualidade da água e, quando necessário, definir metas provisórias.**

#### 2.4.2. Normas para a qualidade do saneamento

Para a realização do direito humano ao saneamento, os banheiros devem poder ser utilizados e mantidos de forma higiênica e a matéria fecal deve ser armazenada, transportada, tratada e eliminada ou reciclada de forma segura. O saneamento à base de água não é, de forma alguma, a única solução aceitável – dependendo do contexto, incluindo da densidade habitacional e da disponibilidade de água, há muitas outras soluções possíveis.

A fim de salvaguardar os benefícios do acesso ao saneamento para a saúde e para proteger os recursos hídricos, é necessário definir normas e metas relativas ao ciclo completo da prestação do saneamento, desde a coleta ao transporte, tratamento e eliminação ou reutilização dos resíduos.

Como a prestação de serviços de saneamento envolve a gestão de resíduos fecais, os Estados, ao estabelecerem normas, devem assegurar uma proteção adequada aos trabalhadores em termos de saúde e dignidade. (Ver p.51)

**Os Estados devem adotar normas nacionais relativas ao saneamento que assegurem um uso seguro de latrinas e banheiros bem como uma gestão segura do transporte, tratamento e eliminação ou reutilização dos resíduos.**

OS BANHEIROS  
DEVEM PODER  
SER UTILIZADOS  
E MANTIDOS DE  
FORMA HIGIÊNICA

## 2.5. Normas relativas à acessibilidade econômica

As normas e metas relativas à acessibilidade econômica são essenciais para assegurar que as pessoas possam pagar os seus serviços de água e saneamento, assim como o acesso a outros direitos humanos, como a alimentação e moradia.

Geralmente, as pessoas estão dispostas a pagar um preço elevado pela água por ser essencial para tantos aspectos da vida das pessoas, mas isto não justifica um limiar elevado de acessibilidade econômica.

As normas de acessibilidade econômica devem ser consideradas em conjunto com as normas sobre a quantidade mínima de água ou a qualidade mínima do saneamento, a fim de assegurar que as mesmas sejam realistas e que as pessoas consigam pagar o padrão mínimo de serviços. Quando o padrão mínimo de serviço não é economicamente acessível, os Estados devem oferecer recursos financeiros alternativos, por exemplo, subsídios ou subvenções.

A Lei Federal do Saneamento Básico do Brasil, reconhece que o consumo de água de um domicílio não está relacionado ao rendimento desse domicílio.<sup>16</sup> Na elaboração de normas de acessibilidade econômica, os Estados devem assegurar que as tarifas e outras taxas de serviço não resultem em pagamentos mais elevados para domicílios mais pobres, uma vez que assim se estaria a subsidiar “o consumo de água de quem não precisa de proteção social e [a] punir o pobre com uma tarifa mais alta, pelo maior consumo de água, explicado, entre outros motivos, pelo maior número de moradores em cada domicílio.”<sup>17</sup>

Na definição de normas de acessibilidade econômica para o saneamento, os Estados devem considerar ambos,

o saneamento “in situ” e o saneamento em rede e ter em consideração os custos totais do saneamento, incluindo a coleta, transporte, e eliminação ou reutilização de dejetos humanos.<sup>18</sup>

Em muitas situações, e para aqueles que vivem de baixa renda ou em assentamentos informais, onde não há rede de esgoto ou outro sistema de gestão de águas residuais, o saneamento tende a ser ou economicamente acessível ou seguro, mas raramente é ambos. Por isso, o Estado deve oferecer o apoio financeiro e tecnológico necessário para melhorar a acessibilidade econômica e a segurança dos serviços de saneamento.

Em assentamentos não conectados à rede de esgoto, os domicílios dependem muitas vezes de caminhões cisterna ou de outros prestadores de serviços informais para esvaziar as suas latrinas de fossa seca ou tanques sépticos. Estes custos são, com frequência, esquecidos nas avaliações da acessibilidade econômica. Além disso, como os prestadores de serviços informais tendem a não estar regulamentados, podem cobrar os preços que o mercado suporta ou fixar preços entre si, em vez de se orientarem por considerações de acessibilidade econômica. É possível, por exemplo, que sejam cobradas taxas extras pela distância ou dificuldade de acesso.

No Brasil, em alguns assentamentos informais, as pessoas gastam 10 a 20 % do seu rendimento familiar em serviços de água.<sup>19</sup> Estas percentagens inaceitáveis existem, porque o Brasil (ainda) não estabeleceu uma norma federal relativa à acessibilidade econômica.

**Quando a regulação é inadequada e a qualidade e a acessibilidade econômica não são salvaguardadas, estamos face a uma violação do direito ao saneamento, que deve ser enfrentada.**

**Os Estados deveriam desenvolver normas de acessibilidade econômica, quando consideram os custos totais da prestação de serviços de água e saneamento.**

**As normas de acessibilidade econômica devem ser consideradas em conjunto com outras normas, em particular, com as normas de disponibilidade e de qualidade, para assegurar que as pessoas possam pagar os serviços a que têm direito.**

## 2.6. Normas relativas à aceitabilidade

A aceitabilidade dos serviços é importante para que estes sejam usados de forma higiênica e sustentável, e para que todos possam usar os serviços sem discriminação ou estigmatização. Quando os serviços não são aceitáveis para os usuários a que se destinam, seja devido a mau posicionamento, seja por causa do tipo errado de serviços, o serviço não será usado ou será usado de forma inadequada.

Uma participação significativa na tomada de decisões sobre a prestação de serviços ajudará a garantir que o serviço seja aceitável.

**Os Estados devem definir normas e metas que exijam que os usuários de um serviço em fase de planejamento possam participar nas decisões sobre a tecnologia a ser usada, bem como nas decisões sobre a gestão da prestação de serviços, para assegurar que os serviços, sobretudo os serviços de saneamento, sejam aceitáveis para as pessoas a quem se destinam.**

## 2.7. Sustentabilidade

A água e o saneamento devem ser fornecidos de um modo que respeite o meio ambiente natural e os direitos das gerações futuras, e que garanta um equilíbrio entre as diferentes dimensões da sustentabilidade financeira, social e ambiental.

O enquadramento de direitos humanos exige que a sustentabilidade financeira, social e ambiental seja compreendida como a contapartida direta ao retrocesso ou deslize no acesso aos serviços de água e saneamento. Os Estados devem desenvolver normas e metas que levem em consideração a operação, manutenção e reabilitação dos serviços, bem como, a capacidade financeira e humana para gerir os serviços, independentemente de quem as aplique, seja o governo, prestadores de serviços ou atores da sociedade civil.

Nos países ou nas regiões de países aonde a água é escassa ou em risco de desastres naturais, tais como terremotos e inundações, os Estados devem considerar a resiliência no planejamento para reduzir o risco para as instalações de água e saneamento.

**Os Estados devem definir normas para assegurar que os serviços de água e saneamento sejam sustentáveis, incluindo a previsão de uma porcentagem de recursos disponíveis para a operação e manutenção, para o financiamento de subsídios ou outros mecanismos, de forma a garantir a acessibilidade econômica, para a criação de instituições e estruturas de gestão, e para treinamento e capacitação.**

## Comportamento de higiene

Para aproveitar todos os benefícios em termos de saúde pública e dignidade resultantes de um acesso melhorado aos serviços de água e saneamento, as pessoas devem adotar um bom comportamento de higiene, em especial, a lavagem das mãos em momentos críticos. Os Estados têm, por conseguinte, a responsabilidade de promover um bom comportamento de higiene, e devem incluir normas e metas a este respeito nas políticas e nos planos.

A nível mundial, o Dia Mundial de Lavar as Mãos (15 de outubro) é uma campanha para motivar e mobilizar as pessoas no mundo inteiro a lavar as suas mãos com sabão, como uma abordagem fundamental à prevenção de doenças. Uma campanha semelhante está sendo criada em torno do Dia Internacional da Higiene Menstrual" (28 de maio).<sup>20</sup>

Muitos países têm "mascotes da água" ou campanhas semelhantes para apoiar o processo de conscientização em matéria de boa higiene.<sup>21</sup> No Peru, "La Gotita", uma gota de água animada, divulga mensagens importantes sobre temas como lavar as mãos e poupar água.<sup>22</sup>

Outras abordagens incluem iniciativas como a "WASH" em escolas. Trata-se de campanhas educacionais para crianças, muitas vezes incluídas no currículo escolar, para ensinar um bom comportamento de higiene às crianças. A intenção é também que as crianças levem estas boas práticas para casa e as partilhem com as suas famílias.<sup>23</sup>

Um bom comportamento de higiene pode também ser promovido através de profissionais de saúde comunitários. Os Estados devem ter em mente que estas mensagens serão mais facilmente reforçadas, se houver água, saneamento e sabão nos domicílios e nos locais públicos.

**Os Estados deveriam definir normas e metas nas políticas e nos planos de água e saneamento para melhorar o comportamento de higiene.**

## 03. Os desafios da prestação de serviços em diferentes situações

O Comentário Geral N.º 15 do Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais afirma, "água suficiente, segura e aceitável deve estar fisicamente acessível dentro, ou nas imediações, de cada domicílio, estabelecimento de ensino e local de trabalho."<sup>24</sup> Esta secção trata dos desafios implícitos ao esforço de alcançar todas as pessoas em todos os aspectos das suas vidas, incluindo pessoas que não têm controle sobre o seu acesso, como reclusos, pessoas detidas e pessoas que vivem em campos de refugiados.<sup>25</sup>

### 3.1. Serviços para o domicílio

Nas cidades em crescimento rápido ou nos países, aonde um número considerável de pessoas não tem acesso aos serviços de água e saneamento, poderá não ser possível ou desejável prestar o mesmo tipo de serviço a todos os assentamentos. Densidades populacionais, o tamanho dos assentamentos, a segurança da titularidade da terra, a escassez de recursos hídricos disponíveis, e a capacidade local para manter e operar os serviços, são todos factores relevantes na determinação das opções tecnológicas mais adequadas. Independentemente das tecnologias escolhidas, as normas e metas nacionais e locais, incluindo as normas provisórias, devem ser cumpridas a fim de levar a cabo as melhorias necessárias para realizar em pleno a normaté uma data específica.

Por exemplo, poderá ser aceitável, a curto prazo, prestar serviços limitados, em uma ponta do assentamento onde há problemas com a titularidade da terra ou a densidade populacional, desde que o planejamento a médio e longo prazo inclua estratégias para eliminar estes obstáculos e para prestar serviços que cumpram plenamente as normas nacionais e locais.

No âmbito do Programa de Monitoramento Conjunto OMS/UNICEF está sendo elaborado um esclarecimento das tecnologias aceitáveis de acordo com o tipo de assentamento.<sup>26</sup> Aqui poderá vir especificado, por exemplo, que uma latrina de fossa seca seria aceitável em um assentamento rural, mas que não seria adequada (devido ao risco de contaminação da água subterrânea) para um ambiente urbano densamente povoado. Da mesma forma, o padrão ideal, em termos de conveniência e benefícios para a saúde, é ter água canalizada em todos os domicílios das cidades e dos assentamentos densamente povoados,

mas nas zonas rurais, em especial, naquelas escassamente povoadas, isto não é realista e um poço protegido a uma distância aceitável poderá ser apropriado. Em países com população nômade, o abastecimento de água por caminhão cisterna poderá ser uma solução aceitável para estas populações.

Ao diferenciar entre zonas, o órgão governamental relevante tem que criar uma política clara, definindo os parâmetros usados para determinar que tecnologias são aceitáveis em certa zona, e como estas poderiam ser melhoradas no futuro. Este conceito de "escada", da realização progressiva, ajuda a planejar as melhorias ao longo do tempo.

Os Serviços de Água e Saneamento EThekwini, em Durban, África do Sul, definiram as zonas aonde é possível instalar a reticulação do esgoto canalizado e outras zonas aonde apenas soluções "in situ" são de momento possíveis. Eles também aprovaram uma política que define como irão passar os domicílios do nível de serviço atual para serviços melhorados.<sup>27</sup>

**Os Estados devem definir metas a curto e longo prazo em relação ao acesso a serviços de água e saneamento, e assegurar que estes funcionem no sentido de eliminar as desigualdades no acesso a serviços de água e saneamento no domicílio.**

### Saneamento total liderado pela comunidade

Há muito a aprender com a abordagem conhecida como Saneamento Total liderado pela Comunidade, que se baseia na capacidade de uma comunidade para a ação coletiva a fim de eliminar a defecação ao ar livre e melhorar o comportamento em relação ao saneamento e à higiene. Esta abordagem desafia o predomínio de soluções "especializadas" e de subsídios de doadores ou do Estado, concentrando-se na mudança de comportamento através da mobilização comunitária. Esta abordagem vai além dos domicílios individuais numa tentativa de criar vilarejos inteiros livres de defecação ao ar livre. Os facilitadores promovem o engajamento dos membros da comunidade na análise das implicações da defecação ao ar livre, desde a doença, à perda de dignidade e as implicações para a segurança pessoal das mulheres. Isto ajuda toda a gente no vilarejo a entender que, a não ser que o vilarejo inteiro construa e use latrinas, todos continuarão a sofrer.<sup>28</sup> Dezoito governos adotaram o Saneamento Total liderado pela Comunidade como parte das suas políticas de saneamento.<sup>29</sup>

### 3.1.1. Habitats informels

Um assentamento informal é normalmente definido pela sua falta de estatuto jurídico ou titularidade irregular dos seus habitantes, e pela elevada densidade, baixa qualidade das moradias, ausência de ruas formais, abastecimento de água ou acesso a saneamento. As pessoas que vivem em assentamentos informais são muitas vezes pobres e com um nível social baixo. Os moradores poderão estar empregados no mercado de trabalho informal, não têm educação formal, nem documentos (tais como contratos de aluguel ou de compra e venda, extratos bancários, ou contas de serviços públicos) que as autoridades aceitem como "comprovante de residência" necessários para a conexão aos serviços de água e saneamento formais. Nestes assentamentos, os serviços de água e saneamento, tal como são, costumam ser fornecidos por prestadores de serviços informais, geralmente não regulamentados e que não cumprem normas de direitos humanos.

A realização dos direitos humanos à água e ao saneamento nos assentamentos informais exige, por conseguinte, a análise e eliminação dos obstáculos criados pelo estatuto jurídico, físico, social, cultural e institucional dos assentamentos. Na medida em que os Estados têm uma obrigação de assegurar que todos os indivíduos e domicílios tenham acesso a serviços de água e saneamento, os mesmos devem trabalhar em prol da erradicação destes obstáculos.

Medidas adequadas do Estado para facilitar a prestação de serviços incluem:

- medidas para conceder estatuto jurídico aos assentamentos;
- superar impedimentos legais à prestação de serviços em assentamentos informais;
- garantias de que as pessoas não sejam alvo de expulsões forçadas;
- engajamento com os moradores sobre soluções;
- a prestação de apoio financeiro; e, em determinadas circunstâncias,
- reinstalação em uma zona alternativa, desde que tal seja acordado com a participação ativa, livre e significativa dos moradores.

Nos casos em que a segurança de titularidade ainda não tenha sido resolvida, os Estados devem assegurar que a prestação de serviços cumpra normas mínimas de direitos humanos. Isto poderá ser feito através da prestação informal de serviços ou através de serviços provisórios fornecidos por prestadores de serviços formais, com um plano a longo prazo, e delimitado no tempo, para prestar serviços formais.

Em Dhaka, em Bangladesh, o governo tentou superar a falta de estatuto jurídico das favelas separando a prestação de serviços de água e saneamento da questão de titularidade, permitindo aos prestadores de serviços (formais e informais) prestar serviços a estes assentamentos.<sup>30</sup>

No Brasil, há diversas soluções provisórias inovadoras, e de baixo custo para assegurar o acesso à água a pessoas que vivem em assentamentos informais. Por exemplo, em Porto Alegre, o Departamento de Água e Saneamento prevê a extensão de redes públicas de água aos assentamentos informais, através do uso de redes provisórias, até os assentamentos serem regularizados ou as comunidades serem reinstaladas em outro lugar.<sup>31</sup> Porém, em outros estados, o Ministério Público defende ser ilegal prestar serviços de água e saneamento a assentamentos informais, por ser considerado constituir um uso indevido de recursos públicos.<sup>32</sup> Estes obstáculos legais à prestação de serviços nestas zonas levaram alguns prestadores, e, em muitos casos, o Estado, a julgar os próprios moradores destes assentamentos "ilegais" e, por

conseguinte, não elegíveis para serviços.<sup>26</sup>

Quando estão a ser desenvolvidos esforços para prestar serviços formais a um assentamento informal, é fundamental que as agências governamentais relevantes e as entidades prestadoras de serviços compreendam o contexto e as características específicas de um determinado assentamento, bem como os esforços desenvolvidos por prestadores de serviços informais e pelos moradores para melhorar a situação. A capacidade institucional dos Estados para lidar com assentamentos informais pode ser aumentada através da criação de "unidades de assentamentos informais" nos departamentos governamentais e nas entidades prestadoras de serviços, os quais podem trabalhar em conjunto com prestadores de serviços formais e informais, bem como com as comunidades locais para identificar a melhor forma de prestar melhores serviços.

O Projeto de Saneamento Municipal, do Instituto Internacional para o Meio Ambiente e Desenvolvimento e da "Shack/Slum Dwellers International" está explorando abordagens pró-pobre para melhorar os serviços em assentamentos informais em quatro cidades africanas, colocando os moradores dos assentamentos no centro do processo. Como resultado deste trabalho a Câmara Municipal de Blantyre criou a Unidade de Assentamento Informal para trabalhar diretamente com os moradores dos assentamentos informais na cidade.<sup>33</sup> Esta pesquisa, demonstrou também que, nos assentamentos informais, muitas vezes os senhorios constituem um obstáculo às melhorias do saneamento, e não têm incentivos para assegurar aos seus inquilinos serviços de saneamento adequados.<sup>34</sup>

No Quênia em 2008, a "Nairobi City Water and Sewerage Company" (NCWSC) criou o Departamento de Assentamentos Informais com um mandato para

expandir o sistema de abastecimento de água e esgoto para servir mais favelas e os seus moradores, e para identificar conexões ilegais de forma a controlar o roubo e o desperdício de água. Porém, o departamento é pequeno e a sua missão enorme; segundo estimativas 60 % da população de Nairóbi vive em assentamentos informais.<sup>35</sup>

Em Mukuru (na área de Lunga Lunga), uma das maiores favelas de Nairóbi, a ONG "Practical Action" criou, em parceria com a NCWSC, uma parceria entre três setores, abrangendo a NCWSC, pequenas empresas locais de abastecimento de água e a comunidade de Mukuru, tendo a ONG atuado como facilitadora. Em consequência, a relação, anteriormente conflituosa, entre a companhia de abastecimento de água e os moradores de Mukuru, é agora baseada na compreensão e confiança. Agora a NCWSC trabalha em conjunto com as pequenas empresas de abastecimento de água em vez de contra elas, e isto melhorou o seu entendimento da comunidade e a sua capacidade de lhes prestar serviços de água e saneamento.<sup>36</sup>

**Os Estados devem revogar ou alterar quaisquer obstáculos legais à prestação de serviços de água e saneamento a assentamentos informais.**

**Enquanto planejam soluções a longo prazo, os Estados têm a obrigação de encontrar soluções a curto prazo para garantir o acesso à água e ao saneamento em locais aonde as pessoas não têm segurança de titularidade.**

**Os Estados deveriam assegurar que as autoridades locais, os prestadores de serviços (formais e informais) e os moradores trabalhem em conjunto para encontrar soluções duradouras para os serviços de água e saneamento nos assentamentos informais.**

### 3.1.2. Zonas rurais

O acesso à água e ao saneamento das pessoas que vivem em zonas rurais é consistentemente pior do que o acesso das pessoas que vivem em assentamentos urbanos, quer em termos de números absolutos servidos, quer em termos da porcentagem da população sem serviços de água e saneamento adequados.<sup>37</sup> Esta discrepância no acesso deve-se muitas vezes a alocações orçamentárias inferiores para zonas rurais, sendo um investimento maior dedicado a infraestrutura de larga escala que fornece serviços a assentamentos urbanos formais, aonde vive a elite. As agências doadoras da Suíça<sup>38</sup> e Espanha estão a contrariar este desequilíbrio ao atribuirem o seu financiamento especificamente às zonas rurais.

Os governos locais muitas vezes não têm a capacidade institucional e financeira para apoiar o acesso sustentável aos serviços de água e saneamento. Por esta razão, os doadores e governos locais recorreram a abordagens de gestão comunitária. Estas promovem a tomada de decisão pelas comunidades, partindo do princípio que isso geralmente conduzirá a melhores decisões sobre que tecnologias usar e onde usá-las, e a uma melhor ‘apropriação’ dos serviços. Espera-se desta forma que as comunidades estejam em melhores condições de manter e operar os seus próprios serviços locais. Infelizmente, continua havendo uma taxa elevada de insucessos na gestão comunitária, com 30 % de todos os pontos de água estimados, presumidos fora de serviço, devido à falta de competências técnicas, capacidade de gestão, peças de reposição ou fundos para pagar os reparos necessários.<sup>39</sup> Além disso, como as pessoas, compreensivelmente, não estão dispostas a pagar por serviços incertos, não há financiamento adequado para consertos.

Uma reforma institucional e mais recursos financeiros e humanos são necessários para realizar os direitos humanos

à água e ao saneamento nas zonas rurais.<sup>40</sup> Capacitar as comunidades através da criação de associações de desenvolvimento comunitário e fornecendo treinamento e informação sobre os seus direitos e como exigir os é fundamental, mas estes esforços devem receber apoio externo, seja do governo local ou de prestadores de serviços.

Os comitês locais de água segura e saneamento, como aqueles que existem na Nicarágua, quando devidamente apoiados pelos governos locais, garantem não só a prestação de serviços a pequenas comunidades rurais dispersas, mas cuidam também da manutenção e operação dos sistemas. Ao promover a conscientização entre a população local, explicando que para o acesso à água ser sustentado no futuro isso implica custos, os comitês conseguem cobrar as tarifas assim como as taxas de conexão dos usuários – as quais são reinvestidas no sistema.<sup>41</sup>

Um modelo explorado pela Universidade de Oxford (no Reino Unido) e pela Rural Focus Ltd. (Quênia) criou um serviço de gestão, o qual é informado sobre qualquer avaria por transmissor ativado por telefone celular instalado nas bombas manuais. Em cooperação com uma agência de água distrital no Quênia, o estudo examinou se informação fidedigna e oportunamente sobre o funcionamento das bombas manuais poderia melhorar o desempenho institucional, operacional e financeiro. Os resultados iniciais sugerem que a melhoria dos dados sobre avarias levou a uma resposta mais rápida, a um serviço melhor, e a uma maior vontade dos usuários de pagar pelo serviço. Como os pagamentos para o serviço de manutenção são baseados no uso atual da bomba, melhores serviços representam um aumento de financiamento para o serviço.<sup>42</sup>

**Os Estados devem procurar soluções inovadoras para superar os obstáculos ao acesso, e, quando necessário, disponibilizar recursos adicionais para capacitar os governos locais a fornecer melhor apoio aos processos de gestão comunitária da água.**

## 3.2. Serviços para além do domicílio

Também devem ser definidas normas para os serviços de água e saneamento fora do domicílio, por exemplo, em escolas, hospitais, centros de saúde e locais de detenção, assim como, em locais públicos, como mercados. As normas devem ter em consideração não apenas o número de pessoas que usam estes serviços, mas também quem são os potenciais usuários. Assim, por exemplo, as necessidades específicas de pessoas idosas ou mulheres grávidas devem ser contempladas em centros de saúde.<sup>43</sup> Já os campos de refugiados requerem níveis de serviço que refletem as potenciais preocupações de saúde das pessoas que vivem nos campos.<sup>44</sup>

Os Estados devem considerar as necessidades das pessoas que vão a mercados ou ao centro das cidades aonde as pessoas se reunem, e definir normas para assegurar que sejam cumpridas. Isso é especialmente importante para cidades e vilas com um número elevado de população sem-teto.

Os serviços de água e saneamento também devem estar acessíveis a todos os empregados no local de trabalho, sem quaisquer obstáculos. Isto deverá ser esclarecido nos códigos de trabalho (ver Enquadramentos).

As empresas também têm um papel a desempenhar na garantia da acessibilidade e aceitabilidade da água e do saneamento. Os membros do Conselho Empresarial

Mundial para o Desenvolvimento Sustentável (WBCDS) assumiram um compromisso de proporcionar o acesso à água segura, ao saneamento e à higiene no local de trabalho a todos os empregados em todas as instalações sob controle direto da empresa.<sup>45</sup> Ao implementarem o compromisso, as empresas estão respeitando os direitos humanos à água e ao saneamento, conforme especificado nos Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU.<sup>46</sup>

**Os Estados devem assegurar que sejam definidas normas e metas para garantir o acesso a serviços de água e saneamento fora do domicílio. Isso inclui normas em códigos de construção para escolas, hospitais, o local de trabalho, mercados, locais de detenção e outros espaços públicos.**

### 3.3. Estigma e tabus

A estigmatização de determinados indivíduos e grupos constitui um fenômeno sociocultural com raízes profundas, e está na origem da discriminação. As atitudes, os estereótipos e preconceitos que resultam de tabus e estigma e dão origem à discriminação devem ser revelados e questionados.

Há muitas vezes, um estigma associado às mulheres menstruadas, devido a tabus relacionados com a menstruação. Da mesma forma, o estigma associado a trabalhadores sanitários surge da repugnância descabida das pessoas em relação a alguém que manuseia matéria fecal. Este tabu e o estigma que o acompanha não se limitam a países em desenvolvimento, mas refletem-se também em atitudes em relação a trabalhadores sanitários, por exemplo na Alemanha.<sup>47</sup>

Muitas vezes, os preconceitos culturais se desenvolvem em tenra idade. As escolas devem educar as crianças a agir como agentes de mudança, desenvolvendo um comportamento tolerante em relação aos outros, encorajando o diálogo e a interação sobre o estigma e os tabus.<sup>48</sup> A educação deve ser inclusiva, por isso a educação sexual, incluindo a informação sobre a menstruação, deve ser dada tanto a meninas como a meninos, a fim de oferecer informação correta e combater o silêncio e o estigma.<sup>49</sup>

O índice "People living with HIV Stigma" visa combater o estigma associado ao VIH/SIDA e também identificar e conscientizar para as principais barreiras e questões que perpetuam o estigma. Os dados coletados podem ser usados para empoderar as pessoas e defender a mudança.<sup>50</sup> Isto dá às pessoas estigmatizadas uma voz amplificada para articular as suas necessidades e direitos.

O Fórum de ONGs "NGO Forum for Urban Water and Sanitation", em conjunto com a "WaterAid Nepal" encomendaram a dez artistas obras de arte tratando do tema da menstruação, com o objetivo de promover a conscientização sobre o dano causado pelos tabus associados à menstruação. Esta exposição destacou a dura realidade do estigma associado à menstruação na tradição do Nepal.<sup>51</sup>

A UNICEF em Bangladesh, com o objectivo de ajudar a desenvolver uma melhor higiene menstrual, treina promotores de higiene comunitários, que tentam chegar a 30 milhões de pessoas que vivem nas zonas rurais de Bangladesh.<sup>52</sup>

**AS ATITUDES, OS ESTEREÓTIPOS E PRECONCEITOS QUE RESULTAM DE TABUS E ESTIGMA E DÃO ORIGEM À DISCRIMINAÇÃO DEVEM SER REVELADOS E QUESTIONADOS**

### 3.4. Estados frágeis

Cerca de 1,5 bilhão de pessoas vivem em ambientes frágeis ao redor do mundo/no mundo inteiro.<sup>53</sup> Embora não haja uma definição acordada internacionalmente para o termo "Estados frágeis", a maioria das agências de desenvolvimento identifica um fracasso fundamental do Estado para desempenhar funções necessárias à satisfação das necessidades e expectativas básicas dos indivíduos. A maior parte das definições refere-se a uma falta de capacidade do Estado para oferecer estabilidade ou segurança aos residentes por causa de instituições fracas, má governança, corrupção e tomada de decisões ineficiente. Isto poderá ser causado por um conflito interno prolongado, desastres naturais ou crises econômicas, os quais resultam em um governo fraco ou inexistente.

O Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (PIDESC) não contém nenhuma cláusula de derrogação, ou seja, o Pacto é sempre aplicável, incluindo nos Estados frágeis. Além disso, "durante conflitos armados, situações de emergência e desastres naturais, o(s) direito(s) à água (e ao saneamento) incluem aquelas obrigações a que os Estados Partes estão sujeitos por força do Direito Internacional Humanitário", que "inclui a proteção de objetos indispensáveis à sobrevivência da população civil, incluindo instalações e reservas de água potável ... assegurando que civis, internados e prisioneiros tenham acesso a água (e saneamento) adequados".<sup>54</sup>

No caso de conflitos armados, situações de emergência e desastres naturais, os direitos humanos à água e ao saneamento incluem obrigações de direitos humanos, assim como, obrigações de Direito Internacional Humanitário, que vinculam os Estados e outros atores. O "Sphere Project" prevê padrões mínimos para instalações de água e saneamento no âmbito de respostas humanitárias a desastre ou conflito.<sup>55</sup>

Esta seção discutirá dois tipos de fragilidades: primeiro, a fragilidade causada por situações de emergência ou desastres naturais, e segundo, a fragilidade causada por conflitos armados.

**O PACTO INTERNACIONAL SOBRE DIREITOS ECONÔMICOS, SOCIAIS E CULTURAIS É SEMPRE APPLICÁVEL**

## OS PAÍSES QUE REGULARMENTE ENFRENTAM CONDIÇÕES CLIMÁTICAS EXTREMAS OU TERREMOTOS OU SÃO PROPENSOS A INUNDAÇÕES DEVEM PLANEJAR A RESILIÊNCIA DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E SANEAMENTO

### 3.4.1. Emergências e desastres

As obrigações dos Estados de realizar os direitos humanos à água e ao saneamento incluem o planejamento para a resiliência. Os países que regularmente enfrentam condições climáticas extremas ou terremotos ou são propensos a inundações devem planejar a resiliência dos serviços de água e saneamento. Isto inclui pensar bem na localização e construção das instalações de água e saneamento e planejar para a escassez da água, de modo que qualquer racionamento necessário não afete desproporcionalmente os indivíduos e grupos mais desfavorecidos e garanta uma quantidade mínima de água para usos pessoais e domésticos.

A situação no Haiti demonstra como é crucial que os Estados frágeis, vulneráveis a desastres naturais, desenvolvam planos de contingência para emergências e estratégias de redução do risco de desastre para evitar uma interrupção recorrente da prestação de serviços. No período imediatamente a seguir a um desastre natural é importante que os Estados frágeis mostrem liderança e vontade política na sua resposta imediata (mesmo se dependendo do apoio da comunidade internacional), que incorporem plenamente princípios de direitos humanos nesses esforços e, numa fase posterior, nos seus esforços de reconstrução.

Apesar de a água e o saneamento terem sido identificados como áreas prioritárias tanto pelo Plano de Ação Para a Recuperação e Desenvolvimento Nacional, do Governo do Haiti e pela estratégia para o Haiti do Banco

Interamericano de Desenvolvimento (BID), a transição de intervenções de emergência lideradas por doadores para um desenvolvimento setorial liderado pelo país tem sido fraca nestas áreas.<sup>56</sup>

Não há soluções universais para fazer a transição de emergência para desenvolvimento no que toca à prestação de água e saneamento em ambientes frágeis. O relatório de um Programa de Água e Saneamento propõe quatro oportunidades para acelerar esta transição.<sup>57</sup>

Para que a ajuda de emergência prestada por organizações internacionais seja eficaz, tem que ser estreitamente coordenada com organizações humanitárias nacionais e locais e estruturas governamentais, inclusive autoridades locais, que conhecem melhor as condições locais.

Quando se trabalha em ambientes frágeis, o planejamento do desenvolvimento deve integrar os direitos humanos à água e ao saneamento na avaliação de necessidades inicial, bem como, na identificação, conceção, implementação e avaliação final de um projeto específico.<sup>58</sup> Dada a situação complexa e frequentemente sensível nos Estados frágeis, é essencial que qualquer projeto de desenvolvimento executado nestes países garanta a participação de todos os atores envolvidos na prestação de serviços aos níveis nacional, local e comunitário.

### 3.4.2. Situações de conflito

Os Estados frágeis afetados por conflito retêm a obrigação fundamental de fornecer uma quantidade mínima essencial de água que seja suficiente e segura para usos pessoais e domésticos. Esta obrigação não pode, em hipótese alguma, ser sujeita a limitações, pois estas seriam incompatíveis com a natureza do direito humano à água.<sup>59</sup>

Nos Estados em que a fragilidade é o resultado de um conflito, o seu impacto na realização dos direitos humanos à água e ao saneamento depende do tipo e do nível de conflito. Conflitos internos prolongados, associados a uma perda total do controle do território, deixam muitas vezes os Estados incapacitados de desempenhar até mesmo as funções governamentais mais elementares, e a água é com frequência um dos primeiros serviços a ser afetado. Nestas situações, uma intervenção humanitária poderá ser necessária.<sup>60</sup>

À luz do Direito Internacional Humanitário, mais especificamente ao abrigo da Terceira<sup>61</sup> e da Quarta<sup>62</sup> Convenções de Genebra de 1949, os Estados têm certas obrigações em relação à água e ao saneamento, nomeadamente assegurar que prisioneiros de guerra e pessoas civis/internados tenham acesso a água potável suficiente; disponibilizar água e sabão em quantidade suficiente para a higiene pessoal; disponibilizar instalações sanitárias, de dia e de noite; disponibilizar instalações sanitárias separadas para prisioneiras de guerra e mulheres civis/internadas.

A norma consuetudinária que proíbe as partes em um conflito armado de atacar, destruir, retirar ou pôr fora de uso bens indispensáveis à sobrevivência da população civil, também abrange instalações e reservas de água potável e obras de irrigação.<sup>63</sup>

No caso COHRE contra o Sudão, a Comissão Africana dos Direitos Humanos e dos Povos considerou que o direito à saúde, ao abrigo da Carta Africana, tinha sido violado, uma vez que "(...) o envenenamento de fontes de água, tais como poços, expôs as vítimas a graves riscos de saúde."<sup>64</sup>

**A comunidade internacional, nomeadamente, agências bilaterais e organizações internacionais, devem dar prioridade aos serviços de água e saneamento e incorporar os direitos humanos à água e ao saneamento nas suas políticas e planos de assistência a Estados frágeis.**

**Todas as partes nos conflitos armados devem cumprir as suas obrigações de Direito Internacional Humanitário para assegurar que todas as pessoas protegidas tenham acesso à água e ao saneamento.**

**Todas as partes nos conflitos armados deveriam abster-se de usar a água e o saneamento como um método ou meio de combate quando tal é contrário ao Direito Internacional Humanitário.**



## 04.

# Prestadores de serviços

### 4.1. Introdução

Todos os prestadores de serviços devem cumprir os direitos humanos à água e ao saneamento e devem ser monitorados e regulamentados por instituições estatais independentes.

A fim de realizar os direitos humanos à água e ao saneamento, todo o prestador de serviços, seja formal ou informal, seja público ou privado, deve entender o que é exigido do serviço e alterar os seus procedimentos, abordagens e regras nesse sentido.

Existem muitas modalidades de prestação de serviços: desde entidades prestadoras de serviços pertencentes ao Estado, que são objeto de gestão pública ou objeto de uma gestão independente, a entidades prestadoras de serviços pertencentes ao Estado e ao sector privado em regime de co-propriedade (mas geridas independentemente), e empresas pertencentes e geridas pelo setor privado. O Estado poderá também delegar a prestação de serviços a cooperativas, pertencentes à comunidade, mas que funcionam sem fins lucrativos. O Estado tem uma obrigação de assegurar a prestação de serviços, seja qual for a estrutura, e o regime jurídico aplicável ao prestador de serviços.

Os prestadores de serviços informais atuam muitas vezes à margem de qualquer controle estatal, como fazem, aliás, alguns prestadores de serviços sem fins lucrativos (tais como organizações de base comunitária ou organizações não governamentais), questão que tem que ser resolvida.

## 4.2.

### Prestação de serviços formal – pública, privada e as restantes modalidades

Dentro de um único país podem existir diferentes regimes contratuais e de propriedade para a prestação de serviços formal. Os Estados têm uma obrigação de assegurar que todos os instrumentos de delegação da prestação de serviços, inclusive contratos, estejam em conformidade com as normas e princípios de direitos humanos, e contribuam para a realização dos direitos humanos à água e ao saneamento.<sup>65</sup>

Enquanto uma regulação forte é importante para garantir que os prestadores de serviços cumpram as suas responsabilidades, na maioria dos casos, um enquadramento regulatório não exclui necessidade de disposições contratuais entre os Estados e os prestadores de serviços, da mesma forma que, um acordo contratual não exclui a necessidade de regulação independente. Nos casos em que os contratos foram redigidos antes do reconhecimento formal dos direitos humanos à água e ao saneamento nos regimes jurídicos internacional ou nacional, devem ser acrescentados dispositivos sobre estes direitos na próxima revisão desses contratos.



## LISTA DE VERIFICAÇÃO

### Integração dos direitos humanos nos contratos com prestadores de serviços

Esta lista de verificação indica o que os Estados devem incluir nos contratos entre o órgão estatal relevante (seja ao nível nacional, ou local) e os prestadores de serviços, para assegurar que estes cumpram os direitos humanos à água e ao saneamento.

	Sim	Em curso	Não
i. Uma definição clara das responsabilidades de direitos humanos dos prestadores de serviços no que diz respeito à realização dos direitos humanos à água e ao saneamento;	●	●	●
ii. Integração expressa das normas de direitos humanos, incluindo:			
a. normas e metas para a qualidade da água que protejam a saúde humana <sup>66</sup> ;	●	●	●
b. metas relativas ao nível de serviço a ser cumpridas, incluindo a acessibilidade econômica e física, segurança, aceitabilidade e sustentabilidade;			
iii. metas de desempenho que incluem a prestação de serviços a áreas não servidas ou sub-servidas e que especifiquem planos de investimento para combater desigualdades no acesso entre diferentes áreas;	●	●	●
iv. incentivos para prestar serviços em áreas ou domicílios desfavorecidos;	●	●	●
v. clareza sobre a fixação de tarifas e outras taxas. Clareza sobre acordos de preços pró-pobre, subsídios e métodos de pagamento alternativos, e sobre a proteção de famílias de baixa renda em tempos de crise econômica ou de outro tipo ;	●	●	●
vi. desconexões permitíveis apenas após uma análise completa das razões para a falta de pagamento, com uma proibição de desconexões devido à falta de meios para pagar;	●	●	●
vii. informação relevante sobre o serviço deve estar disponível aos usuários, e a transparência não deve ser prejudicada por regras de confidencialidade comercial;	●	●	●
viii. participação significativa das pessoas, para quem os serviços se destinam, nas decisões que irão afetar seu gozo dos direitos humanos à água e ao saneamento;	●	●	●
ix. uma cláusula obrigando os prestadores de serviços a assegurar o treinamento em competências e conhecimentos necessários para que prefeituras e entidades reguladoras cumpram as suas funções de regulação;	●	●	●
x. clareza sobre como os lucros para accionistas podem ser limitados e como são regulados ;	●	●	●
xi. mecanismos de monitoramento e supervisão claros que controlem o cumprimento das normas estabelecidas;	●	●	●

### **Desafios: corrupção nos setores da água e saneamento**

Extensamente definida como “o abuso do poder conferido para ganho pessoal”<sup>67</sup>, a corrupção é, ao mesmo tempo, uma causa e um resultado do fracasso do Estado na realização dos direitos humanos à água e ao saneamento e leva a violações de direitos humanos. A corrupção pode assumir muitas formas, mas exemplos comuns específicos ao setor da água incluem: leituras de contador falsificadas, suborno para novas conexões, favoritismo na contratação pública, e nepotismo na atribuição de cargos públicos. Monopólios nos setores da água e saneamento, projetos de construção de grande escala, sistemas com transparência e prestação de contas limitadas, uma procura de água elevada, e escassez de recursos, tudo isto aumenta o risco de corrupção.<sup>68</sup>

Em 2006 o Banco Mundial estimou, para a década seguinte, uma perda de 20 bilhões de dólares americanos em financiamento para a água por causa de corrupção.<sup>69</sup>

Os decisores muitas vezes negligenciam áreas mais pobres no planejamento de novas conexões de água em favor de zonas mais ricas, devido a práticas corruptas, tais como o nepotismo e favoritismo.<sup>70</sup> Uma falta de transparência nas decisões sobre tecnologia ou a contratação de agências de implementação poderá também resultar em escolhas inadequadas ou mais caras. A corrupção também afecta os preços directamente quando subornos têm que ser pagos para conseguir pagar contas, para trabalhos de reparação, ou para conexão ou reconexão à rede de água e saneamento. Todas estas práticas corruptas afetam desproporcionalmente os indivíduos e grupos pobres e desfavorecidos, que não têm os recursos para pagar subornos, nem a voz para se oporem aos interesses pessoais das elites.<sup>71</sup> A corrupção altera as regras de alocação de recursos, perpetua a exclusão e distorce a prestação de contas, resultando na negação de direitos humanos.<sup>72</sup>

As medidas de combate à corrupção e a promoção de direitos humanos se reforçam mutuamente. Uma estrutura legal forte que englobe o regime jurídico de direitos humanos, pode definir os regulamentos e as regras de combate à corrupção, aumentar a transparência dos procedimentos e oferecer mecanismos sistemáticos que garantam a prestação de contas e tornem as sanções mais eficazes.<sup>73</sup>

Por exemplo, no caso SERAP v Nigéria, a sentença concluiu que a apropriação indevida de recursos públicos pode constituir uma violação do direito à educação, quando o governo não promove suficientemente a acusação de funcionários corruptos, e que os fundos roubados têm que ser compensados pelo governo para assegurar que os direitos fundamentais de todos possam ser garantidos.<sup>74</sup>

### A CORRUPÇÃO ALTERA AS REGRAS DE ALOCAÇÃO DE RECURSOS, PERPETUA A EXCLUSÃO E DISTORCE A PRESTAÇÃO DE CONTAS

A Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (CNUCC) sublinha a importância da participação ativa de indivíduos e grupos, que não pertencem ao setor público, no planejamento, para fazer face à corrupção.<sup>75</sup> A participação dá às pessoas uma voz na tomada de decisões, e conduz a uma distribuição de poder e recursos mais igualitária. Relações de poder desiguais facilitam a corrupção: a participação pública pode ajudar a limitar as oportunidades de corrupção através de monitoramento social realizado pela sociedade civil e instituições independentes.<sup>76</sup>

No âmbito de esforços bem-sucedidos para aumentar o acesso à água e ao saneamento para os pobres, a “Phnom Penh Water Supply Authority” introduziu medidas para combater práticas corruptas; por exemplo: criou repartições públicas onde os clientes podem pagar as suas contas diretamente, a fim de evitar agentes de cobrança corruptos; treinamento; pagamento com base no desempenho para os

seus empregados; e a introdução de contadores para todas as conexões.<sup>77</sup>

A “Rede de Integridade da Água” (WIN) desenvolveu abordagens para lutar contra a corrupção no setor da água, incluindo um conjunto de ferramentas desenvolvidas especificamente para o Quênia, para melhorar o desempenho financeiro e operacional dos prestadores de serviços de água e saneamento.<sup>78</sup>

As ONGs Helvetas e WIN têm também trabalhado em conjunto para combater a corrupção no setor da água e saneamento rural no Nepal, em Moçambique e na Guatemala através dos seus “Programas Locais de Integridade da Água” (Local Water Integrity Programmes).<sup>79</sup>

**Os Estados podem fortalecer as suas abordagens de identificação e combate de práticas corruptas, através da promoção de direitos humanos, em particular, os princípios de acesso à informação, participação e prestação de contas.**



## Desafios: desconexões

Uma desconexão é a interrupção do abastecimento de água (e saneamento, no caso de sistemas de saneamento à base de água)<sup>80</sup>, e pode ser temporária ou permanente. As desconexões podem ocorrer por uma série de motivos, incluindo, quando as pessoas mudam de casa, ou quando decidem usar uma fonte alternativa de água (ou um tanque séptico em vez de um sistema de esgoto). Este tipo de desconexão é normalmente justificável em termos de direitos humanos.

Porém, a desconexão de serviços devido à falta de meios para pagar é injustificada, constitui uma violação dos direitos humanos à água e ao saneamento, e é uma medida regressiva.<sup>81</sup> A desconexão por falta de pagamento só é admissível se puder ser demonstrado que o morador tem possibilidade de pagar, mas não está pagando – ou dito de outra forma – que a tarifa é economicamente acessível. Determinadas garantias processuais devem ser respeitadas (antes, durante e após desconexões) para garantir que os direitos dos indivíduos sejam efetivamente protegidos, por exemplo, assegurando que haja uma fonte de água ou um banheiro alternativos para oferecer um serviço básico mínimo. Os Estados devem garantir a existência de sistemas administrativos e judiciais eficazes que proporcionem a oportunidade de contestar as desconexões e de receber reparações adequadas.

Os Estados devem ter em conta que uma desconexão da água poderá simultaneamente desconectar um domicílio do serviço de saneamento, com consequências negativas para a saúde pública. Em casos extremos, as desconexões foram utilizadas como um método de exercer poder, a fim de explusar as pessoas de suas casas.<sup>82</sup>

A acessibilidade econômica dos serviços de água e saneamento é um aspecto de direitos humanos, de modo que os prestadores de serviços devem avaliar, se o motivo

da falta de pagamento é a incapacidade real de pagar ou uma falta de vontade de pagar; os mesmos devem examinar o impacto de quaisquer desconexões por falta de pagamento, para que se certifiquem de que a ação é necessária e proporcional.

A desconexão dos serviços de água e saneamento a pedido do próprio domicílio poderá também resultar da falta de acessibilidade econômica, quando os domicílios pobres optam por utilizar uma fonte de água alternativa.<sup>83</sup> Isso poderá afetar os serviços de regulação, que terão de monitorar a qualidade da água proveniente de serviços a nível doméstico para assegurar que a saúde da família desconectada e do público em geral não seja prejudicada.

Se a água for desconectada devido à falta de pagamento e for comprovado que isso se deveu a uma falta de meios para pagar, há uma obrigação fundamental e imediata de assegurar que o indivíduo ou o domicílio sejam reconectados imediatamente, independentemente de pagamento.

Desconexões temporárias<sup>84</sup> (mas não permanentes) poderão ser justificadas, quando há escassez de água ou o prestador de serviços da água está a realizar trabalhos de manutenção ou reparos, mas o Estado tem de garantir que as suas obrigações fundamentais sejam cumpridas: tem que continuar a fornecer uma quantidade essencial de água; as pessoas afetadas devem ser informadas sobre o calendário e duração de quaisquer desconexões temporárias.<sup>85</sup>

Sendo necessário um racionamento de água devido à escassez, é fundamental que as pessoas mais vulneráveis ou marginalizadas não sejam afetadas de forma desproporcional. Por exemplo, o racionamento de água não deve ocorrer predominantemente em bairros de baixa renda (como frequentemente acontece), mas deve ser distribuído de forma equitativa por toda a área do serviço.

Em 2013, em Ozd, Hungria, durante um período

de escassez de água, a prefeitura decidiu desconectar pontos de água públicos, que eram na sua maioria usados pela comunidade cigana. Isto foi feito supostamente para economizar água e dinheiro, mas não foi dada nenhuma informação às pessoas que seriam afetadas.<sup>86</sup> A desconexão de pontos de água públicos, sobretudo quando estes são a única fonte de água para populações desfavorecidas sem uma alternativa economicamente acessível, constitui uma violação dos direitos humanos à água e ao saneamento.

A lei do Reino Unido, "Water Industries Act" de 1991 reconhece que as desconexões podem ser levadas a cabo para efeitos de trabalhos de manutenção, mas se o abastecimento for cortado/interrompido por mais de 24 horas, deve ser disponibilizado um abastecimento de água de emergência a uma distância razoável.<sup>87</sup>

Esta lei foi alterada em 1999 para proibir desconexões de serviços de água e saneamento por falta de pagamento pelos clientes domésticos.<sup>88</sup> O governo defendeu a posição de que, "Nos casos em que o abastecimento de água é desconectado, a manutenção de boas condições de saúde e higiene é posta em risco."<sup>89</sup>

O Departamento de água e saneamento de Detroit nos EUA, por outro lado, tem estado a desconectar dos serviços de água domicílios, cujas contas estão com dois meses em atraso, sem levar em consideração se as pessoas têm capacidade de pagar, levando a Relatora Especial a afirmar publicamente que "quando há incapacidade real de pagar, os direitos humanos simplesmente proíbem a desconexão" e a exigir a reconexão imediata destes residentes.<sup>90</sup>

Durante a missão da Relatora Especial aos EUA em 2011, ela tomou conhecimento de situações em que crianças foram separadas dos pais e colocadas sob custódia por causa da desconexão do abastecimento de água ao domicílio. As autoridades dos Estados Unidos

devem, por conseguinte, fazer face às causas subjacentes à incapacidade de pagamento e agir no melhor interesse da família e da saúde pública. Em alguns estados americanos, existem proteções legais contra algumas desconexões da água; por exemplo, a domicílios com crianças com menos de 12 meses, pessoas com mais de 65 anos ou pessoas com determinadas condições médicas. No entanto, não existe nenhuma norma federal sobre a acessibilidade econômica.<sup>91</sup>

Na África do Sul, os procedimentos para a limitação ou desconexão dos serviços de água devem prever um aviso prévio razoável, da intenção de limitar ou interromper os serviços de água e oferecer uma oportunidade para o usuário apresentar declarações.<sup>92</sup>

A lei dos Serviços de Água, "Water Services Act", de 1997, apesar de não proibir as desconexões, afirma claramente que os procedimentos para a limitação ou desconexão dos serviços de água não devem resultar na negação do acesso a serviços básicos de água a uma pessoa pela falta de pagamento, quando essa pessoa puder provar satisfatoriamente à autoridade dos serviços de água competente, que ele ou ela não tem meios para pagar os serviços básicos.<sup>93</sup>

Em um caso julgado no Tribunal Superior em Zimbabwe, concluiu-se que porque a água é um direito humano, cujo acesso só pode ser negado com "justa causa", os prestadores de serviço, neste caso a prefeitura, não podem desconectar o abastecimento de água sem uma ordem judicial.<sup>94</sup>

Alguns prestadores de serviços, em especial, na África, introduziram contadores de água pré-pagos que apenas fornecem água mediante pagamento adiantado.<sup>95</sup> Como os direitos humanos à água e ao saneamento também são aplicáveis ao uso desta tecnologia de pré-pagamento, a acessibilidade econômica e a disponibilidade da prestação da água devem ser respeitadas, e as desconexões devem

seguir sempre um processo justo. No caso dos contadores pré-pagos, as desconexões podem ocorrer sempre que um domicílio não tem o dinheiro para colocar no contador; estas são efectivamente “desconexões silenciosas”. Isto constitui uma medida regressiva, e não está em conformidade com as obrigações de direitos humanos.

Os planos para usar contadores pré-pagos para serviços essenciais devem ser analisados cuidadosamente antes de ser tomada uma decisão para os instalar, especialmente se forem previstos para domicílios sem renda ou de baixa renda, pois estes domicílios não devem ser desconectados.<sup>41</sup>

Cada domicílio que usar esta tecnologia deve ser avaliado no que toca à capacidade de pagar pela quantidade de água necessária para todos os usos pessoais e domésticos, e aqueles que não tiverem a possibilidade de pagar devem receber o serviço de água a uma taxa reduzida ou gratuitamente. Alguns contadores pré-pagos permitem o acesso a uma quantidade limitada de água, mesmo quando o indivíduo ou domicílio não pagou. Esta quantidade de água deveria ser avaliada cuidadosamente para dar cumprimento aos direitos humanos. A preocupação relativa às “desconexões silenciosas” é especialmente grave no caso de domicílios com saneamento à base de água, pois a desconexão da água implica a desconexão do saneamento, o que rapidamente se poderá tornar uma questão de saúde pública.

Um sistema regulatório eficaz deve garantir que nos casos em que os serviços de água e saneamento não são economicamente acessíveis, os mesmos não serão desconectados. Os prestadores de serviços também podem criar esquemas de pagamento flexíveis adequados, para pessoas de baixa renda, tais como o pagamento faseado/em prestações. Em alguns casos, os esquemas de pagamento flexíveis não são suficientes para aliviar as tarifas econômicalemente inacessíveis.

**As leis e políticas deveriam delinear as etapas que os prestadores de serviços devem seguir antes de desconectar os domicílios dos serviços de água e saneamento, e estas devem estar em conformidade com as obrigações de direitos humanos.**

**As pessoas afetadas devem ser:**

- informadas com antecedência, com aviso prévio razoável, da desconexão planejada;
- informadas sobre as suas opções de vias de recurso legais antes da desconexão ocorrer e
- informadas sobre como conseguir assistência jurídica, para obter reparação.<sup>96</sup>

**Tecnologias tais como contadores de água pré-pagos devem ser avaliadas pelo cumprimento de direitos humanos, sobretudo, no que diz respeito à acessibilidade econômica, para evitar “desconexões silenciosas”.**

#### 4.2.1. Preocupações em relação à prestação de serviços não estatal

A prestação de serviços não estatal refere-se ao envolvimento daqueles prestadores de serviços que não pertencem a nenhuma instituição do Estado, incluindo: empresas privadas, empresários, ONGs e organizações de base comunitária assim como empresas que pertencem ao Estado mas não são geridas pelo Estado. Não inclui a prestação estatal direta, por exemplo prefeituras na qualidade de prestadoras de serviços, aonde nenhum outro actor está envolvido, a não ser os Estados. Este envolvimento pode variar segundo a dimensão das operações, propriedade dos ativos, responsabilidade para investimentos de capital, distribuição de riscos, responsabilidade pela operação e manutenção, e a duração dos contratos.

Dada esta ampla gama de atividades e diferentes enquadramentos jurídicos e contextos, esta seção apenas delineará alguns dos elementos e desafios gerais, que os Estados devem ter em consideração no processo de decisão sobre se e como envolver atores não estatais ou do setor privado.

Apesar de o regime de direitos humanos não impor uma determinada modalidade de prestação de serviços, o Estado mantém as suas obrigações de direitos humanos, continuando a ter a obrigação principal de assegurar o acesso à água e ao saneamento, independentemente do tipo de prestador escolhido.<sup>97</sup> Os Estados devem, por conseguinte, assegurar que o envolvimento de atores não estatais não resulte em violações de direitos humanos, por exemplo, por causa de desconexões ou tarifas econômicalemente inacessíveis.

A prestação de serviços pode ser delegada a empresas privadas, a empresas públicas ou a empresas pertencentes ao Estado que são completamente ou maioritariamente

propriedade do Estado, mas que são juridicamente distintas do Estado e, por conseguinte, regidas pelo direito comercial.<sup>98</sup> No entanto, na perspectiva de direitos humanos, a semelhança fundamental entre a prestação de serviços delegada a uma empresa pertencente ao Estado e a atores privados é que, em ambos os casos, o Estado passou a missão de prestar serviços de água e saneamento, compatível com os direitos humanos, a terceiros.

A delegação de serviços que estão diretamente relacionados à realização de direitos humanos, neste caso os direitos humanos à água e ao saneamento, poderá ter consequências legais e práticas que têm que ser explicadas ao público, e aos prestadores de serviços em questão.

O Estado deve criar um ambiente propício, definir quem é responsável pela prestação de serviços e aonde, bem como, planejar e disponibilizar recursos para um regulador independente. Nos casos em que uma empresa comercial é controlada pelo Estado, ou quando os seus atos podem ser diretamente atribuídos ao Estado, um abuso de direitos humanos por essa empresa poderá implicar uma violação das obrigações de direitos humanos do próprio Estado.<sup>99</sup>

**Nos casos em que os Estados delegarem a prestação de serviços de água e saneamento a terceiros, incluindo ao setor privado, os mesmos continuam a ter a obrigação de assegurar a realização dos direitos humanos à água e ao saneamento, e devem adoptar as salvaguardas necessárias para garantir que os direitos humanos à água e ao saneamento não sejam prejudicados.**

## **Participação e acesso à informação na prestação de serviços não estatal**

Os Estados devem cumprir as suas obrigações internacionais de direitos humanos na tomada de decisões e na condução das suas actividades. As decisões devem ser tomadas de forma democrática, transparente e participativa, em conformidade com o direito à participação (artigo 25º PIDCP) e o direito ao acesso à informação (artigo 19º PIDCP). Isto aplica-se, quer o Estado preste os serviços diretamente, ou quer delegue a sua prestação a atores não estatais. O artigo 25º do PIDCP também prevê o direito à participação através de referendos sobre assuntos públicos.<sup>100</sup>

No Uruguai, em um referendo promovido por organizações da sociedade civil a população aprovou uma alteração à constituição relacionada à água e ao saneamento.<sup>101</sup>

Em Berlim, foi decidido por referendo em 2011 que o Estado deve divulgar informação relevante sobre a participação do sector privado e os contratos relacionados ao prestador de água, Berliner Wasserbetriebe (BWB).<sup>102</sup>

Na Escócia em 1994, no contexto da privatização de serviços na Inglaterra e no País de Gales, o concelho regional de Strathclyde organizou um referendo local, para decidir sobre o seu modelo de prestação de serviços.<sup>103</sup>

Uma vez tomada a decisão fundamental de delegar a prestação de serviços a atores não estatais, o acesso à informação e participação devem continuar a ser protegidos no processo subsequente de concurso, licitação e negociação contratual. Os termos de referência e o projeto de contrato devem ser disponibilizados para comentário e escrutínio públicos. A transparência e o acesso à informação são as melhores formas de garantir que as decisões limitem a corrupção e promovam o interesse público.

**Os Estados devem ter normas rigorosas em vigor que assegurem que toda a documentação, incluindo de licitação e contratação relacionada à delegação de prestação de serviços, seja aberta e transparente, e que aqueles que serão afetados possam participar plenamente nos debates, antes de ser tomada a decisão de delegar a prestação de serviços a atores não estatais.**

### **Desafios: condições de empréstimos**

Os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre a Dívida Externa e Direitos Humanos, afirmam que os credores não devem condicionar empréstimos ou a redução da dívida à implementação de políticas, como por exemplo, a participação do setor privado.<sup>104</sup> Os doadores que impõem estas condicionalidades enfraquecem a tomada de decisão democrática, limitam as opções regulatórias e políticas do Estado e ignoram a capacidade das autoridades nacionais e subnacionais para combater e resolver problemas locais.

Uma das ideias que inspirou estes Princípios Orientadores é a proteção de processos independentes de desenvolvimento nacional, que devem estar “livres de pressão, influência ou interferência de atores externos, incluindo de outros Estados e instituições financeiras internacionais.”<sup>105</sup>

O Comitê de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais instou os Estados receptores de empréstimos a ter em conta as suas obrigações decorrentes do Pacto em todos os aspectos das suas negociações com instituições financeiras internacionais, a fim de assegurar que os direitos econômicos, sociais e culturais, especialmente, os dos setores mais vulneráveis da sociedade não sejam prejudicados.<sup>106</sup>

O Comitê encorajou também os países doadores a fazer todos os esforços possíveis para assegurar que

as políticas e decisões das instituições financeiras internacionais, das quais são membros, sobretudo o Fundo Monetário Internacional (FMI), o Banco Mundial e os bancos de desenvolvimento regionais, estejam em conformidade com as obrigações dos Estados Partes no Pacto, em especial, os dispositivos relativos à assistência e cooperação internacionais.<sup>107</sup> Tanto o Banco Mundial como o FMI, como agências especializadas da ONU, têm obrigações decorrentes da Carta das Nações Unidas, incluindo a implementação dos dois Pactos Internacionais.<sup>108</sup> Recentemente, em uma carta sobre medidas de austeridade, dirigida aos Estados Partes do PIDESC, o Comitê sublinhou que quando os Estados Partes estão a trabalhar no âmbito das instituições financeiras internacionais (tais como o Banco Mundial, FMI e instituições financeiras regionais) sobre assuntos de ajuda pública ao desenvolvimento, devem respeitar as suas obrigações de direitos econômicos, sociais e culturais.<sup>109</sup>

As instituições financeiras devem incluir avaliações do impacto das políticas, projetos e programas que propõem, sobre os direitos humanos, não só enquanto as políticas estão sendo elaboradas mas também durante e após a sua implementação. Estas avaliações devem ser públicas e participativas, e devem pôr o enfoque, em especial, nos grupos desfavorecidos e vulneráveis.<sup>110</sup> (Ver Justiça, p.35)

Recentemente, porém, o FMI, a Comissão Europeia e o Banco Central Europeu exigiram, no Programa de

Ajustamento Econômico para a Grécia, a participação do sector privado no setor de água e saneamento como uma condição para a concessão de um empréstimo. Este envolvimento do sector privado foi iniciado pelo governo Grego, com o argumento de que melhoraria a sustentabilidade da dívida da Grécia<sup>111</sup>, mas houve muito pouco debate público sobre soluções alternativas.<sup>112</sup> Esta exigência foi anulada, pela decisão do Conselho de Estado Grego, em maio de 2014, respeitante à privatização planejada da “Athens Water Supply and Sewerage”, com base no argumento de que a saúde pública poderia ser posta em risco devido à incerteza de saber se, sob a gestão do sector privado, os serviços de água e saneamento permaneceriam econômica e acessíveis e de qualidade elevada.<sup>113</sup>

**Os Estados devem assegurar que as condições associadas aos empréstimos e às subvenções que recebem não resultam em violações dos direitos humanos à água e ao saneamento.**

**Os doadores, incluindo as instituições financeiras internacionais, devem assegurar a não imposição de condições, sobretudo com respeito à participação do sector privado, que possam resultar em violações de direitos humanos.**

## A REALIZAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS À ÁGUA E AO SANEAMENTO REQUER UM AUMENTO DE INVESTIMENTO NOS SETORES DA ÁGUA E SANEAMENTO

### Máximo de recursos disponíveis

A realização dos direitos humanos à água e ao saneamento requer um aumento de investimento nos setores da água e saneamento.<sup>114</sup> Esta é, aliás, uma das razões invocadas por muitos Estados, tanto em países em desenvolvimento como em países desenvolvidos, para recorrerem ao setor privado, não só para prestar serviços eficientemente mas também para aumentar o montante do capital investido no setor. Contudo, a razão pela qual as empresas do sector privado se envolvem nos setores da água e saneamento é a obtenção de lucro, para as empresas e para os seus acionistas.

O direito internacional dos direitos humanos não define uma abordagem específica relativamente à obtenção de lucros. Porém, os Estados devem assegurar que o cumprimento das normas de água e saneamento pelos prestadores de serviços não seja prejudicado por um desejo de lucros excessivos em detrimento da construção, manutenção ou melhoria dos serviços.

Quando os Estados prestam os serviços diretamente, estão vinculados pela sua obrigação legal de adotar medidas, até ao máximo dos seus recursos disponíveis para a realização progressiva dos direitos.<sup>115</sup> A delegação da prestação de serviços ao setor privado, não diminui esta obrigação. A regulação deve estabelecer um equilíbrio entre o nível de lucros, os padrões de desempenho alcançados, os incentivos definidos, as metas cumpridas, a acessibilidade econômica das tarifas e os investimentos necessários, de modo a garantir que os recursos necessários à realização dos direitos humanos à água e ao saneamento não sejam excessivamente retidos por empresas públicas ou privadas ou indivíduos.

A pressão sobre empresas públicas ou privadas para satisfazer os acionistas poderá ter a consequência negativa de levar o prestador de serviços a concentrar-se em resultados a curto prazo e em operações mais lucrativas, abstendo-se de fazer os investimentos necessários na operação e manutenção e na extensão e melhoria de acesso a bairros mais pobres e informais.

**Os Estados deveriam assegurar que a obtenção de lucros pelos prestadores de serviços de água e saneamento não estatais é limitada e regulamentada de forma independente, para que a disponibilidade de fundos suficientes para a operação, manutenção e extensão dos serviços a todos seja salvaguardada.**

### Enquadramento regulatório

Um sistema de regulação eficiente, baseado nas normas de direitos humanos, é vital para assegurar o cumprimento dos direitos humanos à água e ao saneamento por parte dos atores estatais e não estatais.<sup>116</sup> (Ver Enquadramentos)

Quando os atores não estatais estão envolvidos na prestação de água e saneamento, os enquadramentos legislativo, regulatório e de políticas devem designar claramente as funções e as responsabilidades dos diferentes atores envolvidos (empresas públicas ou privadas, governo, entidade reguladora). Quando atores não estatais são envolvidos, os Estados devem usar a regulação assim como contratos de serviços para esclarecer a responsabilidade do prestador de serviços de assegurar serviços economicamente acessíveis, complementando as obrigações do Estado. Uma das críticas ao envolvimento não estatal nos setores da água

e saneamento, em particular de empresas transnacionais, é que o sector privado tem muito mais experiência na gestão da prestação de serviços, e muitas vezes mais poder econômico do que o Estado (sobretudo a nível do governo local) ou do que uma entidade reguladora. Embora a fixação de preços, juntamente com a definição de outras normas nacionais, tais como de qualidade, acessibilidade e níveis de serviço, irão ser geridas pela entidade reguladora, poderão ocorrer problemas quando o ator privado é mais forte do que a entidade reguladora.

**Os Estados devem assegurar a existência de uma entidade reguladora com o mandato e capacidade de regulamentar, de forma eficaz, a participação do sector privado na prestação de serviços de água e saneamento, inclusive com o controle de questões como, a definição de tarifas.**



## O PAPEL DOS PEQUENOS PRESTADORES INFORMAIS NÃO PODE SER IGNORADO

### 4.3.

#### Pequenos prestadores de serviços informais

Na maioria dos países em desenvolvimento, as prestações de serviços formal e informal coexistem com a prestação informal dando resposta a uma necessidade em áreas não cobertas pela prestação formal. Foi estimado que até 25 % da população urbana da América Latina e quase 50 % da população urbana em África dependem em certa medida de pequenos prestadores de serviços informais.<sup>117</sup>

Por conseguinte, o papel dos pequenos prestadores informais não pode ser ignorado, apesar de normalmente operarem nos seus próprios termos, usando tecnologias e abordagens não regulamentadas, e muitas vezes comprometendo normas, tais como a acessibilidade econômica e a qualidade. Como pequenos prestadores, ultrapassam muitas vezes problemas de acessibilidade através de sistemas de entrega flexíveis, e poderão oferecer uma taxa mais baixa a clientes regulares.

As organizações não governamentais e de base comunitária tendem a atuar localmente (salvo algumas exceções), com um amplo envolvimento da comunidade na tomada de decisões sobre os tipos de serviços prestados, assim como, sobre a construção, operação e manutenção dos serviços. Apesar de a motivação das organizações não governamentais e de base comunitária ser geralmente de beneficência em vez do lucro que incentiva outros prestadores de serviços informais, muitos dos desafios relativos à regulação e prestação de contas são os mesmos.

Na Costa Rica, grupos de associação comunitária (ASADAS) são os principais prestadores de água (sobretudo nas zonas rurais), e muitos deles têm acordos de delegação com o Estado.<sup>118</sup>

**Os Estados têm uma obrigação de assegurar os direitos humanos à água e ao saneamento no contexto da prestação de serviços informal e de pequena escala, e devem trabalhar no sentido de melhorar a prestação de contas destes prestadores de serviços.**

#### Desafio: regulamentar a prestação de serviços informais

As obrigações dos Estados de realizar os direitos humanos à água e ao saneamento são igualmente aplicáveis a prestadores de serviços formais e informais. Os Estados devem, por conseguinte, assegurar que, pelo menos, estes operadores não interfiram no gozo dos direitos humanos à água e ao saneamento e, que no melhor dos casos contribuam para a realização destes direitos. Isto é especialmente relevante no contexto de assentamentos informais, aonde os moradores tendem a ser desfavorecidos, vivem na pobreza, e são os que mais necessitam de apoio e proteção do Estado. Até hoje, tem sido prestada muito menos atenção à regulação de pequenos prestadores informais, do que à regulação de entidades prestadoras de serviços e de grandes empresas privadas.

Antes dos prestadores de serviços informais poderem ser integrados no enquadramento regulatório ou substituídos por uma prestação de serviços formal, os Estados devem reconhecer e compreender as atividades dos prestadores informais, criando o espaço para os pequenos prestadores de serviços informais se desenvolverem e, sempre que possível, planejar a melhoria dos serviços e uma melhor regulação. Em alguns países, cidades e assentamentos, a prestação informal é tolerada, e foi aceite e incorporada na prestação de serviços.

Os Estados podem proteger os direitos humanos à água e ao saneamento de formas diferentes. Em alguns casos, será apropriado, formalizar os prestadores informais e encontrar os incentivos adequados para melhorar a qualidade e acessibilidade econômica dos seus serviços, mantendo ao mesmo tempo a flexibilidade do mercado informal.

Os Estados poderão também encorajar prestadores informais individuais a associar-se a prestadores de serviços de água formais e a entidades reguladoras, ou oferecer incentivos para a prestação de serviços melhorados a preços econômicamente acessíveis.

Em muitos casos, a prestação de serviços informal existe há décadas, de modo que poderá haver uma resistência significativa por parte dos prestadores e dos usuários, se estes serviços forem eliminados gradualmente. Os Estados devem assegurar que as medidas adotadas (por exemplo, requisitos de licenciamento rigorosos), não piorem a situação e deixem as pessoas sem acesso a serviços de água e saneamento.

Os operadores de água privados em Moçambique investem principalmente em furos de água e mini-redes independentes para a distribuição de água. Só na região metropolitana de Maputo, existem 800 pequenos prestadores de água que servem 190.000 domicílios, e cerca de 180.000 conexões fornecidas pela entidade prestadora

de serviços formal. A prestação de serviços informal é tolerada e até mesmo encorajada a curto prazo, porque amplia o acesso aos serviços. Porém, em uma reunião das partes interessadas do setor da água, realizada em Maputo em 2012, foi alcançado um consenso alargado sobre a necessidade de um licenciamento e enquadramento regulatório adaptados para operadores privados.<sup>119</sup> Uma avaliação recente realizada pelo Conselho de Regulação de Águas Moçambicano sobre as preferências dos usuários e o grau de satisfação em Maputo revelou que as pessoas preferem o serviço oferecido por pequenos operadores ao da entidade prestadora de serviços, por vários fatores, entre outros, um abastecimento mais fidedigno viagens e tempos de espera reduzidos, e facilidade de pagamento.<sup>120</sup>

Os instrumentos legais para regulamentar o setor informal da água e saneamento devem ser adaptados à natureza descentralizada e localizada da prestação de serviços de pequena escala. Por exemplo, os tanques sépticos têm que ser esvaziados, mas não há nenhuma garantia de que o lodo fecal vai ser tratado ou eliminado corretamente. É improvável que uma agência central possa supervisionar adequadamente as atividades de pequenos prestadores, por isso poderá ter que se estabelecer um esquema institucional diferente, gerido pelos governos locais, e que crie incentivos para os prestadores de serviços; por exemplo, efectuar os pagamentos aos prestadores apenas após a eliminação adequada do lodo fecal. Isto requer um investimento do Estado ou de outros atores para pagar a construção de estações de gestão e/ou tratamento de resíduos adequadas.

No Quênia, em conformidade com a lei da água, "Water Act", de 2002, o enquadramento regulatório não se aplica a prestadores de água que abastecem menos de 20 domicílios ou menos de 25 metros cúbicos de água por dia para uso doméstico. A maioria dos prestadores sem licença que se enquadram nesta categoria são vendedores ambulantes que obtêm a água de uma variedade de fontes, protegidas e não protegidas, e fixam os preços quase sempre à suadiscrição. Estes prestadores estão, de momento, fora da estrutura tarifária regulamentada, e do sistema de inspeções de qualidade periódicas.<sup>121</sup> A posição do governo é a de que a longo prazo, os prestadores de serviços informais deveriam ser integrados no sistema formal, e deveriam cumprir as tarifas oficiais e as normas de qualidade.<sup>122</sup> A curto prazo, o governo é pragmático e tolera a prestação informal.

**Os Estados deveriam reconhecer e compreender a função e a dimensão da prestação informal de serviços de água e saneamento, em todas as suas formas diferentes, a fim de superar os desafios de uma falta de regulação, que frequentemente resulta em serviços inadequados.**

**A regulação estatal da prestação de serviços de água e saneamento deve aplicar-se também à prestação informal e integrar plenamente todos os componentes dos direitos humanos à água e ao saneamento.**

### **Desafio: trabalhadores sanitários e limpadores manuais de dejetos**

Em todo o mundo, os trabalhadores sanitários desempenham um papel fundamental na realização do direito humano ao saneamento, esvaziando as latrinas de fossa seca ou tanques sépticos, limpando os esgotos e gerindo as estações de tratamento de águas residuais. Estas atividades implicam trabalhar com resíduos humanos e animais, hospitalares, industriais, absorventes higiénicos e outros resíduos sólidos. Com demasiada frequência, as condições de trabalho não são seguras nem higiênicas e levaram a lesões e mortes. Isto representa uma violação das normas e dos padrões internacionais relativos a condições de trabalho seguras, e relativos à saúde e dignidade.

Existe muitas vezes um estigma associado ao trabalho de saneamento, e as pessoas que fazem este tipo de trabalho poderão ser discriminadas. Esta estigmatização é comum no mundo inteiro, mas talvez mais pronunciada no Sul da Ásia, aonde o trabalho de saneamento assume a forma de 'limpeza manual de dejetos'. A limpeza manual de dejetos significa que a pessoa tem que retirar à mão excremento humano de sanitários (ou retretes) secos e carregar o mesmo em cestos abertos até aterros sanitários. Tem que ser feita uma distinção entre este trabalho e o trabalho de saneamento em geral, dada a ligação intrínseca entre a atividade e um dos piores aspectos do sistema de castas, a intocabilidade. A maioria das pessoas que fazem este trabalho são mulheres pertencentes a castas registradas que têm sido e continuam a ser sujeitas a discriminação em todas as áreas das suas vidas.<sup>123</sup>

A prática de limpeza manual de dejetos constitui uma violação direta da Constituição da Índia, e de uma série de leis nacionais, violando também convenções e pactos internacionais nos quais a Índia é parte.<sup>124</sup>

Apesar da legislação existente e mesmo casos judiciais serem contra esta prática, continuam a existir centenas de milhares de limpadores manuais de dejetos na Índia, alguns inclusive empregados por agências governamentais.

### **COM DEMASIADA FREQUÊNCIA, AS CONDIÇÕES DE TRABALHO NÃO SÃO SEGURAS NEM HIGIÉNICAS, REPRESENTANDO UMA VIOLAÇÃO DAS NORMAS INTERNACIONAIS**

**Os Estados não devem implementar soluções de saneamento que prejudiquem os direitos dos trabalhadores sanitários e devem proteger o bem-estar e a segurança destes trabalhadores para assegurar que o trabalho essencial por eles realizado não tenha um impacto negativo na sua saúde ou dignidade.**

**Os Estados devem trabalhar no sentido de eliminar a estigmatização associada ao trabalho no setor do saneamento, através de campanhas de conscientização, assim como assegurando que práticas desumanas e insalubres sejam erradicadas.**



## 05. Lista de verificação

<b>Atores estatais nacionais e subnacionais</b>		
<b>Planejamento</b>		
	<b>Sim</b>	<b>Em curso</b>
Os processos de planejamento nacionais e locais são abertos, transparentes e participativos? Os indivíduos e grupos desfavorecidos, marginalizados e vulneráveis podem participar plenamente nos processos de tomada de decisões sobre os seus serviços?	●	●
Os estudos de base e de viabilidade são participativos e estão disponíveis para revisão? Os estudos de base identificam os indivíduos e grupos mais desfavorecidos?	●	●
Os estudos de base e de viabilidade consideram a acessibilidade econômica e física, a adaptabilidade e a aceitabilidade?	●	●
Há informação exata sobre os níveis de serviços nos assentamentos informais, inclusive o tipo de prestadores de serviços?	●	●
As metas são definidas através de processos inclusivos, disponibilizando informação suficiente aos indivíduos e grupos em causa?	●	●
Os planos de ação nacionais e/ou locais incluem metas específicas para grupos desfavorecidos?	●	●
As metas abrangem o planejamento e financiamento da manutenção e operação em curso, a fim de assegurar a sustentabilidade econômica e ambiental?	●	●
Estão definidas claramente as responsabilidades dos diversos atores envolvidos em cada etapa do processo de planejamento?	●	●
Os usuários atuais e futuros são incluídos nos processos de planejamento; podem influenciar os resultados? Isso aumenta a sua compreensão e utilização dos serviços?	●	●
<b>Capacitação</b>		
Existem programas em vigor para aumentar a capacidade no que toca à operação e manutenção da infraestrutura, incluindo acesso à informação sobre quem é responsável pela operação e manutenção?	●	●
<b>Conscientização</b>		
O governo combate tabus sobre higiene menstrual e saneamento? Como?	●	●
Existem programas em vigor para promover a conscientização das pessoas sobre um bom comportamento de higiene?	●	●

<b>Regulamentos</b>		
<b>Contratos</b>		
O enquadramento regulatório inclui a prestação de serviços não estatal?	●	●
O enquadramento regulatório inclui regras sobre como os lucros dos serviços de água e saneamento podem ser usados?	●	●
Os prestadores de serviços informais, incluindo as organizações da sociedade civil, estão regulamentados?	●	●
<b>Desconexões</b>		
Há regulamentos claros e eficazes sobre como desconexões efectuadas pelos prestadores de serviços podem ser realizadas em conformidade com os direitos à água e saneamento?	●	●
Existem sistemas administrativos e judiciários eficientes que dêem a oportunidade às pessoas de contestar desconexões e de receber reparações adequadas e oportunas?	●	●
<b>Combate à corrupção</b>		
Existem regulamentos e regras contra a corrupção?	●	●
Há medidas em vigor, tais como, informação sobre as responsabilidades do prestador de serviços, disponíveis ao público?	●	●

Continua...

Prestadores de serviços			
	Sim	Em curso	
	Não		
Está disponível ao público informação oficial sobre a cobertura atual dos serviços de água e saneamento?			
São avaliadas as lacunas existentes na prestação de serviços e os requisitos necessários para extensão do acesso a serviços ?			
Foram identificadas as regiões, assentamentos e setores da população que requerem assistência específica ?			
Doadores			
As instituições financeiras internacionais fazem avaliações de impacto sobre os direitos humanos das suas políticas, projetos e programas durante o processo de elaboração de uma política e projeto e após um período de implementação ?			
Estas avaliações são públicas e participativas; põem o enfoque, sobretudo, nos grupos desfavorecidos e vulneráveis?			
Os empréstimos ou a redução da dívida evitam associar condicionalidades que requerem a implementação de políticas de privatização?			

## 06. Créditos de imagem e referências

### Créditos de imagem:

**Página 4** Uma latrina móvel da WaterAid, favela de Beltola, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos.

**Página 7** Baldes colocados em fila enquanto mulheres e crianças esperam para recolher água potável da bomba no vilarejo de Fayama, Serra Leoa, Maio 2013. WaterAid/ Anna Kari.

**Página 9** Campo para deslocados internos (IDPs) em Lodwar, Turkana, Kenya, 2014. Madoka Saji.

**Página 34** Canal de drenagem aberto, Bairro Urbanizasao, Maputo, Moçambique. WaterAid/ Eva-Lotta Jansson.

**Página 36** Um emaranhado de conexões ilegais de água, favela de Karail, Gulshan thana, Dhaka, Bangladesh, 2011. WaterAid/GMB Akash/Panos.

**Página 39** Lavando roupa no Haiti. UNICEF/Haiti/2014/Logan Abassi.

### Referências bibliográficas:

**1** UNICEF, Water, Sanitation and Hygiene Bottleneck Analysis Tool (WASH-BAT) – Methodology Description Software User Manual, (2013).

**2** Ver International Association for Impact Assessment, Impact assessment is the tool. Environmental quality and social equity are the results: <http://www.iaia.org>

**3** WaterLex, Toolkit – Integrating the human rights to water and sanitation in development practice: <http://www.waterlex.org/waterlex-toolkit/>

**4** Fourth South Asian Conference on Sanitation, Colombo Declaration: Sanitation enhances quality of life, (2011), para. V: [http://www.unicef.org/srilanka/Colombo\\_declaration\\_%284\\_pages%29.pdf](http://www.unicef.org/srilanka/Colombo_declaration_%284_pages%29.pdf)

**5** Committee on Economic, Social and Cultural Rights (CESCR), General Comment No. 15: The right to water, e(E/C.12/2002/11), para. 51.

**6** International Council on Human Rights Policy, Local government and human rights: Doing good service, (2005), pp. 20 and 24.

**7** G. Howard and J. Bartram, Domestic water quantity, service level and health, (WHO, 2003).

**8** UN Sub-Commission on the Promotion and Protection of Human Rights, Promotion of the realization of the right to drinking water and sanitation, (E/CN.4/Sub.2/2005/25), para. 8.2.

**9** Ver supra nota 7.

**10** Waterloss Project, Water Board of Nicosia, in Water Loss Newsletter No 2: Management of Water Losses in a Drinking Water Supply System, (2011), p. 2.

**11** Water and Sanitation Programme, The Karnataka Urban Water Sector Improvement Project – 24/7 water supply is achievable, Field Note, (2010).

**12** G. Howard and J. Bartram, Domestic water quantity, service level and health, (WHO, 2003).

**13** WHO, Guidelines for drinking-water quality, (2011).

**14** Ibid., chapter 4.

**15** UN Special Rapporteur on the human right to safe drinking water and sanitation, Catarina de Albuquerque, Mission to the USA, 2011 (A/HRC/18/33/Add.4), para. 44.

**16** Brasil, Lei Federal do Saneamento Básico do Brasil, Lei No. 11.445, 2007, artigo 29º: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm)

**17** Brasil, Plano Nacional de Saneamento Básico (Plansab), 2013, p.104: <http://www.migalhas.com.br/arquivos/2014/1/art20140106-02.pdf>

**18** CESCR, Statement on the right to sanitation, (E/C.12/2010/1), para 8.

**19** Special Rapporteur on the human rights to water and sanitation, Mission to Brazil, 2013 (A/HRC/27/55/Add.1), para. 68.

**20** Ver <http://menstrualhygieneday.org/>

**21** Independent Expert on the human rights obligations related to access to water and sanitation, Catarina de Albuquerque, Human rights obligations related to access to sanitation, 2009 (A/HRC/12/24), para. 74.

**22** Peru, Programa Nacional de Agua y Saneamiento Rural (PORNASAR): <http://www.vivienda.gob.pe/pronasar/>

**23** UNICEF, WASH in schools – About water, sanitation and hygiene education in Schools: <http://www.unicef.org/wash/schools/>; WASH United, WASH in schools: <http://www.wash-united.org/wash-in-schools>

**24** CESCR, General Comment No. 15: The right to water, (E/C.12/2002/11), para. 12 (c) (i).

**25** Ibid., para. 16.

**26** Ver WHO/UNICEF Joint Monitoring Programme (JMP) for Water Supply and Sanitation: [www.wssinfo.org](http://www.wssinfo.org)

**27** eThekwini Municipality, Draft Water Services Development Plan – Volume 2 for the eThekwini Municipality, (2004), p. 39: <http://www.durban.gov.za/Documents/CityServices/WaterSanitation/MainDoc.pdf> and eThekwini Municipality, Water Services Development Plan, (2012), pp. 77-93: [http://www.durban.gov.za/City\\_Services/water\\_sanitation/Policies\\_Plans\\_Guidelines/Documents/WSDP2012\\_Approved.pdf](http://www.durban.gov.za/City_Services/water_sanitation/Policies_Plans_Guidelines/Documents/WSDP2012_Approved.pdf)

**28** Ver Institute of Development Studies, Community-Led Total Sanitation: <http://www.communityledtotalsanitation.org/>

- 29** Ver também Plan International, Annual report: Trigger, (2012): [http://www.communityledtotalsanitation.org/sites/communityledtotalsanitation.org/files/Trigger\\_2012.pdf](http://www.communityledtotalsanitation.org/sites/communityledtotalsanitation.org/files/Trigger_2012.pdf)
- 30** WaterAid, Land Tenure, (2001): [http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers\\_urbs\\_change/urb\\_infrastructure/pdf\\_land%20tenure/WaterAid\\_Land\\_Tenure.pdf](http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/drivers_urbs_change/urb_infrastructure/pdf_land%20tenure/WaterAid_Land_Tenure.pdf)
- 31** A. Ramalho do Canto and W. L. Rodrigues Cantes, A difícil decisão de como abastecer áreas irregulares, (Instituto Brasileiro de Gestão de Negócios, 2008), pp. 50-55.
- 32** Special Rapporteur on the human rights to water and sanitation, Mission to Brazil, 2014 (A/HRC/27/55), para. 55.
- 33** Ver Share – Sanitation and Hygiene Applied Research for Equity: <http://www.shareresearch.org>
- 34** Ver Shack/Slum Dwellers International, Citywide sanitation projects in Malawi, Zambia, Zimbabwe & Tanzania report on successes of first year, (2014): <http://www.sdinet.org/blog/2014/05/15/citywide-sanitation-projects-report-successes-firs/>
- 35** D. Hailu, S. Rendtorff-Smith and R. Tsukada, Small-scale water providers in Kenya: pioneers or predators?, (UNDP, 2011), p. 28: <http://www.undp.org>
- 36** A. J. Peal and B. Evans, Breaking barriers in water and sanitation service delivery to informal settlements – Case study of the Mukuru model, (Practical Action, 2010), p. iv: <http://practicalaction.org/docs/Breaking-barriers-in-water-and-sanitation-service-delivery-to-informal-settlements-Mukuru-Model-Summary.pdf>
- 37** Ver WHO/UNICEF Joint Monitoring Programme for Water Supply and Sanitation, Data estimates – tables: <http://www.wssinfo.org/data-estimates/tables/>
- 38** UN Water, GLAAS Highlights 2014: <http://sanitationandwaterforall.org/priority-areas/political-prioritization/2014-hlm/statements-and-evidence>
- 39** T. Slaymaker and C. Fonseca, Framing paper JMP post-2015 working group on water, (2012): <http://www.wssinfo.org/>; Improve International, Global water point failure rates, <http://improveinternational.wordpress.com/2014/05/30/global-water-point-failure-rates/>
- 40** Ver Organisation for Economic Co-operation and Development/Development Co-operation Directorate Secretariat and World Water Council, Donor profiles on aid to water supply, (2008).
- 41** Comités de Agua Potable y Saneamiento de Nicaragua: <http://capsnicaragua.blogspot.pt>
- 42** R. Hope et al., From rights to results in rural water services – Evidence from Kyuso, Kenya, (University of Oxford, 2014).
- 43** J. Adams, J. Batram and Y. Chartier, Essential environmental health standards in health care, (WHO, 2008): [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/hygiene/settings/ehs\\_health-care.pdf.pdf](http://www.who.int/water_sanitation_health/hygiene/settings/ehs_health-care.pdf.pdf)
- 44** Ver Sphere Project: <http://www.spherehandbook.org/en/how-to-use-this-chapter-1/>
- 45** Business Solutions for a Sustainable World, WASH at the Workplace, [www.wbcisd.org/work-program/sector-projects/water/WASHatworkplace.aspx](http://wbcisd.org/work-program/sector-projects/water/WASHatworkplace.aspx)
- 46** Ver UN Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations, John Ruggie, Guiding principles on business and human rights: Implementing the United Nations' "protect, respect and remedy" framework, 2011 (A/HRC/17/31).
- 47** WASH United, Submission for the UN Special Rapporteur's report on stigma, (2012): <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Water/ContributionsStigma/CSociety/Inputconsultationstigmatization.pdf>
- 48** UNICEF, Equity in school water and sanitation – Overcoming exclusion and discrimination in South Asia – A regional perspective, (2009), pp. 23-25. See also article 29, (1) UN Convention on the Right of the Child.
- 49** Special Rapporteur on the human rights to water and sanitation, Stigma, 2012 (A/HRC/21/42), paras. 64 – 69.
- 50** The People living with HIV Stigma Index: [www.stigmaindex.org](http://www.stigmaindex.org)
- 51** NGO Forum for Urban Water and Sanitation, The art of menstruation: [http://www.ngoforum.net/index.php?option=com\\_content&task=view&id=11614&Itemid=6](http://www.ngoforum.net/index.php?option=com_content&task=view&id=11614&Itemid=6)
- 52** UNICEF, Bloody secrets: Teaching menstrual hygiene, 8 UNICEF Bangladesh (2007), p. 12.
- 53** World Bank, Helping fragile environments deliver water and sanitation services: <http://water.worldbank.org/node/84028>.
- 54** Ver CESCR, General Comment No. 15: The right to water, (E/C.12/2002/11), para. 2, e artigos 85°, 89° e 127° da Convenção de Genebra Relativa à Proteção das Pessoas Civis em Tempo de Guerra; artigo 54º do Protocolo Adicional I (1977); e artigo 14º do Protocolo Adicional II (1977); artigo 8º do Estatuto de Roma do Tribunal Penal Internacional.
- 55** Sphere Project: <http://www.spherehandbook.org/en/how-to-use-this-chapter-1/>
- 56** Ver Inter-American Development Bank, Country Strategy with Haiti 2011-2015, p. 8: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=3600159>
- 57** Ver World Bank, Helping fragile environments deliver water and sanitation services: <http://water.worldbank.org/node/84028>
- 58** Ver CESCR, General Comment No.2: International technical assistance measures, (E/1990/23), para. 8.
- 59** CESCR, General Comment No. 15, The right to water, (E/C.12/2002/11), para. 40.
- 60** Secretary-General, Implementing the responsibility to protect, 2009 (A/63/677), para. 13.
- 61** Ver artigos 20°, 26°, 29° and 46°, Convenção de Genebra Relativa ao Tratamento dos Prisioneiros de Guerra.
- 62** Ver artigos 85°, 89° and 127°, Convenção de Genebra Relativa à Proteção das Pessoas Civis em Tempo de Guerra.
- 63** Rule 54 of the list of customary rules of international humanitarian law.
- 64** Sudan Human Rights Organisation (SHRO)/Centre on Housing Rights and Evictions (COHRE) v. Sudan, African Commission on Human and Peoples' Rights, Communications 279/03-296/05, 27 May 2009, para. 21, 28.
- 65** Independent Expert on human rights obligations related to access to water and sanitation, Non-State Service Provision, 2010 (A/HRC/15/31), para. 63f.
- 66** CESCR, General Comment No. 15: The right to water, (E/C.12/2002/11), para. 12b; and WHO, Guidelines for drinking-water quality, (2011): [http://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/2011/dwq\\_guidelines/en/](http://www.who.int/water_sanitation_health/publications/2011/dwq_guidelines/en/)
- 67** D. Zinnbauer and R. Dobson, Global corruption report 2008: Corruption in the water sector, (Transparency International, 2008), p. 6: [http://www.transparency.org/whatwedo/pub/global\\_corruption\\_report\\_2008\\_corruption\\_in\\_the\\_water\\_sector](http://www.transparency.org/whatwedo/pub/global_corruption_report_2008_corruption_in_the_water_sector)
- 68** Water Integrity Network, Policy Brief: Preventing corruption in the water sector, (2012), p. 1: [http://www.waterintegritynetwork.net/images/stories/WIN\\_Briefs/policy\\_brief\\_integrity\\_print.pdf](http://www.waterintegritynetwork.net/images/stories/WIN_Briefs/policy_brief_integrity_print.pdf)
- 69** P. Stalgren, Corruption in the water sector: Causes, consequences and potential reform, 4, Swedish Water House Policy Brief, (Stockholm International Water Institute, 2006), p. 3.
- 70** International Council on Human Rights Policy and Transparency International, Integrating human rights in the anti-corruption agenda: Challenges, possibilities and opportunities, (2010), pp. 7-8: [http://www.ichrp.org/files/reports/58/131b\\_report.pdf](http://www.ichrp.org/files/reports/58/131b_report.pdf)
- 71** Ver supra nota 67, p. 44.
- 72** Ver supra nota 70, p. 53.
- 73** Ver supra nota 67, p. 13.
- 74** SERAP v. Nigeria, Community Court of Justice – Economic Community of West African States (ECOWAS), ECW/CCJ/APP/12/07; ECW/CCJ/JUD/07/10, 30 November 2010, paras. 21, 28.
- 75** Artigo 13º da Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção.
- 76** Ver supra nota 70, p. 4.
- 77** Ver supra nota 67, p. 48.
- 78** Water Integrity Network, Water Integrity Management Toolbox, (2013).
- 79** Ver Water Integrity Network and Helvetas, Multi-country water integrity initiative (MCWI), (2014): [http://www.waterintegritynetwork.net/images/201404\\_win\\_helvetas\\_newsletter\\_april2014.pdf](http://www.waterintegritynetwork.net/images/201404_win_helvetas_newsletter_april2014.pdf)
- 80** OHCHR, UN-Habitat, and WHO, 'The right to water, Fact Sheet No. 35 (2010), p.34.
- 81** Ver CESCR, General Comment No. 15: The right to water, (E/C.12/2002/11), para. 44a.
- 82** Ver supra nota 80, p.34.
- 83** European Trade Union Committee for Education, Featuring Portugal in the economic crisis: [http://cou.etcu.homestead.com/Crisis/country\\_features/Featuring\\_model\\_Portugal.pdf](http://cou.etcu.homestead.com/Crisis/country_features/Featuring_model_Portugal.pdf)
- 84** Ver Drinking Water Inspectorate, Private water supplies – case study (2011/12): <http://dwi.defra.gov.uk/stakeholders/private-water-supplies/case-studies/2011-12.pdf>
- 85** Ver supra nota 81, para. 41.
- 86** European Roma Rights Centre, Hungary: Local authority disconnects public water supplies in high temperatures, blames Roma for misuse, (2013): <http://www.errc.org/article/hungary-local-authority-disconnects-public-water-supplies-in-high-temperatures-blames-roma-for-misuse/4178>
- 87** United Kingdom, Water Industries Act, 1991 (revised version after 2002), Part III, Chapter II (60) (4) (b): <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1991/56/part/III/chapter/II/crossheading/disconnections>
- 88** Ibid., Part III, Chapter II (61) (1) (a).
- 89** House of Commons of the United Kingdom, Research Paper 98/117: Water Industry Bill, (1998): <http://www.parliament.uk/briefing-papers/RP98-117/water-industrybill-bill-1-199899>
- 90** OHCHR, Detroit: Disconnecting water from people who cannot pay – an affront to human rights, say UN experts, 25 June 2014: <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=14777>
- 91** Special Rapporteur on the human rights to water and sanitation, Mission to the USA, 2011 (A/HRC/18/33/Add.4), paras. 51-52.
- 92** South Africa, Water Services Act, No. 18522, 1997, article 4 (3)(b): <http://www.dwaf.gov.za/Documents/Legislature/a108-97.pdf>
- 93** Ibid., article 4 (3)(c).
- 94** Farai Mushoriwa v. City of Harare, High Court Zimbabwe, 1 HH HC 4266/13, 30 April 2014
- 95** Coalition Against Water Privatisation, The struggle against silent disconnections – Prepaid meters and the struggle for life in Phiri, Soweto, (2004), pp. 4-5: [http://apf.org.za/IMG/pdf/phiri\\_report.pdf](http://apf.org.za/IMG/pdf/phiri_report.pdf)
- 96** Ver CESCR, General Comment No. 15: The right to water, (E/C.12/2002/11), para. 56.
- 97** Human Rights Council (HRC), Resolution: Human rights and access to safe drinking water and sanitation, 2010 (A/HRC/RES/15/9), paras. 6 and 7.
- 98** UN Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations, John Ruggie, Guiding principles on business and human rights: further steps towards the operationalization of the "protect, respect and remedy" framework, 2011 (A/HRC/14/27), paras. 26-27.
- 99** UN Special Representative of the Secretary-General on the issue of human rights and transnational corporations, John Ruggie, Guiding principles on business and human rights: Implementing the United Nations' "protect, respect and remedy" framework, 2011 (A/HRC/17/31), p.7.
- 100** Human Rights Committee, General Comment No. 25: Participation in public affairs and the right to vote, 1996 (CCPR/C/21/Rev.1/Add.7), para. 6.
- 101** Right to Water Programme – Centre on Housing Rights and Evictions, Legal resources for the right to water and sanitation – International and national standards, (2008), p. 8.
- 102** Berliner Wassertisch, Wasser gehört in Bürgerhand – Schluss mit den Geheimverträgen: <http://berliner-wassertisch.net>
- 103** E. Lobina and P. Terhorst, Edinburgh case study, (WaterTime, 2005): [http://www.watertime.net/wt\\_cs\\_cit\\_ncr.html#UK](http://www.watertime.net/wt_cs_cit_ncr.html#UK)
- 104** Independent Expert on the effects of foreign debt, Cephas Lumina, Guiding principles on foreign debt and human rights, 2011 (A/HRC/20/23), para. 77.
- 105** Ibid., para. 25 of the Annex.
- 106** CESCR, General Comment No. 15: The right to water, (E/C.12/2002/11), para. 60; Concluding Observations: Belgium, 2000 (E/C.12/1/Add.54), para. 31; Italy, 2000 (E/C.12/1/Add.43), para. 20; Germany, 2001 (E/C.12/1/Add.68), para. 31; Sweden, 2001 (E/C.12/1/Add.70), para. 24; France, 2001 (E/C.12/1/Add.72), para. 32; Ireland, 2002 (E/C.12/1/Add.77), para. 37.
- 107** Independent Expert on the effects of foreign debt, Cephas Lumina, Promotion and protection of all human rights, civil, political, economic, social and cultural rights, 2009 (A/HRC/11/10), para. 35.
- 108** Ibid., para. 72.
- 109** A. G. Pillay, Letter dated 16 May 2012 addressed by the Chairperson of the CESCR, Para. 8. International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR), para. 8: <http://www.converge.org.nz/pma/cescr0512.pdf>
- 110** High Commissioner for Human Rights, Analytical Study on the fundamental principle of participation and its application in the context of globalization, (E/CN.4/2005/41), para. 50.
- 111** European Commission, Economic and Financial Affairs, Financial assistance to Greece: [http://ec.europa.eu/economy\\_finance/assistance\\_eu\\_ms/greek\\_loan\\_facility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/economy_finance/assistance_eu_ms/greek_loan_facility/index_en.htm)
- 112** O. Petitjean, Forced privatizations in Greece: Suez eyes taking over the water services of Athens and Thessaloniki, Multinationals Observatory, 28 March 2014: <http://multinationales.org/Forced-Privatisations-in-Greece>
- 113** Decision of the Council of State, No. 1906/2014 28 May 2014: [www.ste.gr/portal/page/portal/StE/ProsfatesApofaseis](http://www.ste.gr/portal/page/portal/StE/ProsfatesApofaseis)
- 114** High Commissioner for Human Rights, Human rights, trade and investment, 2003 (E/CN.4/Sub.2/2003/9), para. 45.
- 115** Artigo 2º PIDESC.
- 116** OECD, Private sector participation in water infrastructure, (2009), p.25.

**117** L. Sima and M. Elimelech, The informal small-scale water services in developing countries: The business of water for those without formal municipal connections, in Water and sanitation-related diseases and the environment: Challenges, interventions, and preventive measures, J. M. H. Selendy (ed.), (New Haven: Wiley-Blackwell, 2011), p. 231.

**118** Independent Expert on human rights obligations related to water and sanitation, Mission to Costa Rica, 2009 (A/HRC/12/24/Add.1), para. 41b).

**119** USAID, In Mozambique, a new commitment to regulation of private water operators: <http://usaid-suasa.org/index.php/component/k2/item/141-in-mozambique-a-new-commitment-to-regulation-of-private-water-operators>, and Conselho de Regulação de Águas: [http://www.cra.org.mz/?\\_\\_target\\_\\_=cadeia](http://www.cra.org.mz/?__target__=cadeia)

**120** Water and Sanitation Program, An AMCOW country status overview – Water supply and sanitation in Mozambique: Turning finance into services for 2015 and beyond, (2011), p. 27.

**121** D. Hailu, S. Rendtorff-Smith and R. Tsukada, Small-scale water providers in Kenya: Pioneers or predators? (United Nations Development Programme, 2011), p. 29.

**122** Ibid., p.28.

**123** B. Singh, Unseen: The truth about India's manual scavengers, (India: Penguin Books, 2014).

**124** Por exemplo, artigo 2º(1)(C), Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial , e artigo 5(a), Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher.