

Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas
Departamento de Comunicação Social
Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social
Linha de Pesquisa: Processos Comunicativos Práticas Sociais

**COMUNICAÇÃO E MOBILIZAÇÃO SOCIAL NA GESTÃO
COMPARTILHADA DE BENS PÚBLICOS. ESTUDO DE CASO SOBRE A
EMPRESA ÁGUAS DA REGIÃO DE MAPUTO**

Autor: Alexandre Dinis Zavale

Orientador: Dr. Márcio Simeone Henriques

Belo Horizonte

2013

ALEXANDRE DINIS ZAVALÉ

**COMUNICAÇÃO E MOBILIZAÇÃO SOCIAL NA GESTÃO COMPARTILHADA
DE BENS PÚBLICOS. ESTUDO DE CASO SOBRE A EMPRESA ÁGUAS DA
REGIÃO DE MAPUTO**

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Comunicação Social, Linha de Pesquisa: Processos Comunicativos e Práticas Sociais, da Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Minas Gerais, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Comunicação Social, sob orientação do Prof. Dr. Márcio Simeone Henriques.

Belo Horizonte

2013



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade De Filosofia E Ciências Humanas
Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social

**Ata da Defesa de Dissertação de *Alexandre Dinis Zavale*
Número de Registro na UFMG 2012674016**

Às dez horas e trinta minutos do dia dezoito de novembro de 2013, na Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Minas Gerais, reuniu-se a comissão examinadora, constituída pelos membros: Prof. Dr. Márcio Simeone Henriques (orientador – Universidade Federal de Minas Gerais), Profª. Dra. Ângela Cristina Salgueiro Marques (Universidade Federal de Minas Gerais) e Profª. Dra. Ivone de Lourdes Oliveira (Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais). A comissão reuniu-se para julgar o trabalho final do aluno do mestrado Alexandre Dinis Zavale, intitulado “Comunicação e mobilização social na gestão compartilhada de bens públicos. Estudo do caso sobre a empresa Águas da Região de Maputo.”, requisito final para obtenção do Grau de Mestre em Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais, área de concentração Comunicação e Sociabilidade Contemporânea, linha de pesquisa Processos Comunicativos e Práticas Sociais. Abrindo a sessão, o orientador e Presidente da Comissão, Professor Márcio Simeone Henriques, apresentou a banca e em seguida passou a palavra ao candidato para apresentação de seu trabalho final. Após a apresentação, seguiu-se a arguição pelos examinadores, com a respectiva defesa de Alexandre Dinis Zavale. Logo após, a Comissão se reuniu, sem a presença do candidato e do público, para julgamento e expedição do resultado final. A Comissão Examinadora julgou o candidato **apto a receber o grau de Mestre em Comunicação Social**. O resultado final foi comunicado publicamente ao candidato pelo Presidente da Comissão que encerrou a sessão, lavrando assim, o presente documento, que será assinado por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 18 de novembro de 2013.

Profª. Dra. Ângela Cristina Salgueiro Marques
(PPGCOM/UFMG)

Profª. Dra. Ivone de Lourdes Oliveira
(PUC-Minas)

Prof. Dr. Márcio Simeone Henriques
(orientador – FAFICH/UFMG)

Cada letra, cada palavra, cada página, cada capítulo desta dissertação são dedicadas na íntegra aos meus pais, Atalia Machaila e Dinis Jeremias Zavale, que tudo fizeram para me transformarem no homem que sou hoje, (*in memoriam*).

Agradecimentos

A Deus, sem o qual nem eu nem este trabalho estaríamos aqui.

À minha esposa Raquelina Domingos Siteo, meus filhos Gerson Dinis Alexandre Zavale, Nadia Atalia Zavale e Vanessa Rute Zavale, por participarem comigo, embora longe, nesta busca por conhecimentos e por terem aceitado o desafio de viverem longe do esposo e pai por dois anos.

Aos meus pais, Atalia Machaila e Dinis Jeremias Zavale (*in memoriam*) por sempre terem me motivado a estudar e a nunca desistir.

Aos meus irmãos, Andre Dinis Zavale, Samuel Dinis Zavale, Albertina Dinis Zavale, Lina Dinis Zavale e Carolina Zavale pela força que sempre me deram nesta missão de estudar.

Ao meu orientador, professor Márcio Simeone Henriques, pela sábia orientação e sua visão do mundo comunicacional, acadêmico e prático que muito ajudou a terminar esta dissertação.

Aos professores do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da FAFICH-UFMG, Simone Rocha, Ângela Marques, Carlos Alberto, Vera Veiga França, Luciana de Oliveira, André Brasil, Cesar Guimarães, e a outros que aqui não foram mencionados pelo acompanhamento que direta ou indiretamente dispensaram ao longo destes dois anos de formação, a vocês o meu muito obrigado pela ajuda.

À banca do exame de qualificação, composta pelas professoras Ângela Marques e Regina Helena, obrigado pelas sábias contribuições.

As secretárias do PPGCOM, Elaine e Tatiana, o meu obrigado pela atenção que sempre dispensaram.

Aos meus colegas da turma de 2012, Marco Túlio, Gober Mauricio Gomez Llamas, Barbara Xavier França, Fernanda Miranda, Débora, Rodrigo Campanella, Fabíola, Elias, Berna, Claudia, Umberto, Ismar Capistrano Filho, Gilvan e outros que aqui não foram mencionados por terem me ensinado a viver em Belo Horizonte e no Brasil, até então desconhecido, o meu muito obrigado pela você companhia e apoio.

Aos meus amigos, Eulálio Mabuie, Gober Mauricio Gomez Llamas, Ismar Capistrano Filho, Isaias Carlos Fuel, Jabar Dauto, Olga Massango, Célia Bahule, João Manasses, Ratmir Cuna, Fulgêncio Muchisse, Elias Djive, Ilídio Lobato, Esperança Guimarães, Salvador Grande, Helder Cumbi, Elias Sete Manjate, Egidio Nhavene, Calisto Maquina,

Vanderlete Oliveira, Camila Catarino, Jeanne, Sidineia Silva, Serafim, Felisberto Lucio, Felícia Camões, Paulo Lipanga, Marta Cossa, Enia, Miquelina, e outros aqui não mencionados pelo apoio moral nesta caminhada.

Aos professores Américo Xavier e Celestino Vaz pelas cartas de recomendação, e por terem acreditado em mim.

À empresa Águas da Região de Maputo pelas entrevistas, em especial ao Diretor de comunicação e imagem, Jose Maria Adriano, ao Diretor da área operacional da Matola engenheiro Abílio Mate, ao Diretor da área operacional do jardim engenheiro Estaline, e a Diretora da área operacional do bairro central, doutora Isabel, pelo tempo disponibilizado para as entrevistas e aos documentos disponibilizados.

Aos conselhos dos bairros de Liberdade e Tsalala pela participação nos grupos focais.

À tia Rute Jeremias Zavale, e tio Adelino Langa pela contribuição que sempre tiveram na minha educação e na minha formação.

Às famílias Zavala, Siteo, Machaila e Langa, o meu obrigado pela força.

Aos Membros do Mobiliza e do Grisorg, o meu obrigado.

Ao CNPQ e ao MCT pela bolsa.

Resumo: A questão da gestão compartilhada dos bens públicos ocupa as comunidades e o poder público, que, em contextos democráticos, buscam formas de traçar políticas públicas de gestão inclusiva que prevê a participação dos atores como sujeitos da ação. Com isso se apresentam novas demandas quanto à participação e à mobilização social dos públicos, bem como formas inovadoras de comunicação e relacionamento entre as organizações públicas e as comunidades. Este trabalho aborda a gestão compartilhada da água, olhando pelo viés da comunicação em processos de mobilização social no contexto das organizações públicas (*participadas pelo Estado ou delegadas*), fazendo referência à importância da participação e aos desafios impostos ao processo de gestão pública. Para tal recorre a um estudo de caso, onde se analisa a interação entre a empresa Águas da Região de Maputo (Moçambique) com comunidades que atende - especificamente as comunidades dos Bairros de Liberdade e de Tsalala, investigando como a empresa busca mobilizar estas comunidades para uma gestão compartilhada da água e, por outro lado, analisando de que forma estas comunidades se mobilizam para tomarem parte neste processo. Utilizando elementos de análise a partir de teorias que abordam a participação, na gestão compartilhada, na comunicação e na mobilização social a pesquisa contou com entrevistas e grupos focais baseados na empresa e nas comunidades. Concluiu-se que a empresa não abre espaços para a participação das comunidades na gestão compartilhada da água dadas as condições diferenciadas de acesso à informação, do poder, de negociação entre empresa e comunidades e que por outro lado, as comunidades não conseguem convocar a empresa a tomar parte nos fóruns locais de decisão.

Palavras-Chaves: Bem público; Mobilização Social; Comunicação Pública; Participação; Gestão compartilhada.

Abstract: the question of shared management of public goods occupies the communities and the public government, which, in context of democracy, they map inclusive public policy, which takes into account the participation of the members of community as active subjects. Thereby new demands are being shown in regard to participation and social mobilization of the public, also new improved forms of communication and relationship between public organizations and communities. This work talk about shared management of water, taking in consideration de communication processes of social mobilization in context of public organizations (participation through state or delegated), making emphasis to the usefulness of participation and challenges faced in the process of public management. As such, I embarked in case studies, where it seeks to analysis the interaction between “Águas da Região de Maputo” company (Mozambique) and the communities which attend-specifically the Liberdade and Tsalala neighborhood, researching how the company seeks to mobilize those communities in order to get participation within water management and, on the other hand, analyzing the way those communities mobilized themselves to take part in this process. The communication and social mobilization were conducted by interviews and focus groups in the company and in the communities, using elements from theoretical analysis that address the participation in shared management, communication and social mobilization. So, concludes that the company doesn't allow the participation of communities in the management of shared water due to differences in information access, the power of negotiation between the parties. In addition, communities' can't convince the company to participate in local meetings of decision making.

Keys works: public goods; social mobilization; public communication; participation; shared management

Participar ou não de um processo de mobilização social é um ato de escolha. Por isso se diz convocar, porque a participação é um ato de liberdade. As pessoas são chamadas, mas participar ou não é uma decisão de cada um. Essa decisão depende essencialmente das pessoas se verem ou não como responsáveis e como capazes de provocar e construir mudanças. (Toro e Werneck, 2004, p. 9-10)

ÍNDICE DE FIGURAS

FIG.1. Organograma das entidades do sistema de água em Moçambique.....	13
FIG.2. Mapa das Zonas de Distribuição.....	14
FIG.3. Esquema de comunicação e mobilização social da empresa as comunidades.....	16
FIG.4. Mulheres carregando água e outras participando na inauguração de uma fontenária.....	21
FIG.5. Esquema de tomada de decisões sobre a água no bairro de Tsalala.....	73
FIG.6. Esquema de tomada de decisões sobre a água no bairro da Liberdade.....	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Percentagem de agregados familiares com acesso à água potável em Moçambique.....	17
GRÁFICO 2. Acesso a água potável por sexo do chefe de agregado familiar, segundo o tipo de fonte.....	18
GRÁFICO 3. Percentagem de agregados familiares segundo sexo do chefe do agregado por tempo médio (em minutos) para chegar à fonte de água em Moçambique.....	19
GRÁFICO 4. Peso da população do sexo feminino na cidade da Matola.....	70

ÍNDICE DE TABELAS

TAB.1. Evolução da empresa desde a concessão da gestão delegada a atual gestão.....	12
TAB.2. Áreas de distribuição, zona de fornecimento e número de clientes da empresa Águas da Região de Maputo.....	14
TAB.3. Peso da população do Município da cidade da Matola.....	70

ANEXOS

ANEXO A. Mapa de Moçambique.....	117
ANEXO B. Sistema de distribuição, áreas de distribuição, zonas de fornecimento da água pela empresa Águas da Região de Maputo.....	118
ANEXO C. Material de publicidade para a comunicação e mobilização da empresa às comunidades.....	119
ANEXO D. Boletim Livaningo, abordagem da manifestação da sociedade civil em prol ao acesso da água.....	122
ANEXO E. Roteiro de perguntas para o grupo focal.....	123
ANEXO F. Roteiro de perguntas para os membros da empresa.....	123
ANEXO G. Mapa de localização da Matola.....	125
ANEXO H. Nomes dos integrantes dos grupos focais e sua posição na estrutura local de administração.....	126

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
1. A gestão dos recursos hídricos em Moçambique: intervenientes, funcionalidades e desafios.	9
1.1 Contexto socioeconômico e político de Moçambique e o surgimento da empresa Águas da Região de Maputo	9
1.2 Estrutura e funcionalidade da comunicação na empresa Águas da Região de Maputo	14
1.3 Acesso à água potável em Moçambique.....	16
1.4 Água e gênero em Moçambique	19
1.5 O desafio da participação civil na gestão dos recursos hídricos	22
2. A água como bem público e sua gestão compartilhada.....	28
2.1 A água, um bem público.	30
2.2 Organizações públicas (finalidades, funcionalidades, características e limitações)	33
2.3 O processo de participação civil na gestão de bens públicos.....	36
2.3.1 O problema da participação civil	36
2.5 Graus de participação na relação entre organizações e comunidades.....	47
2.6 Comunicação pública: um caminho para a participação na gestão de bens públicos	48
2.6.1 Comunicação pública.....	49
2.7 O desafio da formação do interesse público	57
3. Estudo de caso: Empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende	61
3.1 Procedimentos de investigação	63
3.1.1 Levantamento Documental.....	63
3.2 Coleta de dados em campo	64
3.2.1 Grupos focais	64

3.2.2	Entrevistas.....	67
3.3	As comunidades dos bairros de Tsalala e da liberdade, sua estrutura e funcionalidades .	69
3.4	Caminhos para a análise da gestão participativa da água entre a empresa Águas da Região de Maputo e comunidades que atende.....	74
4.	Análise da Comunicação e da mobilização social na gestão compartilhada da água entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende.....	77
4.1	Água como um bem público e como negócio: visões e controvérsias.....	77
4.2	Mobilização para a participação na gestão compartilhada da água entre a empresa águas da região de Maputo e as comunidades: intervenientes, formas e estratégias	81
4.2.1	O papel dos comitês de água na mobilização a participação na gestão compartilhada da água	85
4.2.2	O papel dos analistas de consumo: a empresa mobilizando nas comunidades para a participação na gestão compartilhada da água, entre o discurso e a realidade	94
4.3	Comunicação pública: estratégias, formas e fluxos para uma gestão compartilhada da água	99
5.	Considerações finais	106
6.	Bibliografia.....	111
7.	ANEXOS.....	117

INTRODUÇÃO

A participação é uma condição essencial para a existência da democracia. Em Moçambique, a luta pela conquista de espaços para aumentar a participação social das comunidades na gestão compartilhada dos bens públicos é, hoje, sem dúvida, um dos aspectos para a análise sobre o alcance da democracia participativa. As mudanças operadas nos cenários políticos, econômico e social modificaram de alguma forma a maneira de olhar as questões públicas.

Moçambique localiza-se na região da África Austral e é banhado pelo Oceano Índico, ao longo de aproximadamente 2.800 km. Tem cerca de 4.330 km de fronteira terrestre com a África do Sul, Suazilândia, Tanzânia, Malawi, Zimbábue e Zâmbia. Encontra-se a jusante das principais bacias hidrográficas, nomeadamente Licungo, Zambeze, Buzi, Pungoe, Save, Limpopo e Incomati, compartilhados com os países com os quais faz fronteira. Tem uma superfície de 799.380 km². A população total é estimada em 24 milhões de habitantes que residem em 11 províncias, 128 distritos e 53 municípios (Ver anexo A).

Em 1975, com a proclamação da Independência e, conseqüentemente, a formação da República Popular de Moçambique, hoje República de Moçambique, um novo cenário se abria em termos socioeconômicos e políticos. Surge com o novo Estado um novo posicionamento face à propriedade dos meios de produção.

A primeira Constituição da República Popular de Moçambique, de 1975, no tocante aos princípios de propriedade, no seu artigo 8.º, previa que todos os recursos naturais situados no solo e no subsolo, nas águas territoriais e na plataforma continental são propriedades estatais e, no seu artigo 9.º, previa a *planificação estatal da economia*¹, com vista a garantir o aproveitamento correto das riquezas do país e a sua utilização em benefício do povo moçambicano. Já no artigo 10.º daria primazia à

¹ No modelo centralizado de governação adotado pelo governo moçambicano após a independência, 1975, de governação, a noção de participação cidadã, uma componente fundamental para o processo democrático, era geralmente entendida como obediência esperada a decisões tomadas com antecedência pelo governo. Nesta época, aspectos importantes referentes aos direitos básicos dos cidadãos, tais como o direito de decidir quem, como e para quem governam, não entravam em consideração. No caso da gestão da água, com o abandono do sistema pelos colonos, o governo chamou a si a gestão. Este processo diminuiu o espaço de participação civil, pois tudo era decidido centralmente. Este modelo inibiu de certa forma a participação do cidadão no controle e acesso à água.

direção do setor econômico do Estado sobre o conjunto da economia nacional². Moçambique adotou, assim, uma linha de orientação socialista, marcada por uma forte intervenção do Estado ao estilo das economias centralmente planejadas, onde se verifica a locação administrativa de recursos, o estabelecimento dos preços abaixo dos níveis de mercado por considerações relativas à equidade (fixação administrativa de preços) e a limitação da intervenção de agentes privados (ABRAHAMSSON e NILSSON, 1994, p.42). Acrescenta Adam que a estratégia de desenvolvimento que foi posta em prática permitia o monopólio total do poder e hegemonia estatal sobre todas as forças sociais, econômicas e políticas (ADAM, 2005, p.120). Esta intervenção do Estado levou a que se assistisse a uma crise econômica que se caracterizou por uma procura de bens e de serviços perante uma oferta declinante.

As dificuldades não só abalavam o campo econômico, mas também o campo político como advogam Abrahamsson e Nilsson: Moçambique estava mergulhado numa guerra civil que contribuiu para a desestabilização econômica (ABRAHAMSSON e NILSSON, 1994, p.45). Acrescenta Adam que a situação militar agravava-se. A guerra, a seca e as cheias constituíam um peso adicional que continuava a deteriorar-se (ADAM 2005 p.125). No cenário político externo Moçambique sofria uma desestabilização econômica e militar vinda da África do Sul, assim como as pressões vindas dos países capitalistas que condicionavam a concessão de créditos a uma mudança na linha de orientação política que favorecesse a diminuição ou eliminação do intervencionismo estatal na economia.

Com a degradação econômica, social e política do país, Moçambique viu-se obrigado a iniciar negociações com as instituições da Bretton Woods, nomeadamente o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial (BM) e, posteriormente a aderir a elas. Observam Abrahamsson e Nilsson que esta adesão era a única forma do país garantir o crédito de que necessitava, visto que os credores bilaterais internacionais não estavam confiantes na proposta de medidas econômicas apresentadas por Moçambique, pois continuava a verificar-se a forte influência do Estado sobre a economia (ABRAHAMSSON e NILSSON, 1994, p.47).

Em 1987 teve início o Programa de Reabilitação Econômica (PRE) que mais tarde passou a ser designado Programa de Reabilitação Econômica e Social (PRES,)

² Moçambique. Constituição da República Popular de Moçambique. *Imprensa Nacional*, 1976

devido ao alargamento do programa que passou a incorporar a componente social. Quando o PRE foi implementado tinha como objetivo restabelecer os equilíbrios macroeconômicos e restaurar um ambiente conducente ao desenvolvimento econômico, revertendo as tendências do crescimento marcadamente negativas, que até então se registravam, e a conseqüente degradação social sem perspectivas de qualquer melhoria (ABRAHAMSSON e NILSSON, 1994, p.49). Devido à severidade do programa nas camadas sociais de baixo rendimento, aliada aos efeitos da guerra e das calamidades naturais, aumentou a desigualdade social e a pobreza, daí que se integrou a componente social ao programa, que passou a ser designado de PRES e a ter os seguintes objetivos: “Parar a diminuição da produção; assegurar as populações das zonas rurais receitas mínimas e um nível de consumo mínimo; reinstalar a balança macroeconômica através da diminuição do déficit orçamental” (idem, p.49).

Para alcançar estes objetivos era necessário tomar uma série de medidas de reforma institucional cujo objetivo era eliminar a intervenção do Estado em todos os níveis da economia. As reformas realizadas preconizavam a autonomia das empresas, onde as direções deveriam possuir liberdade de decisão em relação à disponibilização de recursos, organização da força de trabalho, obtenção e gestão de recursos financeiros com vista à maximização dos resultados com o menor custo possível.

Afirma Adam que os preços foram liberados e a gestão do mercado por parte do governo praticamente chega ao fim (ADAM, 2005 p.128). Foi neste âmbito que teve início o processo de privatizações das empresas estatais e intervencionistas que, paulatinamente, passaram para a gestão conjunta Estado/Privado, ou privado. Com a nova conjuntura econômica, social e financeira - economia de mercado, traduzida no PRE e mais tarde no PRES - verificou-se que o regime jurídico aplicável às empresas estatais encontrava-se sobremaneira ultrapassado e havia necessidade de se proceder a certas alterações de modo a adequar este regime à nova filosofia do momento. Este cenário possibilitou a mudança da Constituição de 1975 para a de 1990, e do nome do próprio país, agora República de Moçambique.

A Constituição de 1990 introduz o Estado democrático, alicerçado na separação e interdependência dos poderes e no pluralismo, lançando os parâmetros estruturais da modernização, contribuindo de forma decisiva para a instauração de um clima

democrático que levou o país à realização das primeiras eleições multipartidárias em 1994³.

Assim, foram introduzidos novos mecanismos jurídicos no sentido de garantir cada vez maior eficiência e rentabilidade do setor empresarial público. Com a introdução destes novos mecanismos, as empresas sob tutela do Estado deixaram também de ser designadas estatais para passarem a ser designadas públicas, através do Decreto-lei número 17/91 de 3 de agosto. Esta alteração não é somente formal como também revela uma alteração na gestão das empresas.

Desta forma, Moçambique é uma nação jovem, com 38 anos de independência. A questão da participação está inserida numa construção democrática muito recente e a atuação da sociedade civil vem se fortalecendo ano após ano. A crescente popularização dos direitos humanos, o fortalecimento da cidadania, a intervenção da sociedade civil e das organizações internacionais na gestão de recursos hídricos, traz uma mudança na forma de relacionamento entre as instituições que lidam com o saneamento e abastecimento de água e as comunidades que atendem. O debate, a mediação, a interação e, sobretudo a participação responsável das comunidades na vida organizacional passou a constar nas agendas institucionais em substituição ao paternalismo e ao clientelismo.

De acordo com Graf (2000, p.31), a água é um bem natural, cultural e social indispensável à sobrevivência e à qualidade da vida da população. Esta possui um valor inestimável, pois além de ser indispensável para a produção e o desenvolvimento econômico, constitui-se em um fator determinante na manutenção dos ciclos biológico, geológico e químico que gerem o equilíbrio dos ecossistemas e um regulador essencial do clima de toda a terra. A gestão sustentável da água vem sendo preocupação de todas as nações que são hoje confrontadas com a escassez deste recurso, em zonas em que outrora abundava.

Barros (2005, p.9-10), observa que apesar de água cobrir dois terços da superfície da terra e aparentar ser infinita para a vida, atualmente é um fator de

³ Com a perda da influência da economia planificada, por esta ter-se apresentado como um mecanismo ineficiente na produção e distribuição de riquezas, Moçambique optou por uma nova linha de orientação que passou a privilegiar a participação socioeconômica, política e social dos cidadãos em todas as decisões que o afetam. Isto se consubstanciou na constituição de 1990. Como advoga Correia et al. (2010, p.45) com a perda da influência das teorias da economia planificada e por via do fato de esta não se ter apresentado como um mecanismo eficiente na produção e distribuição de riquezas, há quem continue a procurar soluções de terceira via, que defende a participação dos cidadãos em todas as decisões que os afetam, inclusive na tomada de decisões econômicas, pois esta esfera afeta o interesse público tanto quanto da esfera política.

preocupação em toda a sociedade. Acrescenta que o volume de água doce disponível é insignificante, por estar, em sua maior parte, nas geleiras e nas águas subterrâneas, restando um percentual muito baixo de água doce existente, o qual está nos rios e lagos. Advoga que o aumento da população mundial, a degradação dos mananciais provocados pela poluição resultante de atividades humanas, o desequilíbrio natural na distribuição das águas e o consumo excessivo, com alto grau de desperdícios (seja por falhas operacionais dos sistemas de abastecimento, seja pelo uso descontrolado por parte dos usuários), traz o efeito de que a água está se tornando um bem escasso em curto prazo.

O direito à água é considerado um direito fundamental da primeira geração, pois a vida está diretamente relacionada à sua existência: esta não é só indispensável ao homem, mas a todos os seres vivos na terra que precisam dela para a sua manutenção. A água é capital porque é usada para o saneamento e abastecimento doméstico e público, o consumo humano, a irrigação agrícola, a produção industrial, a produção de energia elétrica, a navegação e a recreação.

A gestão integrada da água depende da participação e do envolvimento de uma variedade de atores que operam em diferentes níveis, incluindo as comunidades, as indústrias, as entidades governamentais, os gestores de bacias hidrográficas e as organizações não-governamentais e da sociedade civil. O envolvimento destes segmentos garante que estes possam participar nas decisões sobre a gestão da água e que as informações daí advindas possam ser por todos partilhados.

O contexto histórico e socioeconômico no qual esta sendo construída a participação das comunidades na gestão compartilhada da água em Moçambique tem sido um espaço tanto de conflitos quanto de problemas internos de representação nos espaços decisórios que limitam e desestruturam estas no seu papel de controle social das políticas públicas sobre a água.

A participação configura-se como um processo importante na gestão organizacional; esta possibilita que assuntos que transpõem a capacidade de decisão individual possam ser decididos em fóruns coletivos e inclusivos. O envolvimento das partes interessadas na tomada de decisões faz com que estes se identifiquem com as decisões tomadas e participem ativamente na sua implementação, cientes de que delas tomaram parte e que correspondem à sua realidade. Esta é importante no desenvolvimento das organizações, ainda mais das públicas ou aquelas participadas pelo Estado e as que prestação serviço público por delegação, e só se pode corporificar com

um processo de comunicação inclusivo, baseado na ideia da mobilização social. Nesta perspectiva, a mobilização social é entendida como uma “reunião de sujeitos que definem objetivos e compartilham sentimentos, conhecimentos e responsabilidades para a transformação de uma realidade, movidos por um acordo em relação a determinada causa de interesse público” (HENRIQUES, 2010, p.72).

No processo de participação na gestão compartilhada da água, a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende ocupam papéis diferentes, a primeira como provedora do serviço e as segundas como consumidoras. Porém, para que se alcancem os objetivos organizacionais e os das comunidades é necessário que os papéis destas duas entidades se articulem e se complementem em torno de um planejamento e do controle dos recursos hídricos, e em torno da construção de um modelo de desenvolvimento, ao mesmo tempo equilibrado e transformador que propicie uma gestão sustentável da água.

A sociedade está em constante dinâmica, influenciando de alguma forma o funcionamento das organizações que junto dela operam. As organizações não estão alheias a essas dinâmicas. Para tal, mobilizam os seus públicos de modo a participarem direta ou indiretamente de seu processo funcional, através de uma gestão participativa e de uma comunicação organizacional planejada.

As instituições públicas, participadas pelo Estado ou aquelas que prestam serviço público por delegação, sendo gestoras de bens públicos, são demandadas a formular estratégias de comunicação para a mobilização social que possibilitem a participação da sociedade na sua gestão. Por outro lado, as comunidades devem buscar formas de fazer parte na tomada de decisões sobre os assuntos de interesse público. A participação efetiva das comunidades na vida das organizações públicas é feita através de fóruns de debate, comitês de interesse, auscultação dos problemas e soluções, participação na definição de políticas públicas etc.

Tendo em conta as proposições acima colocadas, este estudo buscou compreender a participação na gestão compartilhada da água, olhando pelo viés da comunicação para a mobilização social no contexto das organizações públicas e das comunidades que atende. Para tal, a pergunta orientadora foi: tendo em conta que a interação comunidade/empresa pública abre espaço para que assuntos públicos sejam debatidos conjuntamente com vista a estimular a participação na tomada de decisões, como a comunidade, enquanto parte interessada no uso dos bens públicos mobiliza-se para tomar parte na gestão

compartilhada da água e, por outro lado, de que forma a empresa Águas da Região de Maputo estabelece uma comunicação com as comunidades no intuito de propiciar essa mobilização e criar uma consciência cidadã sobre a gestão compartilhada da água. A abordagem reflete sobre a problemática da água em termos de participação na gestão compartilhada, identificando os possíveis interesses e valores conflitantes que podem advir desta gestão, tomando como base as relações comunicativas e a perspectiva mobilizadora das empresas públicas para as comunidades e vice-versa.

A pesquisa teve como objetivos específicos: (1) investigar as formas de mobilização e de ativação da participação das comunidades na gestão compartilhada da água e se estas abrem espaço para um diálogo com a empresa Águas da Região de Maputo; (2) identificar as formas de comunicação que a empresa utiliza para o relacionamento com comunidades por ela atendidas e analisar se suas estratégias de comunicação para a mobilização social abrem espaço para a participação das comunidades na gestão da água; (3) verificar como a participação das comunidades na gestão compartilhada da água pode contribuir para o uso sustentável desta.

Para o alcance destes objetivos recorreu-se a um estudo de caso voltado tanto para as comunidades quanto para a organização, com o fim último de identificar as formas de comunicação e mobilização destes dois segmentos num processo de gestão compartilhada da água, partindo de perspectiva teórica e analítica sobre comunicação, mobilização social e participação. Como forma de responder à questão de pesquisa, buscaram-se suportes teóricos no campo da comunicação para a mobilização social, especificamente em HENRIQUES (2004, 2007, 2008 e 2010) e em TORO e WERNECK (2004) sobre a perspectiva da comunicação e mobilização social, enquanto esse momento de convocação de cidadãos a tomarem parte de eventos que lhes dizem respeito, não como meros participantes, mas como sujeitos da ação; quanto à participação buscou-se a visão de BORDENAVE (1985), GOHN (2005), MOTA (1995), TOURAINÉ (1996), FARIA (2009) e HENRIQUES (2010), olha-se para a participação enquanto esse momento em que empresas/comunidades tomam parte na tomada de decisões sobre a água, onde defendem os seus pontos de vista; quanto à gestão compartilhada olha-se a visão de DOWBER e TAGNIN (2005), GONÇALVES *at. al.* (2002) e Secretaria de Estado Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável SEMAD (2008) enquanto esse lugar onde governo, municípios, Estado, usuários, sociedade civil tomam parte e assumem seu papel na gestão de bens públicos, neste caso da água; as abordagens de BRANDÃO (2007),

DUARTE (2007), SOARES e MONTEIRO (2012) e *ZÉMOR* (1995) sobre a comunicação pública, comunicação democrática que não se baseia na unilateralidade, mas na bilateralidade com mensagens próprias desse ambiente e as visões de MACHADO (1999), MELLO (2005), MEDAUAR (2005), ARENDT (1997) e MATEUS (2011) sobre os bens públicos, enquanto aqueles que são comuns, abarcando todas as atividades que devem ser partilhadas e que não são exclusivos de ninguém na medida em que elas encerram uma dimensão de cidadania na qual é preciso que todos participem.

A investigação deu-se por meio de um estudo de caso. Os dados coletados ao longo da pesquisa no campo foram analisados em três categorias, tendo como base a comunicação para a mobilização, à participação na gestão compartilhada e a comunicação pública: (1) a percepção da água como bem público, onde se procurou perceber como a empresa e as comunidades que atende percebem esta questão; (2) o processo de mobilização social para a participação na gestão compartilhada da água, buscando entender as formas e estratégias de mobilização tanto das comunidades quanto da empresa na convocação dos públicos para tomarem parte na gestão da água enquanto um bem público e por outro lado, o processo participativo, com o propósito de entender as formas de participação implementadas pela empresa Águas da Região de Maputo, identificando os papéis, os graus, e as intenções tanto da empresa como das comunidades, os interlocutores, os mediadores e os seus papéis no processo da comunicação e mobilização social para a gestão compartilhada da água; e (3) o processo de comunicação pública, onde se buscou entender as formas, as estratégias, as ações e os fluxos de comunicação pública, empregados tanto pela empresa como pelas comunidades na promoção da participação na gestão compartilhada da água, identificando seus desafios e limitações.

Este trabalho é constituído por quatro capítulos. No primeiro apresenta-se a questão da gestão partilhada dos recursos hídricos e sua problematização no contexto moçambicano, formulando nosso problema de investigação. No segundo capítulo discorre-se sobre a base teórica que suporta a pesquisa e serve de base ao modelo de análise que utilizamos. No terceiro capítulo apresenta-se o estudo empírico: são apresentados os procedimentos metodológicos e a descrição detalhada do caso a ser analisado. No quarto capítulo faz-se a análise a partir do referencial teórico dos atores analisados no capítulo 2, conjugado com os dados coletados nas entrevistas e nos grupos focais, a partir dos quais serão tecidas as considerações finais.

1. A gestão dos recursos hídricos em Moçambique: intervenientes, funcionalidades e desafios.

Para abordar a problemática da gestão compartilhada dos recursos hídricos em Moçambique, torna-se imprescindível estabelecer inicialmente quatro eixos contextuais que ajudaram a formular a questão central da pesquisa. O primeiro refere-se ao contexto socioeconômico e político de Moçambique e o surgimento da empresa Águas da Região de Maputo e o seu enquadramento na estrutura das entidades gestoras da água em Moçambique, olhando para as funcionalidades e relações dessas entidades. O segundo refere-se ao acesso à água potável em Moçambique; o terceiro refere-se à água e gênero em Moçambique; o quarto à estrutura e funcionalidade da comunicação na empresa Águas da Região de Maputo.

A partir destas visões aborda-se o desafio da participação civil na gestão compartilhada dos recursos hídricos com objetivo de apresentar os eixos da pesquisa, ou seja, formula-se o nosso problema de investigação.

1.1 Contexto socioeconômico e político de Moçambique e o surgimento da empresa Águas da Região de Maputo

As organizações públicas, ou aquelas participadas pelo Estado, são entidades que gerem diferentes processos comunicativos, relacionais e mobilizadores com vista a criar espaços para uma gestão compartilhada.

O cenário da constituição das empresas Estatais em Moçambique acompanhou o processo da descolonização, isto é, quando da Independência Nacional, várias empresas outrora dirigidas pelo regime colonial e que eram chaves para o desenvolvimento do país foram abandonados, deixados ao cuidado de trabalhadores que nada sabiam de gestão. Isto comprometia a estabilidade econômica e social do país. Perante esta situação, o governo viu-se obrigado a ter que intervir como forma de garantir a paz social.

Foi através do Decreto-Lei nº 16/75 de 13 de Fevereiro que o Estado firmou a sua intervenção no processo de gestão das áreas estratégicas da economia e daquelas

abandonadas pelos colonos. Esta lei preconizava no seu artigo 1.º, número 1, que “sempre que as empresas, singulares ou coletivas, não funcionassem em termos de contribuir, normalmente, para o desenvolvimento econômico de Moçambique e para a satisfação dos interesses coletivos, ficariam sujeitas a intervenção do governo de transição (...)”⁴. O processo de reformas econômicas iniciadas nos meados da década de 1980 marcou a passagem de uma economia centralmente planificada para uma economia de mercado, como resultado da introdução do PRES, acarretou consigo, dentre outras ações, a reestruturação ou a transformação de várias instituições existentes e, assim, muitas empresas do domínio estatal passaram para a gestão pública (ou participada pelo Estado) e privada.

De acordo com Ilal *et al.* (2008, p.44-53) o setor público Moçambicano é entendido como o conjunto de instituições e agências direta ou indiretamente financiadas pelo Estado, tendo como objetivo final a provisão de serviços públicos. Acrescentam que o setor público moçambicano é, nesse sentido, composto pelas várias entidades da administração direta e indireta do Estado. Existem em nível central e em nível local. No que concerne à administração direta, no nível central, destacam-se os Ministérios, e as suas várias repartições públicas e outras agências administrativas do Estado. A administração indireta é composta pelas empresas públicas, agências, instituições e outros tipos de entidades com autonomia administrativa, patrimonial e financeira parcial ou total. No nível local, o setor público é composto principalmente pelos chamados órgãos locais do Estado, que são os Governos Provinciais e Distritais, os postos administrativos, as localidades e povoações. Paralelamente, no que concerne à administração indireta, existem os órgãos do poder local, as autarquias locais ou municipais, dotadas de autonomia administrativa, financeira e patrimonial e cujos titulares são eleitos por voto direto.

A empresa Águas da Região de Maputo tem uma história que é atravessada por vários contextos socioeconômicos e políticos. Ela passou por quatro estágios diferentes. Antes da Independência, uma empresa municipalizada; a sua gestão era colonial, como tudo mais naquela época, designava-se Serviços Municipalizados de Água e Eletricidade e usava a sigla SMAE. Após a Independência Nacional, a 25 de junho de 1975, as duas companhias (de eletricidade e de água) continuaram unificadas nos primeiros anos até ao seu desmembramento em 1977, através do Decreto-lei número

⁴ Decreto-Lei n.º 16/75, de 13 de Fevereiro de 1975, in Boletim Oficial de Moçambique, 1.ª série.

38/77, de 28 de agosto, passando a existir como duas novas empresas: Empresa Nacional de Eletricidade de Moçambique, E.E (Empresa Estatal), por um lado, e Empresa Águas de Maputo, E.E, por outro. Com a reestruturação, transformação e redimensionamento do setor empresarial do Estado, operado através da Lei 17/91, de 3 de agosto, grande parte das empresas estatais foram transformadas em públicas. Esta realidade não se verificou com a empresa Águas de Maputo, E.E, pois a mesma continuou sob o regime jurídico das empresas estatais. Num terceiro estágio, em 1998, a empresa passa a uma *gestão delegada*⁵ através da cessação de exploração e contratos de gestão, como atesta o Decreto-lei 72/98 de 23 dezembro no seu artigo 2, dos princípios e regras que enquadram a delegação da exploração e gestão dos sistemas de abastecimento da água sob gestão estatal, incluindo aqueles que estejam transitoriamente a favor de entidades de direito privado e as bases da organização do quadro de gestão delegada do abastecimento de água. O Diploma Ministerial 32/99 de 29 de novembro aprova a extinção da empresa Águas de Maputo Empresa Estatal e a sua entrada em liquidação.

Foi a partir desta resolução ministerial que se criou a empresa Águas de Moçambique SARL, uma empresa privada de gestão de água conforme atesta o publicado no Boletim da Republica (BR), Serie III número 33, de 19 de janeiro de 2000, que certifica a constituição de uma Sociedade Anônima de Responsabilidades Limitadas; no seu artigo 1.º o BR indica que a sociedade adota a denominação de Águas de Moçambique SARL, que durará por tempo indeterminado com a sua sede na cidade de Maputo. O artigo 3.º do mesmo BR refere que esta sociedade tem como objetivo social a gestão e a prestação de serviços de produção, tratamento, distribuição de água e saneamento, podendo praticar todos os aspectos conexos com este, incluindo estudos de impacto ambiental e medidas de proteção ao meio ambiente.

Em 28 de Dezembro de 2011 o governo Moçambicano, representado pelo FIPAG (Fundo de Investimento e Patrimônio de Abastecimento de Água) adquiriu a contraparte portuguesa representada pela empresa Águas de Portugal, designada pela sigla AdeP na empresa Águas de Moçambique SARL, e desta a gestão de água passa a

⁵ Na década de 90 a delegação do sistema de água a um operador privado agravou de alguma forma a importância do cidadão quanto ao controle e acesso à água, mediante a tentativa de converter este bem essencial para a vida humana, animal, vegetal em bem econômico, mercadológico que não requer cidadãos, mas sim apenas fornecedores e clientes.

ser participada pelo Estado, depois de 11 anos de gestão delegada. A tab. 1 mostra a evolução da empresa desde a concessão da gestão delegada a atual gestão.

TAB. 1-Evolução da empresa desde a concessão da gestão delegada a atual gestão

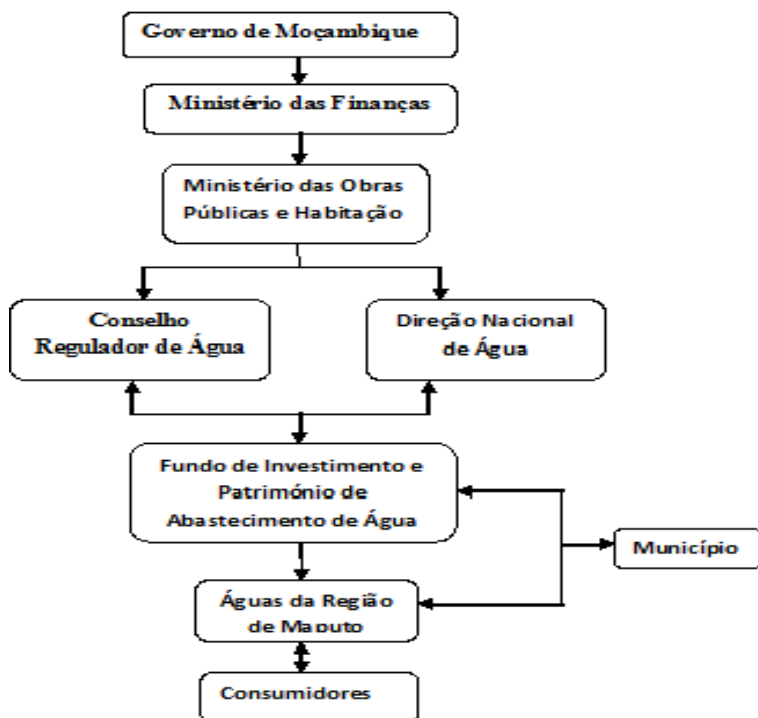
Período	Estrutura Acionista	Nome da empresa
1999-2002	SAUR International (majoritário) AdeP MAZI	 ÁGUAS DE MOÇAMBIQUE, SARL
2003-2010	Adep (majoritário) MAZI	 ÁGUAS DE MOÇAMBIQUE
2011 até data	FIPAG (majoritário) MAZI	 ÁGUAS da REGIÃO de MAPUTO #FIPAG

Fonte: www.aguamoz.co.mz

No contexto do seu funcionamento, a empresa Águas da Região de Maputo presta contas às seguintes entidades: ao Ministério das Obras Públicas e Habitação (MOPH), que é o órgão do Governo responsável pelo planeamento estratégico do setor de águas e pelo controle das atividades do setor e pela preparação de legislação. Por sua vez, o MOPH reporta-se à Direção Nacional de Águas (DNA), à qual cabe a formulação de estratégias, políticas e cenários de desenvolvimento do setor de águas; ao Conselho Regulador da Água - CRA cabe a regulação do setor de águas em Moçambique. Ao município cabe o papel de planeamento de infraestruturas no nível local, daí haver a

necessidade de consulta em decisões pertinentes; ao Fundo de Investimento e Patrimônio de Abastecimento de Água (FIPAG), compete a função de atrair e gerir investimentos para a reabilitação e expansão do patrimônio de água em Moçambique, incluindo a zona do Município da Matola. O organograma abaixo indica as entidades, relações e funcionalidades do sistema de água em Moçambique.

FIG. 1 Organograma das entidades do sistema de água em Moçambique.

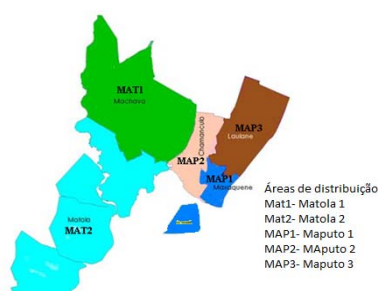


Fonte: Adaptado pelo autor a partir da descrição do funcionamento das entidades de gestão, regulação e abastecimento de água.

Nesta relação, cabe à Empresa Águas da Região de Maputo a gestão e distribuição da água às cidades de Maputo, Matola, Boane e arredores, bem como a gestão das infraestruturas de distribuição da água (ETA, Centros de distribuição, rede de distribuição, faturamento), isto é, ela lida diretamente com as comunidades que atende⁶. A FIG. 2 e a TAB. 2 indicam as zonas de distribuição de água, a sua área e número de clientes, (v. também ANEXO B).

⁶ Disponível em: WWW.aguamoz.co.mz acesso. 10 set.2012

FIG.2 Mapa das zonas de distribuição de água



Fonte: www.aguamoz.co.mz

TABELA 2

Área de distribuição, zona de fornecimento e número de clientes da empresa Águas da Região de Maputo

Referência	Zona de fornecimento	Área em Km ²	Número de clientes
MAP. 1	Maxaquene	24	43.450
MAP. 2	Chamanculo	50.76	39.937
MAP. 3	Laulene	71	37.279
MAT. 1	Machava	124.39	38.510
MAT. 2	Matola	178.33	38.624
Total	5 zonas de fornecimento	448.48	197.800

Fonte: www.aguamoz.co.mz

1.2 Estrutura e funcionalidade da comunicação na empresa Águas da Região de Maputo

A empresa Águas da Região de Maputo possui um gabinete de comunicação e imagem que é responsável por traçar estratégias de comunicação da organização com os diversos públicos com os quais se relaciona. O gabinete de comunicação atualmente é composto por três pessoas: um gráfico, um fotográfico e um diretor. De referir que os três

não têm formação em comunicação. Só agora no decorrer da pesquisa foi lançado um concurso para admissão de um profissional com grau de graduação em comunicação.

O gabinete de comunicação elabora um boletim informativo que basicamente veicula informações internas; é um boletim interno que é distribuído entre os trabalhadores; para além deste boletim possui um sítio na internet onde são alojadas informações, em geral os mesmos assuntos tratados no boletim interno. A instituição dispõe ainda da intranet, que serve de veículo para a transmissão de informações internas.

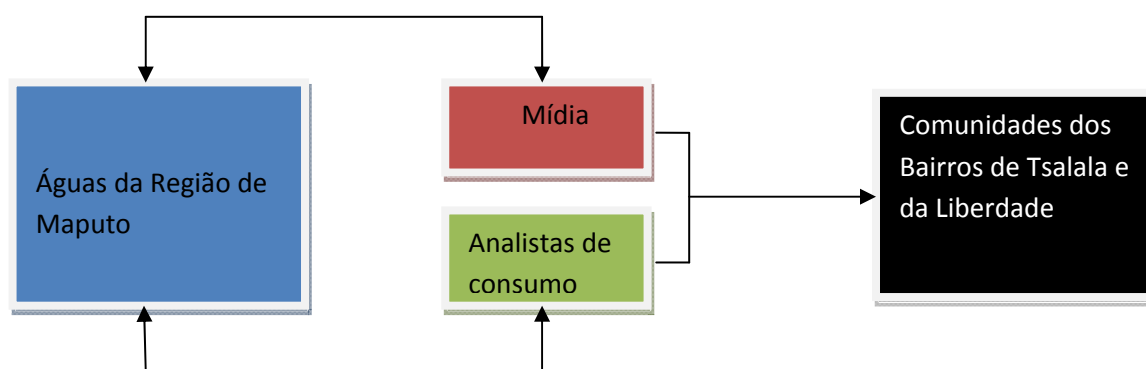
No processo de comunicação entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende, os meios de comunicação de massa configuram-se como canais preferidos para a difusão de informações. Nesses meios a empresa tem programas como, “Minuto Água”, passado no Jornal “O País” e na STV (Soico Televisão), e várias publicidades que apelam ao pagamento da água (ANEXO C). Por outro lado, os analistas de consumo (*leituristas*) são os representantes da empresa nas comunidades. O analista de consumo é uma entidade criada dentro das hierarquias comerciais, cujo papel é essencialmente o elo entre empresa/consumidor. É na verdade o embaixador da empresa junto dos consumidores. Ele é responsável pela gestão de uma área que compreende até 2.500 clientes⁷.

O analista de consumo tem como funções: “realizar e registrar as leituras dos contadores, nos prazos estabelecidos e com a fidelidade prescrita; preencher corretamente a ficha de leitura do cliente; proceder à análise crítica de dados sempre que houver um desvio da média dos consumos do cliente; entregar a fatura mensal e outros documentos comerciais ao cliente e persuadir a pagar a fatura corrente e/ou valor em dívida dentro dos prazos; inspecionar os contadores (hidrômetros) e as instalações hidráulicas, registrando nas páginas de leituras, quaisquer violações das instalações, tais como o uso indevido, ligações e religações ilegais; detectar e comunicar as anomalias tais como casa fechada, contador não localizado, contador danificado ou avariado, contador não legível, contador retirado, contador ligado do avesso, anomalias das ligações, falta de água e promover medidas corretivas com vista à sua regularização; conferir as informações constantes na ficha de leituras, tais como: os dados de contador e o endereço das instalações, registrar e comunicar as ocorrências detectadas e garantir a sua resolução; proceder às correções vindas de faturação ou superiores hierárquicos; proceder à recolha de dados de verificação solicitados pelos faturadores; denunciar

⁷ Águas da região de Maputo: *Manual do analista de consumo*. p 9 -28, 2011

fugas e assegurar sua reparação; proceder à análise crítica da informação recolhida; solicitar avisos de cortes para posterior entrega ao cliente devedor conforme o definido no plano comercial; colaborar com os serviços de gestão de clientes na entrega ao domicílio de informações e/ou respostas a reclamações; proceder a gestão efetiva da carteira de clientes na área de jurisdição e garantir a sua evolução e indicadores”. Mas, além disso, também cabe ao analista do consumo, na estrutura da empresa, a missão de comunicar e mobilizar as comunidades sobre a gestão sustentável da água: “promover a harmonização da imagem da empresa e uma comunicação boa e saudável com os clientes, de forma a incrementar os padrões de qualidade de serviço aos clientes”.⁸ A Fig.3 mostra o processo de comunicação e mobilização da empresa para uma gestão sustentável da água.

FIG.3 Esquema de comunicação e mobilização da empresa as comunidades



Fonte: Elaborado pelo autor

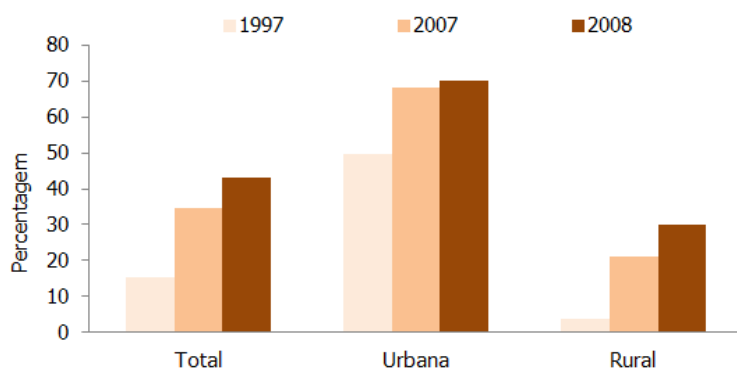
1.3 Acesso à água potável em Moçambique

O acesso à água potável é um dos indicadores que mostra o nível de desenvolvimento socioeconômico do País. Em Moçambique o acesso à água potável abrange poucos agregados familiares, apesar da tendência crescente ao longo do tempo como se pode observar no gráfico 1. Em 1997 cerca de 15% de agregados familiares tinha acesso a água potável, e em 2008 aumentou em cerca de 28 pontos percentuais. A

⁸ Águas da região de Maputo: *Manual do analista de consumo*. p 9 -28, 2011

área rural apresenta percentagens muito baixas se comparadas com as da área urbana, onde em 2007 cerca de 70% teve acesso a água potável⁹.

Gráfico. 1 Percentagem de agregados familiares com acesso a água potável, Moçambique, 1997, 2007 e 2008



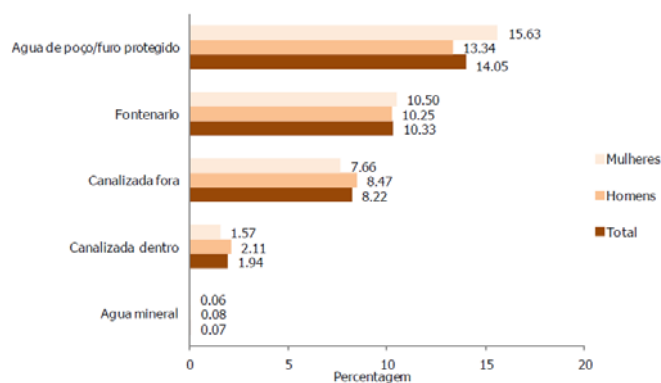
Fonte: INE, 2011

O gráfico 2 mostra acesso à água potável segundo sexo do chefe de agregado familiar e por tipo de fonte de água. Cerca de 14% de agregados familiares no País utilizam a água proveniente de poço ou furo protegido. O gráfico ilustra ainda que aproximadamente 16% de agregados familiares chefiados por mulheres, usam água proveniente de poço ou furo protegido, contra 13% dos agregados chefiados por homens. No que diz respeito à água canalizada dentro e fora de casa, às percentagens são baixas, mas a tendência é de ser mais utilizada pelos agregados chefiados pelos homens¹⁰.

Gráfico 2 Acesso a água potável por sexo do chefe Agregado Familiar, segundo tipo de fonte, Moçambique, 2007

⁹ Instituto Nacional de estatística. *Mulheres e Homens: indicadores selecionados de gênero*. INE. Maputo, Moçambique p.23-26. 2011

¹⁰ Idem

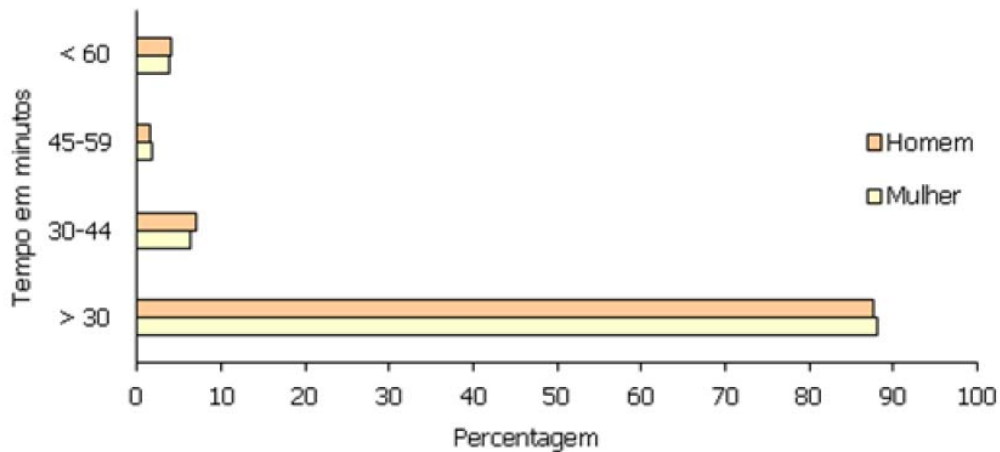


Fonte: INE 2011

O acesso à água potável está também relacionado com a distância que os agregados familiares percorrem até as fontes de água. Segundo a informação disponível no INE apresentada no gráfico 3, cerca de 90% dos agregados familiares percorrem menos de 30 minutos para chegar a uma fonte de água. Não existem diferenças significativas entre os agregados chefiados por mulheres e homens, quanto ao tempo de acesso à fonte de água¹¹.

Gráfico 3 - Percentagem de Agregados Familiares segundo sexo do chefe do agregado, por tempo médio (em minutos) para chegar à uma fonte de água, Moçambique, 2008

¹¹Instituto Nacional de estatística. *Mulheres e Homens: indicadores selecionados de gênero*. INE. Maputo, Moçambique p.23-26. 2011



Fonte: INE, 2011

Os dados acima mostram que o acesso à água em Moçambique ainda é um desafio, tanto para as comunidades, quanto para as organizações que abastecem este recurso. Daí haver uma necessidade de utilização sustentável da água por parte dos intervenientes. Isto mostra que não basta só abastecer água e cobrar pela sua utilização, é necessário que se privilegie uma interação entre os fornecedores de água e as comunidades para que esta possa chegar a todos em condições apropriadas. A participação na gestão compartilhada de recursos hídricos assume-se aqui como um fator importante para a gestão sustentável deste recurso cada vez mais escasso, por isso cabe aos intervenientes um alinhamento de estratégias para que a água possa chegar a mais gente e em condições desejáveis.

1.4 Água e gênero em Moçambique

Na sociedade, homens e mulheres desempenham determinados papéis e têm necessidades específicas. As relações que a sociedade estabelece entre homens e mulheres e a divisão social do trabalho entre eles colocam muitas vezes as mulheres em posições de desvantagem. As relações de gênero demarcam as responsabilidades de homens e de mulheres a partir do agregado familiar, bem como o acesso ou não aos recursos naturais e à autoridade na tomada de decisões. O acesso à educação, às oportunidades de emprego, crédito e formação, foram durante muitos anos limitados às

mulheres, devido ao seu baixo estatuto e posição social e isto traz, atualmente, implicações nas necessidades básicas e estratégicas das mulheres.

Segundo o programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento, as mulheres são as mais afetadas pelas alterações climáticas, pois é sobre elas que recai o pesado fardo de buscar água. Percorrem quilômetros e quilômetros com as crianças às costas e com uma lata de 10 a 20 litros de água à cabeça. Acrescenta que recaem sobre as mulheres o uso e gestão de recursos como a água, mas elas não têm controle sobre este e outros recursos¹².

Para que as mulheres possam ter algum controle sobre a água é preciso que tenham conhecimento sobre este recurso, bem como capacitação para que possam ter poder de decisão sobre algo que faz parte significativa do seu dia-a-dia. As questões de gênero são importantes para o alcance tanto dos objetivos organizacionais como dos das comunidades. Para tal os intervenientes do processo de gestão da água e dos outros recursos devem estimular uma participação equitativa de homens e mulheres nas comunidades, compartilhando tarefas, responsabilidades e decisões.

Moçambique possui uma população de cerca de 22 milhões de habitantes, dos quais 52% são mulheres. No país prevalecem os sistemas matrilineares e patrilineares, que atribuem o poder de decisão aos homens, quer seja ao tio materno (matrilinearismo) ou pai/esposo (patrilinearismo). Porém a Constituição da República de Moçambique de 2004 no seu artigo 36.º (Princípios de igualdade do gênero) afirma que o homem e a mulher são iguais perante a lei em todos os domínios da vida política, econômica, social e cultural. No seu Artigo 122, número 1, sobre a mulher, a Constituição afirma que: “o Estado promove, apoia e valoriza o desenvolvimento da mulher e incentiva o seu papel crescente na sociedade, em todas as esferas da atividade política, econômica, social e cultural do país”¹³.

O previsto na Constituição da República de Moçambique quanto à equidade entre homens e mulheres é reforçado pelos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio, no seu número 3, que prevê a igualdade de gênero.

A mulher moçambicana encontra-se hoje em diversas frentes de ação, dando o seu contributo na luta contra a pobreza. É assim que cresce cada vez mais o número de mulheres nos cargos de direção e chefia nas áreas política, econômica, social e cultural,

¹² Disponível em <https://sites.google.com/sites/generoagua/files/mulheresagua>, acesso 20. abril.2013

¹³ Governo de Moçambique. *Constituição da República de Moçambique*. Imprensa Nacional, Maputo. Moçambique 2004

em todos os níveis, incluindo o nível local e comunitário. Apesar da dedicação e dos esforços desenvolvidos pelo governo e pela sociedade civil, com vista à garantia da igualdade das relações de gênero, ainda persistem constrangimentos que mantêm a maioria das mulheres numa situação de discriminação e, como tal, marginalizada.

Na área de gestão de recursos hídricos, mulheres e homens ocupam papéis e responsabilidades diferentes. Estes papéis influenciam a forma com que estes (homens e mulheres) interagem com a água e a forma com que as mudanças que ocorrem sobre este recurso têm impactos diferentes sobre eles. Em Moçambique as mulheres e raparigas jogam um papel importante na gestão da água, pois são majoritariamente responsáveis por prover a família deste recurso, ou seja, são elas que buscam a água para o uso doméstico e, para tal, chegam a percorrer longas distâncias. Nos casos em que a água é canalizada são estas que a utilizam. A FIG.4 abaixo mostra mulheres carregando água e outras na inauguração de uma fontenária.



Fonte: WWW.insitec.co.mz/sustentabilidade/agua-e-vida

De acordo com a Gender and Water Alliance (2006) existem quatro passos-chave para uma abordagem na governança dos recursos hídricos quais sejam: (1) informações específicas sobre as experiências, problemas e prioridades diferentes das mulheres e dos homens; (2) a consulta, advocacia e tomada de decisões garantem que as mulheres e os grupos marginalizados também tenham uma voz forte para que as suas opiniões sejam levadas em consideração; (3) grupos de beneficiários sensíveis à dimensão do gênero promovem maior equidade nas tomadas de decisão. As oportunidades para as mulheres e os homens pobres devem se basear em dados e informações analíticas baseadas no gênero e; (4) organizações sensíveis à dimensão do gênero ajudam a desenvolver capacidades profissionais. A identificação e a resposta a

desigualdades de gênero nas organizações do setor de água são importantes para que elas sejam inclusivas¹⁴.

Na gestão compartilhada da água organizações e comunidades devem ter planos e ações diferenciadas no relacionamento com homens e mulheres, porque têm papéis diferentes neste processo. O gênero é uma preocupação central no setor da água e saneamento por causa do papel que as mulheres desempenham na busca de água e para a saúde familiar.

1.5 O desafio da participação civil na gestão dos recursos hídricos

O debate sobre a gestão de água preocupa o governo, as comunidades, as organizações da sociedade civil e os ambientalistas que buscam formas de uma gestão inclusiva deste recurso, cada vez mais escasso. De acordo com Mulas (2013,p.104) citando Salman (2004, p.ix), a água é um direito humano. Acrescenta que a água, como direito humano deve ser fornecida pelo poder público, para que seja universalmente garantida sem que se leve em conta a renda individual.

A sociedade moderna exige das organizações uma atividade cidadã, isto é, os públicos querem participar direta ou indiretamente na vida das organizações públicas e para tal se mobilizam para tomarem decisões coletivas. O público deixou de ser apenas um mero consumidor: quer saber o que consome e em que condições é feita a produção, quais os sistemas de conservação, que políticas as organizações têm com as questões ambientais e sociais, o que as organizações trazem de valor para a comunidade etc. Isso é notório nos bairros em estudo, em que se criaram comitês que tratam de vários assuntos que afligem as comunidades. São esses comitês o elo entre as comunidades e as organizações que junto delas operam.

Por outro lado, surgem vários movimentos comprometidos com a questão social. A título de exemplo, a organização não-governamental ambientalista Livaningo organizou no dia 10 de junho de 2013, na cidade de Maputo uma marcha designada “Água Limpa para Todos” que contou com a participação de mais de 800 pessoas, com objetivo de

¹⁴ Disponível em [:http://www.limporak.com/pt/governo/integrated+management/stakeholder+involvement/gender+and+water.aspx](http://www.limporak.com/pt/governo/integrated+management/stakeholder+involvement/gender+and+water.aspx) acesso, agosto/ 2013

chamar atenção contra o fraco acesso à água potável e ao saneamento inadequado. Nessa marcha foi enfatizada a necessidade do acesso à água ser um direito humano e que, para tal, o governo, através das suas instituições, deve envidar esforços no sentido de propiciar estes bens a todos os moçambicanos (v. ANEXO D).

A questão da gestão compartilhada de bens públicos, da água neste caso, configura-se como esse momento em que empresas de abastecimento e as comunidades precisam interagir em busca de uma *gestão sustentável*¹⁵, que responda às necessidades e objetivos tanto da empresa como das comunidades. A questão da participação das comunidades na gestão compartilhada da água foi referenciada na Conferência Internacional de Água e Meio Ambiente, realizada em Dublin, na Irlanda, em 1992, um documento que ficou conhecido como a Declaração de Dublin. Esta declaração previa no seu princípio número dois a necessidade permanente participação das comunidades na gestão da água, sobretudo a pertinência do papel da mulher na gestão deste recurso¹⁶.

Em 1996 foi criada a Comissão Mundial da Água que, a partir de 1997, realizou uma série de encontros internacionais - os Fóruns Mundiais de Água - o primeiro em Marrakesh, no Marrocos (1997) e o segundo em Haia, na Holanda (2000). A Declaração de Haia retoma a questão da participação das comunidades na gestão da água. A gestão participativa da água teve o seu expoente no III fórum Mundial da água que se realizou em três cidades japonesas (Quioto, Shiga e Osaka) no período de 16 a 23 de Março de 2003 – de onde saiu a que ficaria conhecida como a Declaração de Quioto, que marca um importante passo para a gestão sustentável dos recursos hídricos rumo ao cumprimento dos objetivos de desenvolvimento do milênio. Recentemente foram realizados mais três fóruns mundiais de água: o quarto no México (2006) - onde se reconheceu a água como

¹⁵ “Hoje a grande preocupação na relação entre organizações e comunidades na gestão de recursos hídricos é a prática da gestão sustentável, com vista a reverter o cenário ameaçador de disfunções que abrangem a natureza, saúde, educação e economia. O enfoque no progresso e no desenvolvimento não pode ser olhado somente como o aumento de produção, consumo e finanças, mas também como manutenção da integridade e da sustentabilidade a longo prazo. Neste contexto o conceito de sustentabilidade abrange o resultado final da boa prática do desenvolvimento sustentável, conduzido à ideia de uma sociedade em que a produção de bens (neste caso da água) não conflita com a auto-realização humana, e na qual exista o comprometimento de todos com as gerações futuras” (UNIETHOS. *Rumo à mudança de mentalidade- Desenvolvimento sustentável. Material do curso Uniethos- Educação para a responsabilidade social e desenvolvimento sustentável.* p.26-51, realizado em maio/2005).

“O desenvolvimento sustentável é largamente discutido quando se fala de recursos hídricos na perspectiva político-participativo que integra as sustentabilidades econômica, ambiental e cultural, coletiva e individual, tendo em vista o alcance e a manutenção da qualidade de vida, seja nos momentos de disponibilização de recursos, seja em períodos de escassez, tendo como perspectiva a cooperação e a solidariedade entre povos e as gerações” (Disponível em: www.sustentabilidade.org.br/conceitos.htm, acesso agosto/2013).

¹⁶ Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/53626281/25/Foruns-Mundiais-pela-agua> acesso agosto/2013

um direito humano - o quinto em Istambul, na Turquia (2009) e finalmente o sexto no ano de 2012 em Marselha, na França. Nota-se em todos estes fóruns que a questão da gestão participativa da água é nota dominante para a sua sustentabilidade¹⁷.

Moçambique é signatário dos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio traçados pelas Nações Unidas, que preveem que até 2015 os países signatários devem cumprir a meta de prover pelo menos 70% da população com acesso a água potável¹⁸.

Movido pelos princípios das declarações acima citadas sobre a gestão compartilhada da água, com incidência na participação das comunidades e principalmente da mulher, Moçambique criou, em 2007, a Estratégia Nacional de Gestão de Recursos Hídricos, que prevê no seu número 1.3 das políticas principais na sua alínea (f)

a participação dos beneficiários, isto é, para garantir sustentabilidade e o uso racional dos recursos, será promovida a participação das comunidades e utentes da água, com ênfase no papel da mulher no planeamento, implementação, gestão, utilização e manutenção das infraestruturas de abastecimento de água e saneamento, de forma a que as soluções adotadas correspondam aos desejos e capacidade económicas das comunidades. O grau e formas de participação serão adaptados às condições locais e ao nível de serviço prestado (CONSELHO DE MINISTROS DE MOÇAMBIQUE, 2007, p.7).

Moçambique aprovou em 1991 a Lei Nacional de Águas, seguida, em 1995, pela Política da Água e, em 2007, pela Estratégia Nacional de Gestão de Recursos Hídricos, que orientam a implementação da política da água. A Estratégia Nacional estabelece as prioridades para curto, médio e longo prazos sobre as seguintes questões: gestão e desenvolvimento dos recursos hídricos, abastecimento de água e saneamento, água para desenvolvimento socioeconômico, investimentos, participação do setor privado e reforço da capacidade institucional.

De acordo com Mucavele e Farolfi (2011, p.1) uma das principais reformas institucionais propostas pela Lei Nacional de Águas foi a descentralização da gestão operacional dos recursos hídricos para níveis regional e local. Como consequência, Moçambique criou progressivamente cinco Administrações Regionais de Água (ARA's)

17

Disponível

em:

http://www.worldwaterforum6.org/fileadmin/user_upload/iwc/Note_info_LRA_Portuguese.pdf acesso agosto/2013

¹⁸ Moçambique é dependente do apoio de organizações internacionais e de países “amigos” para a implementação de políticas públicas, da água em especial. Esta dependência faz com que seja obrigado a ter que ser signatário de vários acordos internacionais, mesmo os que chocam com as políticas nacionais. Ao aderir a essas organizações, muitas vezes o país se vê obrigado a subjugar para o segundo plano a sua planificação para atender a demandas internacionais.

autônomas, responsáveis pela gestão operacional dos recursos hídricos nos níveis regionais e de bacia, e, mais recentemente, oito "Comitês de Bacia das partes interessadas", que asseguram a participação das partes interessadas na gestão dos recursos hídricos nas tomadas de decisão. Acrescentam que os principais benefícios identificados no novo arranjo institucional consistiram em mecanismos de uma melhor coordenação, clarificação de papéis e responsabilidades, empoderamento das partes interessadas através da participação, melhor gestão dos recursos e sistemas de alerta precoce (MUCAVELE e FAROLFI 2011, p.1).

Em Moçambique existem grandes desafios na implementação do sistema de governação de água; de acordo com Mucavele e Farolfi (2011, p.1) os pontos prioritários para uma gestão da água enquanto um bem público são: "(1) melhorar a governança da água, consolidando processos ao longo do tempo através de avaliação contínua, harmonização de leis e políticas; (2) reforçar a capacidade das instituições de Gestão Regional de Água (ARAs) em matéria de gestão dos recursos hídricos; e (3) continuar a promover a participação ativa das partes interessadas em processos de gestão e tomada de decisão sobre questões de recursos hídricos como forma de obter o comprometimento e melhorar a governança da água".

No exercício das suas atividades a empresa Águas da Região de Maputo lida com várias comunidades que apresentam diferenças culturais e sociais no que tange à utilização e preservação da água.

Em entrevista concedida ao Jornal Noticias (2009, p.9), o então Administrador delegado da empresa, Águas de Moçambique SARL, Manuel Thomaz, elencou os seguintes problemas como sendo entraves para o sucesso desta na distribuição da água: (1) ligações clandestinas; existem muitos consumidores ligados ilegalmente a rede pública de distribuição de água; (2) sabotagem das condutas de água, o que cria perdas de muitos metros cúbicos de água e conseqüentemente a redução da pressão de fornecimento; (3) falta de pagamento do valor de consumo de água - a empresa tem nas mãos dos consumidores mais de 600 milhões de meticais; (4) roubo de contadores (hidrômetros), o que dificulta a leitura do consumo; (5) leituras estimadas, em cerca de 30%, o que cria um mal estar entre a empresa e a comunidade; (6) muitos bairros sem água¹⁹.

¹⁹ MANUEL T. Água potável da rede pública: leituras estimadas e pressão baixa têm dias contados - afirma Manuel Thomaz, Administrador Delegado da empresa, Águas de Moçambique numa entrevista

A questão da participação civil na gestão de recursos hídricos está inserida numa construção democrática muito recente; a sociedade civil ainda está se fortalecendo, o que é nótório pelo número reduzido desta e da fraqueza dos que se propõem discutir questões relacionadas com água enquanto bem público. Por outro lado, há uma confusão entre o que é público e o que é privado, o que de alguma forma gera o costume de paternalismo, clientelismo e corrupção nas organizações públicas moçambicanas que lidam com a gestão de recursos hídricos. Olhando para este cenário, pode-se notar que a questão da gestão compartilhada da água é complexa, contraditória e emana consigo conflitos entre as instituições responsáveis pela provisão desta e dos usuários. Partindo destes pressupostos, vários são os desafios da participação civil na gestão da água:

- Como os comitês de água mobilizam as comunidades a tomarem parte na gestão da água e como estes interagem com a empresa Águas da Região de Maputo? Por outro lado, como estes comitês abrem espaço para um diálogo aberto e contínuo com as empresas públicas?
- Se a comunicação pública configura-se como esse processo de transmissão de informações de carácter público das organizações para as comunidades e vice-versa, de uma forma democrática, com mensagens próprias do contexto público, como é que a empresa Águas da Região de Maputo, enquanto empresa pública coloca as informações disponíveis a todos e como as comunidades se apropriam dessas informações de modo a tomarem parte da gestão compartilhada da água?
- Que formas de participação a empresa Águas da Região de Maputo emprega na sua interação com as comunidades, por outro lado, como é que os analistas de consumo interagem, mobilizam e criam espaço para a participação das comunidades na gestão da água, sendo que estes são a empresa na comunidade? Que interlocutores a empresa usa para mobilizar as comunidades na gestão de água?

Tendo em conta as proposições acima colocadas, esta pesquisa propõe-se estudar a gestão compartilhada da água olhando pelo viés da comunicação para a mobilização social no contexto das organizações públicas. Para tal, os problemas acima indicados resumem-se numa questão orientadora: tendo em conta que a participação das

comunidades na gestão dos bens públicos é de extrema importância para a manutenção destas, de que forma as comunidades, enquanto parte importante e interessada no uso dos bens públicos mobilizam-se para participarem na a gestão compartilhada da água e como a empresa Águas da Região de Maputo estrutura sua comunicação e mobiliza as comunidades a participarem na gestão da água?

2. A água como bem público e sua gestão compartilhada

Um dos desafios das organizações públicas, delegadas ou participadas pelo Estado é criar interesse dos cidadãos sobre os bens públicos, mostrando a necessidade de uma gestão conjunta desses bens. Para tal, organizações e comunidades estão interessadas em criar um espaço onde reine a gestão coletiva e não individualista, isto é, onde comunidade e organizações planejem conjuntamente a gestão dos bens públicos.

Arendt (1997, p.59-60), advoga que o termo “público” remete para dois fenômenos distintos, embora correlacionados. Em primeiro lugar, “público” centra-se na ideia de acessibilidade: tudo o que vem a público está acessível a todos: pode ser visto e ouvido por todos. Quando divulgamos um pensamento ou um sentimento através de uma estória, bem como quando divulgamos experiências artísticas individuais, o privado torna-se de acesso público. A garantia deste fenômeno depende de uma condição essencial: os outros têm de partilhar a realidade do mundo e de nós mesmos. Em segundo lugar, o termo “público” centra-se na ideia de comum. A realidade do mundo tem um bem comum ou interesse comum do artefato e dos negócios humanos, na medida em que é partilhado por indivíduos que se relacionam entre si.

Mateus (2011, p.11) segue a mesma perspectiva de Arendt e afirma que a palavra “público” tem sua raiz etimológica em duas tradições próximas. A Grega e a Latina. Na tradição Grega, público (*to koinon*) aponta para aquilo que é comum, abarcando todas as atividades que devem ser partilhadas e que não são exclusivos de ninguém na medida em que elas encerram uma dimensão de cidadania na qual é preciso que todos participem. Na versão latina, público (*publicus*) significa o que é de todos, o trivial ou o relativo ao povo. Nesta acepção, *publicus* está associado a *publicum* denotando o domínio do Estado. Para o autor, podem distinguir-se cinco usos do adjetivo “público” quais sejam:

as pessoas ou atividades relativas ao Estado; a condição de abertura e acessibilidade que; pode ou deve ser partilhada e comum; tudo aquilo que não pertence aos assuntos domésticos e toda a opinião e conhecimento que resulta dos fluxos comunicacionais.

De acordo com Mateus (op.cit. p.11) “público”, enquanto substantivo refere-se a uma forma de sociabilidade assente no fluxo comunicacional com vista à proposta, discussão e vinculação da opinião a assuntos derivados de afinidades eletivas consideradas preponderantes e de importância societal consensual. Acrescenta que

o fato de o público se diferenciar da esfera doméstica e dizer respeito àquilo que pertence a todos acrescenta o significado de notável, sendo o uso da palavra público sinônimo de notoriedade e prestígio, dois dos mais correntes significados hodiernos (...). (MATEUS 2011, p.11)

Nesta perspectiva notamos que a água é um bem público e comum, portanto se espera que todos tenham direito ao seu acesso e ao seu gerenciamento.

Na mesma linha dos autores anteriores Toro e Werneck (2004, p.32) entendem por público tudo o que convém a todos, como resultado de uma racionalidade genuinamente coletiva. Para Henriques (2010, p.90) a forma comum de definir o que é público se dá pela oposição ao que é privado e acrescenta que um bem público é todo aquele cuja propriedade não seja definida como particular nem restrita a uma pessoa ou um grupo identificável. Mas aponta também que o sentido de público se estende para, além disso, englobando

tudo aquilo que se opõe ao segredo, ou seja, tudo ao que damos publicidade. Nesse sentido, publicidade se refere à visibilidade. Quando falamos de uma questão ou problema público estamos nos referindo a algo que pode ser reconhecido por todos porque, ao menos potencialmente, é algo visível ou afeta a todos. (HENRIQUES 2010, p.91)

Sob uma perspectiva normativa e institucional, Medauar (2005, p.273-276) define que bens públicos é expressão que designa os bens pertencentes a entes estatais, para que sirvam de meio ao atendimento imediato e mediato do interesse público e sobre os quais incidem normas especiais, diferentes das normas que regem os bens privados. Os bens públicos são importantes à medida que são mais utilizados para atendimento dos fins do Estado e por serem elementos fundamentais para a vida em coletividade. Nesta mesma linha, Mello (2005, p.837) aponta que os bens públicos são aqueles que pertencem às pessoas jurídicas do direito público, isto é, à União, ao Distrito Federal, ao Município, às respectivas autarquias, às *províncias*, aos *distritos*, às *localidades*²⁰ e a fundações de direito público (estas últimas, alias, não passam de autarquias designadas pela base estrutural que possuem), bem como os que, embora não pertencentes a tais pessoas, estejam afeitos à prestação de um serviço público. Esse conjunto de bens

²⁰ Grifo nosso: Na divisão administrativa Moçambicana existem Províncias, Municípios, Distritos e Localidades.

públicos, de acordo com o autor, forma o que se designa por “domínio público”. Acrescenta ainda que o serviço público é

toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas gerido singularmente pelos administradores, que o estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça as vezes, sob regime de direito público portanto, consagrador de prerrogativas de supermacia e de restrições especiais-instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo (MELLO, 2005 p.628).

Partindo das abordagens dos autores sobre o que é público, pode-se perceber que estas apresentam características comuns, na medida em que há palavras-chaves que transpassam todas as abordagens. Os autores recorrem às expressões como: “*o público e comum*”, “*o público é acessível a todos*”, “*o público se dá por meio da visibilidade (notoriedade)*”, “*o público opõe-se ao privado (doméstico)*”, “*o público deve ser partilhado por todos*”, “*o público deve ser conhecido por todos*”, “*o público é regido pelo direito público*” (*mesmo em situações em que a gestão desse bem é delegada ou participada*).

Percebe-se a partir destas abordagens que a água, sendo vital para a vida na terra, deve ser tratada como público, que a todos pertence e carece de uma gestão compartilhada, isto é, a sua gestão deve ser feita por todos sem exclusão das partes. Por outro lado, o seu caráter essencial para a vida humana (*sem água não há vida*) a torna um bem do domínio público que carece de uma gestão inclusiva com leis próprias que a diferenciam de bens privados, onde o Estado exerce um papel-chave para o seu acesso.

2.1 A água, um bem público.

A água é um bem importante e indispensável para a vida e para o desenvolvimento econômico e social da população e dos países. Nesta condição, deve estar, portanto, disponível para todos, por isso governos, sociedade civil e comunidades são desafiados a buscar formas e estratégias de uso comum e sustentável desse recurso.

De acordo com Mello (2005, p.842-843) a água pode ser classificada como bem do domínio hídrico nas seguintes vertentes: água doce (rios e riachos), as águas

dormentes (lagos, lagoas e açudes), salgada (os mares), e os potenciais de energia hidráulica.

O caráter público e comum da água faz com que esta seja para todos sem exclusão das partes. Como advoga Machado (1999, p.352), o uso da água não pode ser apropriado por uma só pessoa física ou jurídica, com exclusão absoluta dos outros usuários em potencial; o uso da água não pode significar a poluição ou a agressão desse bem; o uso da água não pode esgotar o próprio bem utilizado e a concessão ou a autorização (ou qualquer tipo de outorga) de uso da água deve ser motivada ou fundamentada pelo gestor público.

O Estado é concebido com o fim último de satisfazer a sociedade através da concessão de bens que possam responder às suas necessidades. É através da administração pública que o Estado oferece serviços e produtos para a satisfação concreta e justa das necessidades coletivas. Porém Di Pietro (2003, p.98) observa que nesta responsabilidade de prover bens para a satisfação das necessidades da sociedade o Estado não é a única pessoa jurídica que presta serviço público: o particular também pode prestá-lo, desde que por delegação do direito público.

O serviço de abastecimento de água possui uma natureza mista. Por um lado é um bem essencial à sociedade e aos indivíduos e cujo usufruto é indispensável para o saneamento e preservação da vida coletiva. Este recurso é importante na medida em que responde às necessidades primárias do indivíduo e da sociedade como forma de proporcionar-lhes o bem estar. Por outro lado, para além desta aplicação, a água tem valor industrial e comercial, na medida em que é utilizada com fins remuneratórios tanto na produção como na utilização. Isso reforça a ideia da água como um bem do domínio público que deve ser administrado pelo próprio público, participando na definição de políticas públicas e na gestão, para que as sociedades vindouras possam também usufruir dele.

Para Mulas (2013, p.104-110), a água exerce três principais funções: (1) água para a vida (para atender necessidades básicas de sobrevivência); (2) água para fins de interesse público geral; e (3) água para o crescimento econômico. Acrescenta que nestas funções cabe ao governo garantir o acesso universal à água para as necessidades básicas humanas (primeira função), o acesso a volumes maiores dela, como os necessários para a segunda função, não é considerado um direito humano, e sim um direito de cidadania, que deve ficar sujeito a critérios diferentes com relação à política pública. Esta segunda

função remete a um conceito, que abarca serviços, tanto orientados pela visão do mercado quanto não orientados por essa visão, os quais as autoridades públicas consideram de interesse geral, incluindo obrigações específicas do serviço público. Ele se estende também a qualquer outra atividade econômica que esteja sujeita a obrigações do serviço público. A expressão “obrigação do serviço público” denota as exigências específicas impostas pelas autoridades públicas aos prestadores dos serviços, a fim de assegurar que certos objetivos de interesse público sejam alcançados. O terceiro uso da água é para fins lucrativos privados. Aliás, a maior parte da água extraída é utilizada como insumo econômico em processos de produção que visam ao lucro e beneficiam os proprietários. Nesta perspectiva, é possível dizer que esta terceira função ou utilização da água é semelhante a de outros produtos primários que intervêm como insumos no processo econômico privado.

Segundo as disposições preliminares da lei moçambicana das águas (16/91 de 3 de Agosto), as águas interiores, as superficiais e os respectivos leitos, os subterrâneos, quer brotem naturalmente ou não, são propriedade do Estado, constituindo domínio público hídrico. Também prescrevem que o domínio público hídrico é inalienável e imprescindível e o direito ao uso e aproveitamento será concedido de modo a garantir a sua preservação e gestão em benefício do interesse nacional. Percebe-se que o Estado moçambicano, ao assumir a água como sua propriedade, está ciente do seu papel capital para a vida das sociedades.

Do caráter público e comum da água decorre o princípio de que seja gerenciada por todos: empresas de fornecimento de água, governo, comunidades e sociedade civil, de modo a tornar sustentável este recurso escasso. Isso só pode ser possível numa sociedade onde existem organizações e comunidades cidadãs que procuram uma gestão participativa de bens públicos.

Para SOUZA (1978, p.19-20), bem comum é o conjunto de condições sociais necessárias (meios, oportunidades, recursos) para a realização integral da Pessoa humana, e é dever do Estado proporcionar às pessoas que elas próprias se possam realizar. Essas condições podem ser classificadas em duas espécies: as genéricas e as específicas. As genéricas são aquelas que atendem indistintamente e no mesmo grau a todos os membros da comunidade política (...) funcionam como fator de coesão e unidade social, acima dos interesses específicos que dividem no interior da sociedade. As específicas são aquelas que atingem, em grau diferente, os diversos setores da sociedade política, beneficiando

mais a uns do que a outros. Essas condições são ilimitadas em número (...), formam o que se pode chamar de objetivos atuais dos governos (...).

Para que a gestão compartilhada de água se torne efetiva é necessário que cada cidadão conheça os seus deveres e direitos. Nesse processo as organizações públicas, as participadas pelo Estado ou as delegadas e as comunidades que atendem devem ter mecanismos de comunicação e de mobilização capazes de promover uma gestão participativa, traçando conjuntamente as políticas públicas da água. Para um uso sustentável da água é necessário que a participação esteja presente em todos os setores interessados na gestão deste recurso (abastecedores e beneficiários).

Cabe tanto à empresa Águas da Região de Maputo quanto às comunidades a promoção de fluxos comunicacionais que sejam capazes de colocar os assuntos organizacionais e comunitários relativos à água ao conhecimento público. A partir do momento em que tais assuntos são partilhados democraticamente entre os interessados se abrirá um espaço para uma gestão compartilhada.

2.2 Organizações públicas (finalidades, funcionalidades, características e limitações)

As organizações estão inseridas dentro de contextos ambiental, social, econômico e político que com elas interagem, recebendo deles influências e influenciando-os. As interações desenvolvidas nesse ambiente são executadas por pessoas que atuam como agentes organizacionais.

Partindo desta abordagem pode-se aferir que as organizações públicas (*delegadas, ou participadas pelo Estado*)²¹ atuam como realidades sociais construídas de forma partilhada, entre a sociedade, o Estado, o governo e outros entes do direito público e privado. Como advoga Morgan (1996, p.36), a estrutura organizacional, regras, políticas, objetivos, missões, descrições de cargos e procedimentos operacionais desempenham uma função interpretativa e atuam como pontos primários de referência para o modo pelo qual as pessoas pensam e dão sentido aos contextos nos quais trabalham.

²¹ No caso moçambicano existem empresas delegadas pelo Estado para oferecer serviço público e as participadas pelo Estado (geralmente o Estado é o acionista majoritário) todas são regidas pelo direito público. Cabe ao Estado o papel de supervisão destas empresas e intervenção em caso de mau funcionamento.

Mello (2005, p.842-843) afirma que as organizações públicas (*delegadas ou participadas pelo Estado*) têm como objetivo prestar serviço para a sociedade. Elas podem ser consideradas como sistemas dinâmicos, extremamente complexos, interdependentes e inter-relacionados coerentemente, envolvendo informações e seus fluxos, estruturas organizacionais e tecnologias. Elas cumprem funções, buscando uma maior eficiência da imagem pública e um melhor atendimento para a sociedade.

Enquanto Mello define as organizações públicas a partir dos objetivos e funcionalidades, Dussault (1992, p.13), olha as organizações do serviço público como aquelas que dependem em maior grau do que as demais do ambiente sociopolítico: seu quadro de funcionamento é regulado externamente à organização. Estas podem ter autonomia na direção dos seus negócios, mas, inicialmente, seu mandato vem do governo, seus objetivos são fixados por uma autoridade externa. Os recursos para a sua existência dependem da decisão política e da capacidade econômica do Estado. Estas organizações sofrem interferências do poder político, porque são geridas por ele.

No caso da empresa Águas da Região de Maputo as duas definições, embora concebam as organizações públicas (delegadas ou participadas) de formas diferentes, ajustam-se naquilo que é a estrutura, objetivos e funcionalidades do nosso objeto de estudo, primeiro pelos objetivos e funcionalidades e depois pela dependência que esta tem do Governo. Por exemplo, a empresa visa satisfazer as necessidades da sociedade no que se refere à água de um lado e, por outro, é o Governo que nomeia o Presidente do Conselho de Administração e aloca o financiamento para o funcionamento correto da empresa, o que faz desta dependente do poder econômico, social e político do Estado.

As organizações públicas apresentam características peculiares. Carbone (2000) advoga que as organizações públicas apresentam características que as tornam únicas e de difícil mutação, quais sejam:

(1) burocratismo - excessivo controle de procedimento gerando uma administração engessada, complicada e desfocada das necessidades do país e do contribuinte; (2) autoritarismo/ centralização - excessiva verticalização da estrutura hierárquica e centralização do processo decisório; (3) aversão aos empreendedores - ausência de comportamento empreendedor para modificar e se opor ao modelo de produção vigente; (4) paternalismo - alto controle da movimentação do pessoal e da distribuição de empregos, cargos e comissões, dentro da lógica dos interesses políticos dominantes; (5) levar vantagens - constante promoção da punição àqueles indivíduos injustos, obtendo vantagens dos negócios do Estado; e (6) reformismo - desconsideração dos avanços, descontinuidade administrativo, perda de tecnologias e desconfiança generalizada; (7) corporativismo - como obstáculo à mudança e mecanismo de proteção à tecnocracia (CARBONE 2000, p.97-111).

Aliadas a estas características peculiares do ambiente público, Shephud e Valência (1996, p.103-128) apresentam situações que dificultam a administração das organizações públicas:

(1) as organizações públicas oferecem, principalmente, serviços dos quais detém o monopólio o que propicia que sejam produzidas de maneira ineficiente; (2) o controle dos eleitores sobre políticas é normalmente imperfeito, sendo que as organizações políticas destinadas a representar os eleitores dificilmente trabalham sem atrito; e (3) a dificuldade dos políticos em controlar os funcionários, definir e medir com exatidão os resultados da administração pública (SHEPHUD E VALÊNCIA 1996, p.103-128).

De acordo com o Decreto-lei nº 6/2012 no seu capítulo I (disposições gerais), artigo 1.º, a empresa pública é conceituada como sendo uma entidade de natureza empresarial criada pelo Estado, com capitais próprios ou de outras entidades públicas, e realiza a sua atividade no quadro dos objetivos traçados no diploma de criação.

Nesta abordagem o serviço público é visto como aquele prestado pela administração pública ou por delegação, sob normas e contratos estatais, para satisfazer as necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado. A lei é omissa no que tange a indicação dos serviços públicos; isso advém pelo fato de os bens públicos variarem conforme as exigências de cada povo e de cada época.

Pode-se concluir que o serviço público é toda atividade exercida pelo Estado, direta ou indiretamente por meio de seus delegados, mediante normas do direito público, para a satisfação dos interesses e necessidades essenciais das coletividades, bem como a satisfação de utilidades e conveniências, e que necessita da participação de todos para o alcance dos objetivos preconizados.

A comunicação nessas organizações deve ser democrática, que promova uma interação entre os vários segmentos que as compõem. Como advogam Soares e Monteiro (2012 p.56), a comunicação nas organizações públicas se desenvolve voltada tanto para seus funcionários (servidores públicos, empregados públicos) quanto para outras autarquias do sistema público e para a sociedade civil, dividida em inúmeros segmentos. A comunicação nessas organizações se dá basicamente por meio de dois processos: de informação e de negociação.

2.3 O processo de participação civil na gestão de bens públicos.

A história da participação na tomada de decisões sobre a gestão de bens públicos em Moçambique é recente, data da entrada em vigor da Constituição de 1990. Num país onde desde a Independência, em 1975 a intervenção do Estado era quase total, a Constituição de 90 veio abrir espaço para que cidadãos passassem a gozar do direito a participar na tomada de decisões sobre a gestão de bens públicos.

Nos contextos democráticos, onde a popularização dos direitos humanos e dos direitos de cidadania vêm ganhando espaço, espera-se que as organizações possam privilegiar o debate, a mediação, a interação e, sobretudo, a participação responsável das comunidades na vida organizacional. O cidadão moderno está preocupado em perceber a dinâmica organizacional que o envolve, participa de fóruns de tomada de decisões que afetam os destinos da sua vida²².

No caso moçambicano, durante muito tempo as decisões sobre bens públicos eram tomadas por um segmento da sociedade, com a exclusão da maioria, e isso também era e é notório nas organizações que operam no país. Descontentamentos surgiram que até levaram à guerra civil, que durou 16 anos. Isso nos leva ao problema da participação civil no contexto atual do país.

2.3.1 O problema da participação civil

A participação configura-se como um processo importante na gestão pública e possibilita que assuntos que transcendem a capacidade de decisão individual possam ser decididos em fóruns coletivos e inclusivos. Esta envolve atores sociais que apresentam compreensões, interesses e valores diferenciados de onde podem emergir conflitos.

Na interação entre organizações e comunidades, Gohn (2005 p.30) define a participação como um processo de vivência que imprime sentido e significado a um

²² “Nas sociedades democráticas contemporâneas, a condição para que o indivíduo possa efetivamente exercer o seu direito de cidadania, implica não só que ele tenha conhecimento acerca do conjunto de direitos civis, políticos, sociais e econômicos, que lhe são adstritas, mas também dos deveres que daí decorrem para com a sua sociedade (imposto, serviço militar e respeito pelas leis). Direitos (o indivíduo precede a sociedade e é-lhe superior) e deveres (o indivíduo é uma parte do coletivo), consequentes do reconhecimento jurídico de pertença e ligação entre o cidadão e o seu Estado de direito” (CORREIA et al 2010 p.44).

grupo ou movimento social, tornando-o protagonista de sua história, desenvolvendo uma consciência crítica desalienadora, agregando força sociopolítica a esse grupo ou ação coletiva, e gerando novos valores e uma cultura política nova. Acrescenta que a participação pode, portanto, ocorrer desde uma reivindicação dos atores sociais marginalizados como resultado de um processo estimulado e institucionalizado em função da descentralização de políticas públicas setoriais, permitindo aos atores diferentes níveis de envolvimento com a gestão pública.

É nos contextos democráticos onde se espera que organizações e sociedade civil interajam com o fim último de satisfazer tanto os objetivos organizacionais quanto os da sociedade. Embora os contextos democráticos sejam os propícios para a interação organização/sociedade vários são os cenários que surgem nesse ambiente que comprometem essa relação.

Touraine (1996, p.205-206), sem fugir das visões do autor anterior, olha a participação como um elemento indissociável da democracia, na medida em que esta requer a igualdade de condições entre os atores sociais em um processo amplo e plural de participação no campo das decisões. O autor advoga que, no pensamento democrático, o Estado reconhece as desigualdades sociais de que é responsável e busca compensá-las, permitindo que a sociedade, sobretudo os grupos menos favorecidos, limitem o seu poder e controlem as decisões que afetam a vida privada e coletiva. Para este, os indivíduos e coletividades têm o direito de se constituírem como sujeitos da própria história, criando e transformando as instituições sociais e participando direta ou indiretamente da gestão da sociedade, numa alusão objetiva à liberdade.

Acrescenta Touraine (op. Cit., p.206) que a passagem do indivíduo consumidor para o indivíduo-sujeito não se opera pela simples reflexão ou difusão de ideias, mas apenas pela democracia, pelo debate institucional aberto e pelo espaço dado à palavra, em particular, à palavra dos grupos mais desfavorecidos, porque os detentores do poder e do dinheiro exprimem-se mais eficazmente através dos mecanismos econômicos, administrativos ou midiáticos que estão sob seu controle do que sob a forma do discurso ou protesto.

A visão apresentada por Bordenave difere das ideias dos anteriores autores, para este a participação é

o caminho natural para o ser humano exprimir sua tendência inata de realizar, fazer coisas, afirmar-se a si mesmo e dominar a natureza e o mundo, isto é, a

participação é inerente ao homem, tendo acompanhado sua evolução ao longo dos tempos desde tribos primitivas até associações, empresas, partidos políticos e demais instituições em que se faz necessária. Além disso, sua prática envolve a satisfação de outras necessidades não menos básicas, tais como a interação com os demais homens, a autoexpressão, o desenvolvimento do pensamento reflexivo, o prazer de criar e recriar coisas, e, ainda, a valorização de si mesmo pelos outros. Acrescenta que a não participação representa uma mutilação do homem social, pois suas potencialidades somente desenvolver-se-ão plenamente em uma sociedade que permite a participação. Afirmo ainda que a participação não é somente um instrumento para a solução de problemas, mas, sobretudo, uma necessidade fundamental do ser humano (...) (BORDENAVE 1985 p.16).

Percebe-se nesta abordagem de Bordenave que a participação é inerente ao homem, ou seja, o homem faz-se pela participação nos assuntos que lhe dizem respeito para a sua própria afirmação e sobrevivência em comunidade.

Numa segunda abordagem, Bordenave conceitua participação como sendo,

um processo coletivo e transformador, às vezes contestatório, no qual os setores marginalizados se incorporam à vida social por direito próprio e não como convidados de pedra, conquistando uma presença ativa e decisória nos processos de criação cultural. Acrescenta que, no âmbito social, a participação é o ato ou efeito dos indivíduos tomarem parte das realizações coletivas e nos processos de produção social (BORDENAVE 1985 p.17).

O desenvolvimento das instituições, sejam públicas, privadas ou do terceiro setor, está intimamente ligado à participação direta ou indireta das comunidades que atendem, pois de uma ou de outra forma o cidadão sente-se “realizado” ao saber que faz ou fez parte na tomada de decisões e na criação de políticas que ditam o funcionamento das instituições que lhe atendem.

A participação na gestão de bens públicos configura-se como esse momento em que as comunidades tomam parte na discussão e decisão sobre temas pontuais e de interesse social. É nesse encontro empresa/comunidade que se constrói o bem público que pertence a todos e tem relação direta com a qualidade de vida de todos os envolvidos no processo.

Partindo das visões de Bordenave (1985), Gohn (2005) e Touraine (1996), pode-se dizer que a participação é importante para o alcance dos objetivos organizacionais bem como dos objetivos das comunidades. É através da participação que organizações e comunidades podem se encontrar com vista a traçarem políticas públicas inclusivas que respondam às necessidades, tanto da organização quanto das comunidades.

Com a participação as comunidades buscam tomar parte da vida organizacional, não apenas como integrantes das organizações mais sim como controladores das

autoridades, com o fim último de serem satisfeitas as suas necessidades. Este novo enfoque das comunidades obriga a que as organizações adotem novas feições no que tange à interação.

Uma abordagem diferente é apresentada por Faria (2009, p. 79) que olha a participação a partir da proximidade do poder e a problematiza: ressalta que a participação precisa ser vista “em termos de questões técnicas, organizacionais, econômicas, jurídicas, políticas e ideológicas”. Acrescenta que existem três níveis totalmente interdependentes de controle: o econômico, que diz respeito às relações de produção - especialmente às relações e aos processos de trabalho no que se refere à propriedade e à posse; o político-ideológico que diz respeito à superestrutura construída a partir das relações de produção, sua institucionalização, inclusive no âmbito do Estado, seus aparelhos e todo o aparato normativo; e o psicossocial, que diz respeito às relações entre os sujeitos, sejam estes individuais ou coletivos, inseridos nos processos produtivos e políticos (FARIA, 2009, p. 80).

No contexto da gestão compartilhada da água essa abordagem assume relevância e precisa ser considerada, já que as relações do poder são patentes nesse processo, onde a empresa, detentora do poder científico, técnico e informacional chama para si a responsabilidade de gestão, monopolizando a água em detrimento das comunidades que, estando longe do poder de decisão, e não tendo acesso à informação e ao conhecimento técnico e científico se afasta, ou é afastada do centro de decisões.

Webler; Kastenholz; Renn (1995) apontam três principais vantagens trazidas pela participação pública na tomada de decisões sobre a gestão compartilhada de bens públicos, a saber:

- A competência da decisão final é considerada mais abrangente quando o conhecimento local é incluído e quando o conhecimento de especialistas é incorporado à tomada de decisão.
- A legitimidade do resultado final é mais representativa quando há o respaldo de todas as partes envolvidas na tomada de decisão, tornando o processo mais justo.
- Em termos políticos, a participação pública é tida como uma conduta apropriada do governo democrático em questões que suscitam impactos públicos.

No processo de gestão compartilhada, o público nos remete crescentemente tanto ao Estado quanto às comunidades em um mesmo movimento, simultaneamente complementar e contraditório na formulação e execução de políticas públicas. No contexto democrático, espera-se que as organizações públicas, participadas pelo Estado e delegadas não olhem as comunidades apenas como seus clientes, mas sim como aquelas que também podem definir a sua funcionalidade, daí que hoje, não podem só buscar a interação objetiva e educativa, mas sim uma constante mobilização à participação na gestão compartilhada de bens públicos. Este enfoque molda também a própria forma de participação das comunidades na vida organizacional: não basta só tomar parte na gestão da coisa pública, e preocupar-se com o quanto se toma parte, mas também atentar para a forma como se toma parte (BORDENAVE, 1985, p.23).

A participação num determinado evento envolve duas bases que, de acordo com Bordenave, se complementam, quais sejam: a afetiva, segundo a qual, nós participamos porque sentimos prazer em fazer coisas com outros; e a instrumental, segundo a qual, participamos porque fazer coisas com os outros é mais eficaz e eficiente que fazê-las sozinho (BORDENAVE, 1985, p.23).

As organizações prestadoras do serviço público durante muito tempo marginalizaram a participação mais direta dos públicos na sua gestão ou na tomada de decisões. Porém, com a crescente conscientização das sociedades sobre os seus direitos e deveres, o surgimento de organizações da sociedade civil comprometidas com as questões referentes aos bens públicos, da água em especial, a forma de atuação das organizações que lidam com estes bens mudou, passando a privilegiar um envolvimento direto dos beneficiários. No contexto da democracia participativa é preciso envolver os cidadãos na formulação das políticas públicas da água, procurando promover uma descentralização e democratização de decisões referentes a esse recurso e promover uma gestão horizontalizada. Isto porque durante muito tempo as organizações que oferecem serviços públicos funcionaram num sistema de gestão vertical, com a exclusão total dos beneficiários. Como afirma Henriques (2010), o modelo de democracia participativa que possibilita aos cidadãos a oportunidade de participar da gestão pública e da formulação de suas políticas desafia o *modus operandi* tradicional dos órgãos governamentais, como consequência da redefinição de cidadania e do reconhecimento dos sujeitos como portadores do direito de participar mais direta e efetivamente na gestão da sociedade.

É preciso notar que indivíduos influenciam a vida das organizações de várias formas, participando direta ou indiretamente na vida destas. De acordo com Motta (1995, p.159), a participação compreende todas as formas e meios pelos quais os membros de uma comunidade, como indivíduos ou coletividade, podem influenciar os destinos de uma organização.

Percebe-se que é importante a definição conjunta de políticas públicas entre os intervenientes do processo de gestão de recursos hídricos. Quando as políticas públicas são definidas conjuntamente, abrem espaço para o engajamento das partes interessadas, em especial das comunidades, no processo de gestão compartilhada. Ao se enveredar por políticas inclusivas para a gestão integrada da água pode-se criar um ambiente onde se fortaleça a mobilização com vista ao uso sustentável deste recurso.

Nesta perspectiva Henriques (2010, p.75) afirma que as instâncias participativas instituídas no âmbito do poder público possuem caráter mobilizador, na medida em que necessitam fomentar a participação cívica e manter um ambiente favorável à cooperação dos cidadãos com o poder público em torno de propósitos comuns que sejam definidos como políticas públicas. Assim, manter um processo de planejamento, um orçamento participativo ou uma interlocução em instâncias como conselhos de políticas públicas requer estabelecer um processo de mobilização aberto e democrático.

De acordo com Henriques (2010, p.75-76) cada área específica de governo necessita agora promover uma interlocução com a sociedade civil, que se dá em fóruns, de modo organizado, e que deve ser transparente e aberta ao conjunto dos cidadãos. Como resultado dessas novas relações, é necessário que ocorram também mudanças nas formas de comunicação das organizações públicas com os cidadãos, e acrescenta que

o estabelecimento pelo Estado de uma comunicação pública abrangente deve encarar os públicos sob uma nova ótica, que sustente o objetivo de gerar ambientes de debate, deliberação e cooperação, respeitando a pluralidade social. Os esforços de comunicação, além de dar visibilidade às causas de interesse público, devem fomentar continuamente a constituição de públicos críticos, capazes de intervir nas discussões dos assuntos publicamente relevantes. Isso é muito mais do que apenas fornecer informações à sociedade e prestar contas sobre o seu serviço. As políticas e as estratégias de comunicação devem ser capazes de estimular a participação e a cooperação dos cidadãos, estabelecer e orientar a interlocução e fomentar o próprio debate cívico. (HENRIQUES 2010, p.76-77)

Ao abordar a gestão compartilhada de bens públicos, Santos (2008, p.27) advoga que é necessário perceber que a gestão é o processo de coordenação e integração de

recursos, tendente à consecução dos objetivos estabelecidos, através do desempenho das atividades de planejamento, organização, direção e controle. Assim, a gestão pode ser entendida como o processo de integração de atividades, através do planejamento, organização, direção e controle, tendente a assegurar a consecução dos objetivos definidos, através das pessoas, de forma eficaz e eficiente. Nesta última definição o autor resalta dois elementos importantes a ter em conta na gestão: a eficácia e a eficiência, ou seja, é necessário a organização avaliar em que medida esta conseguindo ou não atingir os objetivos pré-estabelecidos, isto é, a *eficácia* na gestão de bens públicos, por outro lado, que recursos (escassos) tiveram que sacrificar para atingir os seus objetivos, isto é, a *eficiência* na gestão de bens públicos.

Partindo dessa perspectiva, pode-se aferir que a gestão participativa será aquela em que gestora, trabalhadora e comunidade buscam uma forma eficaz e eficiente de gerir os bens públicos de modo a satisfazer tanto os objetivos organizacionais como os das comunidades. A participação esperada na gestão de bens públicos é tanto no nível político quanto no da ação prática cotidiana, onde os cidadãos são chamados a se envolverem efetivamente com os problemas relativos à água. Essa participação se resume na corresponsabilidade e compartilhamento entre essas organizações e as comunidades que atendem com o fim último de promover uma cooperação ativa no trato com a água. Como atesta a política moçambicana de água de 2007, a participação das partes interessadas no processo da tomada de decisão sobre os recursos hídricos, em todos os níveis, será reforçada. Todas as administrações regionais de águas deverão constituir Comitês de Bacias e as partes interessadas deverão estar adequadamente representadas nos conselhos de gestão das administrações. Em longo prazo, as unidades de gestão das bacias dentro das administrações regionais de águas deverão estar tecnicamente preparadas para participar na gestão coordenada das bacias hidrográficas partilhadas de que fazem parte.

De acordo com o Conselho de Ministros de Moçambique (2007, p.7), a participação das comunidades na gestão compartilhada da água enquanto um bem público aparece para garantir sustentabilidade e o uso racional dos recursos, isto é, prevê que será promovida a participação das comunidades e utentes da água, com ênfase no papel da mulher no planejamento, implementação, gestão, utilização e manutenção das infraestruturas de abastecimento de água e saneamento, de forma a que as soluções adotadas correspondam aos desejos e capacidade econômicas das comunidades. Prevê

também que o grau e as formas de participação devem ser adaptados às condições locais e ao nível de serviço prestado.

Na questão dos recursos hídricos entende-se por gestão participativa aquela em que há espaço para a participação democrática dos usuários, da sociedade civil organizada e outros agentes interessados, exercendo suas influências no processo de tomada de decisões, defendendo seus pontos de vista sobre investimentos e outras formas de intervenção na bacia hidrográfica e na administração dos recursos hídricos locais (SEMAD 2008, p.36).

Partindo dos pressupostos dos autores, pode-se notar que a participação é um processo importantíssimo na gestão compartilhada de bens públicos; cabe às organizações públicas e às comunidades a criação de estratégias que permitam a articulação conjunta e inclusiva na gestão de bens públicos. Só numa sociedade onde organizações e comunidades articulam os seus objetivos pode-se ter uma participação efetiva e, para tal, é necessário que as comunidades entendam que fazem parte na construção da ordem social, se este postulado se verificar na relação entre organizações públicas e comunidades que atendem, então estará aberto o caminho para participação civil na tomada de decisões sobre a gestão de bens públicos, da água em especial. Como atesta a Política Moçambicana de Águas de 2007, um dos objetivos principais da gestão da água assenta basicamente em “promover uma gestão da água participativa e aumentar o papel das partes interessadas pela disseminação da informação sobre os recursos hídricos” (Conselho de Ministros, 2007,p.7).

2.4 Gestão compartilhada da água

De acordo com a Secretaria de Estado Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, SEMAD (2008 p. 35) entende se por gestão compartilhada da água aquela que cabe aos poderes públicos, municípios e Estaduais, usuários, a sociedade civil organizada, as ONG's e outros agentes interessados, através de mecanismos estabelecidos, tomarem parte e assumir seu papel na gestão dos recursos hídricos.

A gestão de recursos hídricos implica a articulação entre atores envolvidos. Nesse processo as organizações devem facilitar e estimular uma coresponsabilidade das comunidades com vista a uma gestão inclusiva desses recursos. O tema sobre recursos

hídricos domina as agendas governamentais, das ONG's, organizações da sociedade civil, comunidades, empresas de abastecimento de água, entidades internacionais que buscam possibilidades de formulação de políticas públicas que promovam mudanças nos hábitos e atitudes dos cidadãos com o objetivo de minimizar os problemas da água. A preocupação, tanto das organizações que lidam com a água quanto da sociedade civil é a busca de um modelo de gestão que abra espaço para a promoção da cidadania, a partir de uma gestão social fundada numa parceria mais aberta com as comunidades.

A gestão compartilhada depende de um conhecimento, do envolvimento e de uma visão mais ampla da problemática da água entre as partes do processo. Neste processo intervêm vários fatores (sociais, políticos, econômicos, tecnológicos, técnicos, educacionais, culturais) que são cruciais para a implementação e formulação de estratégias desta gestão. Para além destes fatores, de acordo com Gonçalves (2002) a gestão compartilhada da água abarca uma série de componentes,

a gestão integrada engloba uma série de componentes que abrangem as áreas de educação, saúde, meio ambiente, promoção de direitos, geração de empregos e renda e participação social (GONÇALVES *et al* 2002, p.26).

No mundo democrático a busca pelo engajamento na tomada de decisões sobre a gestão da coisa pública tem sido a preocupação tanto do Estado como da sociedade civil, diante do desafio de buscar espaços onde o cidadão tenha capacidade de tomar parte na definição de políticas públicas sobre a água rumo ao desenvolvimento sustentável. Como advoga Juarez (2005, p.6), as políticas de desenvolvimento bem sucedidas são traçadas de uma forma cooperada, com a parceria entre o Estado, mercado (entendido aqui como o conjunto de agentes econômicos) e a sociedade civil (entendida aqui como o conjunto das organizações sociais de todo tipo). Acrescenta que o desenvolvimento, sobretudo se quer ser humano-social e sustentável, exige o protagonismo local. Os maiores responsáveis pelo desenvolvimento de uma localidade são as pessoas que nela vivem, sem o interesse, o envolvimento, o compromisso e a adesão da comunidade local, nenhuma política de indução ou promoção do desenvolvimento alcançará êxito.

Como afirma Juarez (2005 p.6)

as estratégias de planejamento e gestão compartilhada, por serem participativas, contribuem para o crescimento do capital humano²³ e do capital social²⁴ ampliando as possibilidades de empoderamento da população local e facilitando a conquista da boa governança que são algumas condições necessárias para o desenvolvimento sustentável.

Como já apontamos anteriormente, a água é um bem comum, e por ser comum assume-se como um bem de primeira geração. Esta natureza impõe, assim, uma cooperação entre as partes interessadas na sua gestão. Essa cooperação deve ser resultado de acordos, negociações, debates etc., entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende de forma a atuarem conjuntamente na sua gestão, ou seja, tem que observar a condição de interdependência entre as partes. Na gestão da água deve reinar o diálogo, no qual as decisões tomadas são compartilhadas entre as partes interessadas no processo, onde as relações sociais são o fundamental para que todos possam ter direito à fala. Por outro lado, devem ser definidos papéis a serem assumidos por cada integrante do processo, para que essa interdependência contribua para uma gestão sustentável da água.

No processo de gestão compartilhada da água é necessário que as empresas de abastecimento se pautem por políticas de comunicação e mobilização que abram espaço para a prestação de informações precisas, regulares e atualizadas às comunidades sobre todos os aspectos que envolvem este recurso. Neste prisma as empresas de abastecimento de água como afirmam Hukka e Katko (2013, p.216), citando Seppala; Rajala; e Katko (2004, p.87), necessitam envolver o cidadão nos processos decisórios concernentes a preocupações fundamentais que afetam as comunidades de maneira significativa, do mesmo modo que têm a obrigação singular perante o público como fornecedoras de um serviço essencial. O envolvimento dos cidadãos também é importante pelo fato de que a provisão de serviços de água exerce um impacto sobre muitos aspectos da vida comunitária, entre eles, considerações sociais, políticas, sanitárias, ecológicas, econômicas e culturais.

²³ “capital humano, tem a ver com o crescimento das habilidades, conhecimentos e competências das populações. o capital humano requer o investimento em educação, mas também em outros fatores relacionados à vida quais sejam: a qualidade de vida, saúde, alimentação, habitação, saneamento, transporte, segurança, etc., sem os quais a educação, por si só, não conseguiria atingir seus objetivos”(Juarez 2005 p.6).

²⁴ Juarez, citando Fukuyama, conceitua o capital social como o conjunto de valores ou normas informais, comuns aos membros de um grupo, que permitem a cooperação entre eles. O capital social configura-se como a própria trama de relações que conformam o tecido social (Juarez 2005 p.6-7).

De acordo com Dowber e Tagnin (2005 p.84) a gestão da água se processa num ambiente, onde se constroem, muitas vezes de forma controversa, as condições para a definição de novos espaços institucionais, para as relações entre peritos e leigos, entre técnicos e usuários, entre setores privados e públicos. A dinâmica dos comitês de água inclusivos (que englobam comunidades e empresa) facilitam a transparência e a permeabilidade nas relações entre comunidade, empresa, organizações de sociedade civil, Estado, Governo, incorporando os principais interessados no processo e cria um canal formal de participação de cidadania. Configura-se como espaço de articulação, de negociação, de debate de problemas e abre espaço para a expressão e a defesa dos interesses difusos. O comitê reduz riscos de que o aparato público seja apropriado por interesses imediatistas e amplia as possibilidades de uma prática orientada pela negociação sociotécnica. Assim se articulam interesses territoriais e sociais e necessidades técnicas, um processo aberto à negociação.

Enfim, uma gestão compartilhada da água exige uma cidadania ativa, e não passiva; isso implica que é necessário que empresa e comunidade desenvolvam uma cultura de diálogo, de negociação, de debate, de uma comunicação aberta e inclusiva que consiga convocar todas as partes a tomarem decisões sustentáveis sobre a água.

De acordo com SEPPÄLÄ (2013, p.148), existem quatro formas de gestão do serviço de água:

- “gestão puramente pública”, por exemplo, gestão municipalizada direta, ou, em alguns casos, gerenciamento por organizações estatais;
- “gestão pública societarizada”, por exemplo, sociedade anônima (SA) ou empresas municipais; várias formas de cooperação e parceria público-privada, por exemplo, terceirização dos serviços e companhias de gestão mista público-privada;
- “gestão privada”, por exemplo, através de concessões ou contratos de *leasing*;
- Opções puramente privadas, entre as quais se incluem a propriedade e a operação privadas.

2.5 Graus de participação na relação entre organizações e comunidades

No processo de gestão de bens públicos, organizações e comunidades ocupam papéis diferentes. Partindo desta constatação, organizações e comunidades participarão em graus diferentes no processo, pois há diferenças no que tange à posse da informação e ao seu controle. Arraes (2000), baseado em Pretty (1995) e Bordenave (1994), demonstrou a relação entre dirigentes e comunidades no que tange ao controle das informações. Para este, existem sete graus de participação envolvendo organizações e comunidades, a saber: (1) Participação manipulada - que é simplesmente aparente, com representantes da comunidade integrando conselhos oficiais, para os quais não foram eleitos e nem têm poder; (2) Participação passiva (informativa) - onde as decisões a serem tomadas cabem a profissionais externos ao projeto, que apenas informam às pessoas o que vai acontecer. Assim as pessoas participam tomando conhecimento sobre o que já foi decidido. Envolve comunicados unilaterais feitos pelos gestores do projeto sem qualquer atenção às respostas das pessoas; (3) Participação por consulta - na qual os agentes externos ao projeto se encarregam de ouvir as pessoas e, a partir do que foi levantado, definem problemas e soluções. Dessa forma, as pessoas participam respondendo a questionários. O processo de consulta não garante qualquer influência na tomada de decisão, sendo que os profissionais externos não são obrigados a considerar o ponto de vista das pessoas; (4) Participação por meio de incentivos materiais - aqui as pessoas participam contribuindo com recursos, por exemplo, com o trabalho em troca de alimento, dinheiro ou outro incentivo material. É muito comum considerar esse modo de participação como a noção geral do processo de participação, contudo as pessoas não têm o interesse em preservar as práticas e as tecnologias sugeridas quando os incentivos terminam; (5) Participação funcional - a participação é vista pelos agentes externos como um meio para alcançar as metas do projeto, principalmente reduzir custos. As pessoas participam formando grupos para atender aos objetivos pré-determinados pelo projeto. Tal envolvimento pode ser interativo e compreender decisões compartilhadas, mas tende a ocorrer quando determinadas decisões já foram tomadas; (6) Participação interativa (cogestão) – onde há participação em análises conjuntas no desenvolvimento de planos de ação e formação ou fortalecimento de instituições locais. A participação é vista como um direito, não apenas como um meio de alcançar metas do projeto. Quando os grupos locais obtêm o controle sobre as

decisões locais e determinam como são utilizados os recursos disponíveis, esses passam a ter maior interesse em manter as estruturas e práticas sugeridas e adotadas e; (7) automobilização (autogestão) – na qual a participação das pessoas se dá de forma espontânea, independentemente das instituições externas. Nesse caso, as pessoas desenvolvem contatos com instituições externas para obtenção de recursos ou assessorias técnicas, das quais necessitem. Tal iniciativa pode ou não interferir e modificar a estrutura de distribuição equitativa dos recursos e do poder existente.

2.6 Comunicação pública: um caminho para a participação na gestão de bens públicos

No contexto democrático a comunicação ocupa um papel importante na ampliação dos fóruns de tomada de decisões sobre a gestão de bens públicos. O acesso à informação amplia a consciência para a participação dos cidadãos na tomada de decisões, segundo uma perspectiva de desenvolvimento da sociedade civil e do fortalecimento dos mecanismos democráticos, tendo em conta que é um direito e responsabilidade de todos (Estado, órgãos de governo e instituições públicas, cidadão, organizações da sociedade civil) tomarem parte da gestão de bens públicos.

No espaço democrático as comunidades recebem informações provenientes de vários lugares (mídia, organizações da sociedade civil, organizações públicas, privadas e do terceiro setor, líderes comunitários, vizinhos etc.). É através destas que tomam decisões para o seu desenvolvimento. Neste processo as comunidades também enviam informações a essas organizações, que servem para a sua planificação. Sendo assim deve reinar nesse processo uma interação recíproca onde cidadãos e organizações se afetam mutuamente em busca de uma satisfação tanto dos objetivos organizacionais, quanto dos das comunidades²⁵.

²⁵ “O pensamento democrático está associado ao reconhecimento da diversidade de crenças, origens, opiniões e projetos da sociedade, que longe de ser homogênea, deve ser entendida como um espaço de desigualdades sociais e conflitos de interesse, e, ao mesmo tempo, como um espaço de cooperação e negociação. Para Touraine a democracia não pode se resumir a uma concepção de procedimentos institucionais, porém deve ajudar os indivíduos a serem sujeitos e conseguirem em si mesmos, através de suas práticas como de suas representações a integração não só de sua racionalidade, isto é, sua capacidade de manipular técnicas e linguagens, mas também de sua identidade que se apoia em uma cultura e tradição, reinterpretadas constantemente por eles em função das transformações do meio técnico” (TOURAINÉ 1996, p.175).

As organizações devem democratizar o acesso à informação por parte das comunidades que atendem de modo a que estas possam participar na sua gestão, isto é, não basta só informar: é preciso que haja canais abertos à participação pública na gestão de bens públicos. Por isso deve reinar nas organizações que oferecem o serviço público um clima democrático, onde os intervenientes tenham acesso à tomada de decisões.

Para a percepção da comunicação que se desenvolve no ambiente das organizações públicas, participadas pelo Estado ou as delegadas no âmbito da gestão compartilhada é importante fazer uma análise do contexto que envolve estas organizações, olhando para a sua finalidade, estrutura e comunicação pública.

2.6.1 Comunicação pública

Partindo dos pressupostos acima relatados torna-se necessário abordar a questão referente à comunicação pública enquanto essa forma de transmissão de informações, de negociação, de mediação e de criação de um espaço para debate entre organizações públicas e comunidades que atende, com vistas à criação de organizações e comunidades cidadãs. Como atesta Brandão (2007, p. 9) “a comunicação pública é um processo comunicativo que se instaura entre o Estado, o governo e a sociedade com o objetivo de informar para a construção da cidadania”. Configura assim a comunicação pública como a interação entre o Estado e a sociedade, com vista à construção da cidadania. Na mesma perspectiva Zémor (1995, p. 1) define a comunicação pública como um processo de informação para a esfera pública. Acrescenta que a comunicação pública é a comunicação formal que diz respeito à troca e à partilha de informações de utilidade pública, assim como à manutenção do liame social cuja responsabilidade é incumbência das instituições públicas. Para o autor as finalidades da comunicação pública não devem estar dissociadas das finalidades das instituições públicas e suas funções são de: informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar); de ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público; de contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto ator); e de acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social.

A comunicação pública é de extrema importância no exercício das funções das empresas públicas, participadas pelo Estado ou as delegadas. Nessa missão de informar,

ouvir as comunidades, contribuir para a estabilidade social, e de acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social, a organização relaciona-se com vários públicos. De acordo com Jorge Duarte a comunicação pública ocorre

no espaço formado pelos fluxos de informação e de interação entre agentes públicos e atores sociais (governo, Estado e Sociedade Civil - inclusive partidos, empresas, terceiro setor e cada cidadão individualmente) em termo de interesse ela trata de compartilhamento, negociações, conflitos e acordos na busca de entendimento de interesses referentes a temas de relevância coletiva. Acrescenta que a comunicação pública ocupa-se da viabilização do direito social coletivo e individual ao diálogo, à informação e expressão. Assim fazer comunicação pública é assumir a perspectiva cidadã na comunicação envolvendo temas de interesse público. (DUARTE, 2007, p.1)

Partindo da visão de Brandão (2007) Duarte (2007) e Zémor (1995) pode-se notar que as estruturas de uma organização pública, participada pelo Estado ou Delegada devem adequar-se a uma demanda de comunicação pública que se configura pela expectativa de participação e envolvimento dos públicos e não somente pela mera transmissão de informações. Como observa Duarte a

comunicação pública, então, deve ser compreendida com sentido mais amplo do que dar informação. Deve incluir a possibilidade de o cidadão ter pleno conhecimento da informação que lhe diz respeito, inclusive aquela que não busca por não saber que existe, à possibilidade de expressar suas posições com a certeza de que será ouvido com interesse e a perspectiva de participar ativamente, de obter orientação, educação e diálogo. (DUARTE, 2007, p. 3)

Por outro lado, é importante referir que é através da aplicação efetiva da comunicação que se abre espaço para a participação e o diálogo sobre os temas de interesse das organizações e das comunidades, ou seja, a comunicação pública é todo o complexo relacional que se dá entre as organizações e os cidadãos, uma comunicação que, por ser pública, é aberta e inclusiva, supõe uma bilateralidade capaz de responder às demandas das empresas e da sociedade com a qual se relaciona.

Numa sociedade onde todos estão informados e conhecem os seus direitos e deveres sobre as organizações públicas, participadas pelo Estado ou delegadas e sobre a gestão de bens públicos, diminui-se o papel do governo, abrindo-se espaço para uma participação efetiva. Como advoga Duarte,

adotam-se como referências, para tratar da comunicação pública, conceitos como cidadania, democratização, participação, diálogo, interesse público. Mais poder para a sociedade, menos para os governos, mais comunicação, menos divulgação, menos dirigismo, são algumas das premissas. Acrescenta que a ideia-chave talvez seja a de espírito público, o compromisso de colocar o interesse da sociedade antes da conveniência da empresa, da entidade, do governante, do ator político. O objetivo central é fazer com que a sociedade ajude a melhorar a própria sociedade. (DUARTE, 2007, p.3)

Na mesma linha de pensamento Zémor (1995, p.3) afirma que a comunicação de uma instituição pública supõe uma troca de informações com um receptor que é também mais ou menos emissor. Na verdade, é a característica ativa do receptor que estabelece a comunicação. A passividade pressupõe um distanciamento ou uma fascinação frente à autoridade do emissor público; acrescenta que,

justamente por causa desta complexidade colocada acima é que os serviços oferecidos ao usuário público não podem ser reduzidos a um produto descrito em um catálogo ou exposto em uma vitrine. Os casos apresentados em uma administração pública demandam um tratamento personalizado. O serviço deve ser ajustado, a aplicação das regras adaptadas ao interlocutor, os procedimentos corrigidos em seus detalhes. O serviço é, desta forma, quase que co-produzido com o usuário, o reclamante. A troca e a comunicação fazem parte integrante do serviço finalmente prestado. (ZÉMOR, 1995, p.3)

Ainda para Zémor, a comunicação pública baseia sua legitimidade no receptor, ela é uma verdadeira comunicação, a autêntica, isto é, aquela praticada nos dois sentidos com um cidadão ativo. A satisfação dessa condição repousa sobre a existência de uma boa relação entre as instituições públicas e seus usuários. As instituições, ao afirmar claramente sua identidade, assumem a responsabilidade pela qualidade de vida da relação. Aos decisores públicos cabe a iniciativa de informar e de fazer com que a comunicação balize os processos de decisão. O estabelecimento de uma relação depende também dos interlocutores do serviço público: acolher sugestões, escutar as questões colocadas, dar tratamento diferenciado ou segmentado. Uma vez estabelecidas as condições da comunicação entre o agente do serviço público e o cidadão, a linguagem ou o código da mensagem podem ser, assim como o conteúdo, adaptados. Essas condições práticas de acesso à informação tendem a responder à exigência de transparência dos atos públicos. Não somente os dados públicos devem ser colocados à disposição, mas também as decisões devem ser motivadas e os cidadãos consultados sobre os projetos (ZÉMOR, 1995, p.4).

Compartilhando a mesma ideia de *Zemor* (1995) e de Duarte (2007), Brandão (2007) defende que a comunicação pública tem o objetivo de representar o interesse geral e, portanto, precisa “ouvir o cidadão”, pois a comunicação pública seria composta justamente pela troca e democratização das informações de interesse público (BRANDÃO, 2007, p.14).

Partindo destas abordagens sobre a comunicação pública podemos aferir que ela é importante no processo de mobilização para a participação, pois só se podem mobilizar indivíduos que detêm informação sobre um determinado assunto. Daí ser papel das organizações e das comunidades criar condições para que esta se efetue de uma forma eficiente e eficaz. Neste processo de mobilização para a participação, cabe às organizações o papel de favorecer as comunidades as condições necessárias no trato com questões referentes à gestão de bens públicos.

De acordo com (Henriques 2010, p.75-76) cada área específica de governo necessita agora promover uma interlocução com a sociedade civil, que se dá em fóruns, de modo organizado, e que deve ser transparente e aberta ao conjunto dos cidadãos. Como resultado dessas novas relações, é necessário que ocorram também mudanças nas formas de comunicação desses órgãos do poder público com os cidadãos. Acrescenta que, é preciso que se operem mudanças no plano das formas de comunicação que primeiro passa por compreender que as instâncias de participação constituem uma esfera de deliberação, em que os diversos problemas publicamente tematizados precisam ser encarados como responsabilidade compartilhada.

A mobilização social só toma corpo numa comunidade onde todos estão informados e conhecem as organizações que junto delas operam e o inverso possa acontecer. Para tal, as organizações públicas devem ter a capacidade de traçar estratégias inclusivas de comunicação capazes de convocar os públicos que atendem a tomar parte do ato mobilizador, por outro lado as comunidades devem ter a capacidade de se mobilizar e de interagir com estas organizações e com o conjunto do poder público, traçando estratégias de relacionamento e mobilização efetivas.

Para que as organizações públicas possam alcançar seus objetivos é necessário que privilegiem uma comunicação que não só informa, mas também abre espaço para que cidadãos possam participar na criação de políticas públicas, por um lado, por outro é necessário que as comunidades tenham canais de comunicação efetivos capazes de colocar a sua agenda nas organizações públicas, como advoga (Henriques 2007) o desafio

da comunicação em projetos de mobilização social é gerá-la de forma participativa. Cabem iniciativas descentralizadas do fazer comunicativo, distintas de uma comunicação manipulada, autoritária, unidirecional e paternalista.

Partindo dos pressupostos de Henriques (2007, 2010), para que um processo mobilizador possa ganhar visibilidade e relevância perante os públicos é necessário que se recorra a uma comunicação que não só informa, mas também abre espaço para negociações, mediações, debates, troca de informações entre os interlocutores do processo mobilizador tendo em conta os objetivos da mobilização que devem abrir espaço a uma responsabilidade compartilhada das partes envolvidas no processo.

No processo de interação entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende pressupõe-se que tanto informações institucionais quanto as comunitárias sejam colocadas na esfera de visibilidade. Ao colocar os assuntos públicos em visibilidade espera-se que tanto empresa como comunidades possam manter relações bilaterais, dialógicas e um debate sobre a gestão da água. De acordo com Henriques (2010, p.93) a visibilidade dá-se “em um ambiente em que ocorrem os embates, os conflitos de interesse, em que são apresentados- tornados públicos- argumentos e razões que emergem das diferentes formas de perceber e problematizar aspectos da nossa realidade”.

Esta visibilidade só se pode dar num lugar onde todos tem a possibilidade de colocar os seus pontos de vista, onde a comunicação não tem barreiras nem empresarias nem comunitárias. Quando se fala da água esta se dá através da publicização dos assuntos tanto pela empresa quanto pelas comunidades, onde os intervenientes se afirmam como sujeitos do processo.

De acordo com Habermas (2003, p.40), o surgimento de uma esfera pública significa a emergência de um espaço, no qual, assuntos de interesse geral seriam expostos, mas também controvertidos, debatidos, criticados, para, então, dar lugar a um julgamento, síntese ou consenso. Como decorrência, quanto mais assuntos forem trazidos para discussão, mais julgamentos acerca da realidade social existirão. Olhando por outro ângulo, quando um tema ganha publicidade, isto significa que será submetido a uma avaliação pública. Acrescenta que é uma zona de conflitos sobre princípios de integração social, um espaço irrestrito de comunicação e deliberação pública, cuja extensão e cujos limites internos e externos não podem ser anteriormente estabelecidos, limitados ou restringidos.

Neste espaço pressupõe-se que os sujeitos sejam racionais e possam olhar-se como livres e iguais. O relacionamento entre os sujeitos do processo de gestão da água deve implicar a interação e o livre questionamento crítico com base num diálogo aberto sem barreiras de *status*.

A interação torna-se um elemento importante neste processo, pois une empresa e comunidades, duas realidades inseparáveis para que o processo de gestão compartilhada da água se possa tornar efetiva, e se possam produzir políticas públicas da água que surgem da combinação das relações institucionais e das cotidianas.

As organizações, ao exporem os seus assuntos na esfera pública, esperam que estes sejam debatidos por todos, com vista à busca de soluções efetivas; a partir do momento em que estas organizações dão visibilidade aos seus assuntos através da publicidade esperam que haja debates públicos. Estes debates se dão em lugares onde todos têm direito a expor, negociar debater sem ameaça de ser manipulado e de ser excluído, o espaço público.

Na mesma perspectiva de Habermas e Henriques, Zémor (1995, p.1) afirma que esfera pública é por definição aberto a todos e que não deve ser opressor das liberdades, frequentemente é ameaçado de ser manipulado por atores ou pela mídia, que é quando são perdidos de vista os interesses gerais ou os direitos do Homem. Acrescenta que a comunicação se situa necessariamente no espaço público, sob o olhar do cidadão. Suas informações, salvo raras exceções, são de domínio público, pois assegurar o interesse geral implica a transparência. A comunicação pública ocupa, portanto, na comunicação natural da sociedade, um lugar privilegiado ligado aos papéis de regulação, de proteção ou de antecipação do serviço público. O desenvolvimento da comunicação, notadamente a do serviço público, é uma resposta à complexidade crescente das nossas sociedades; ela facilita a busca do interesse geral que resulta de uma arbitragem difícil entre interesses singulares e categorias. A comunicação pública responde a uma busca de significação, bem como a uma necessidade de relação constante entre o poder público e a sociedade civil.

A esfera pública torna-se, assim, um lugar fundamental para a comunicação pública, pois este espaço supõe a existência de sujeitos ativos que estão em constante embate, conflito com os assuntos transmitidos pelas empresas que oferecem o serviço público, ou seja, existe uma interdependência entre a comunicação pública e o espaço público; uma vez que a comunicação pública tem como objetivo colocar a informação ao

conhecimento dos intervenientes na gestão de bens públicos com o propósito de informar, ouvir posições, buscar ideias, estimular a participação, isto só pode ocorrer num espaço onde reina a democracia, onde sujeitos têm a capacidade de negociar, conflitar, embater com as organizações e esse lugar é o espaço público.

Numa sociedade democrática, há uma expectativa de um relacionamento com a sociedade civil de tal forma que permita a participação cívica organizada nos negócios públicos, o que se dá numa dimensão coletiva orientada pelo interesse comum, ou seja, pelo interesse público. No processo da mobilização as organizações públicas traçam várias formas de relacionamento de modo a mobilizar o cidadão a participar na vida pública.

Nesse processo o relacionamento se dá de uma forma individual ou coletiva, com vistas a promover a participação na gestão de bens públicos. De acordo com Henriques (2010, p.77) o relacionamento entre o poder público que se personifica nas organizações públicas e os cidadãos decorre em dois planos:

1. Plano individual: o poder público institui uma relação singular com cada cidadão, na medida em que a ele presta os seus serviços. Vemos esse tipo de relacionamento em operação sempre que recorremos aos serviços públicos, como a saúde, educação, segurança, previdência. Isso acontece também no cumprimento de nossas obrigações para com o estado, no papel de contribuinte, eleitores, etc. para que essa relação individual seja efetiva, o poder público precisa instituir formas de contato interpessoal, como as centrais de atendimentos-presenciais ou não. Fica demarcada, inclusive, uma relação direta entre o cidadão e o agente público, que, esperamos, esteja preparado para a interação, prestando convenientemente os serviços demandados.
2. Plano coletivo: o poder público precisa relacionar-se com grupos de cidadãos, organizados ou não, que possuem o direito de reivindicar coletivamente os seus direitos, cobrar ações de efetivação de políticas publicamente definidas ou propor mudanças em tais políticas. Para efetivar essa interlocução o Estado precisa instituir mecanismos de interlocução, formais ou informais, com o intuito de estabelecer contato com esse grupo. É neste plano que acontece a possibilidade de deliberação conjunta e de cooperação coletiva na solução de problemas. Mais do que as opiniões e demandas de um só cidadão, importam as

razões e os argumentos construídos, importam as razões e os argumentos construídos, apresentados e debatidos coletivamente.

Para que um programa de mobilização para a participação se torne efetivo e alcance os seus objetivos é necessário que as organizações recorram aos meios de comunicação como aliados para a transmissão de informações aos públicos de modo haver a um engajamento coletivo.

A sintonia de interesses das organizações públicas com os interesses da sociedade civil só poderá tornar-se efetiva, de acordo com Brandão (2007, p.5-6), a partir do momento em que as organizações públicas, através de seus órgãos e agentes, conseguem estabelecer fluxos informativos com a população para assim levar projetos, ações, políticas e atividades ao conhecimento da opinião pública²⁶. Acredita que é necessária a criação de espaços nos quais não só as organizações públicas possam se comunicar com a sociedade, mas também o inverso possa acontecer.

Daí que as mensagens da comunicação pública devem despertar o interesse individual e coletivo, devem por outro lado, serem mensagens que emanam de um debate público, isto é, que provêm de um espaço público onde o acesso é democrático. No processo operacional das organizações públicas, a disposição de informações sobre os bens públicos é capital para o conhecimento das funcionalidades, utilização e preservação de recursos hídricos.

A política Moçambicana de Água de 2007 prevê que para uma gestão sustentável da água a disposição de informação constituirá uma prioridade para o público em geral, quer para aumentar o conhecimento e sensibilidade sobre o potencial e os problemas da água, quer para advogar a necessidade de uso sustentável, quer ainda para promover e criar condições para uma gestão mais participativa e integrada envolvendo utentes e partes interessadas (CONSELHO DE MINISTROS 2007, p.7).

Partindo das análises de Brandão (2007), Duarte (2007) e Zémor (1995) pode-se concluir que a comunicação pública é um processo importante para a mobilização tanto da empresa como das comunidades na gestão partilhada de bens públicos. Ao colocar no espaço público assuntos inerentes a bens públicos, as organizações e as comunidades abrem espaço para que todos possam tomar parte na tomada de decisões. Por outro lado,

²⁶ Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R1037-1.pdf> acesso.12.mai.2013

é no espaço público onde há um embate entre os interesses organizacionais e das comunidades em busca de uma decisão que satisfaz tanto os objetivos organizacionais como os das comunidades que atendem.

Em suma, a comunicação das organizações públicas deve fomentar o debate, informar devidamente às comunidades que atendem sobre questões prementes a serem discutidas sobre as quais deve haver alguma decisão política e estimular a participação, buscando uma cooperação ativa no processo de gestão.

2.7 O desafio da formação do interesse público

A criação de interesse público é um dos objetivos de todo o processo de mobilização, engajando os públicos na busca de soluções sobre os problemas que lhes afligem. Para Toro e Werneck (2004, p.5) mobilizar significa convocar vontades para atuar na busca de um propósito comum, sob uma interpretação e um sentido compartilhado. Acrescentam que, a mobilização ocorre quando um grupo de pessoas, uma comunidade ou uma sociedade decide e age com um objetivo comum, buscando, cotidianamente, resultados decididos e desejados.

HENRIQUES *et al.* (2004, p.36) definem a mobilização social como sendo a “reunião de sujeitos que definem objetivos e compartilham sentimentos, conhecimentos e responsabilidades para a transformação de uma dada realidade, movidos por um acordo em relação a determinada causa de interesse público”. Nesta definição indicam principalmente a ligação entre os processos de mobilização e de formação do interesse público. Advogam que a primeira parte dessa definição traça o caráter *coletivo* da mobilização – ou seja, da condição de formação de um grupo mobilizado – a segunda parte remete-nos, ao seu caráter *público*.

Como afirma Henriques (2010, p.72) ao definir mobilização social nestes termos é preciso prestar atenção não apenas nos objetivos que são traçados em comum, mas também à geração de uma responsabilidade compartilhada entre as pessoas quanto ao problema que desejam resolver. Acrescenta que esse problema deve ser de interesse público, ou seja, deve ser posicionado não como sendo do âmbito privado daquele conjunto de pessoas, mas no âmbito coletivo. E a responsabilidade compartilhada, ou seja, a corresponsabilidade, em relação aos temas públicos só pode ser alcançada por uma

série de transações entre esses sujeitos, capazes de produzir certos acordos e construir vínculos grupais.

A comunicação configura-se, assim, como um processo importante para a problematização das questões e para a implicação de diversos públicos nestes problemas e para a visibilidade dos assuntos tidos como de relevância mais geral e de interesse público. Para Henriques (2012, p.7), a visibilidade e a constituição de públicos são fatores essenciais para explicar as condições sob as quais se forma o caráter público dos processos mobilizadores. Deve ser entendida como um recurso essencial para que os sujeitos possam se engajar em discussões públicas, propor questões e posicionar seus interesses quanto aos temas debatidos. A necessidade de propagar suas ideias, de divulgar sua causa, de preparar seus argumentos para inserir-se nos debates correntes ou mesmo para iniciar discussões ausentes da esfera pública induz a que estes grupos busquem estrategicamente alguma forma de visibilidade. Porém observa Henriques que

a situação de visibilidade não pode ser tomada *per se*, pois sempre se dirige a alguém. Ela se dirige tanto ao próprio grupo mobilizado quanto a outros grupos, o que equivale dizer que se dirige a públicos. Esse fato a torna condicionada, portanto, pelos aspectos que definem esses agrupamentos como públicos e, de início, pelo que se presume sejam seus interesses comuns. Partindo deste princípio não se pode olhar para a visibilidade como um fator único no processo de mobilização é preciso olhar para a *formação de públicos*, é necessário que uma questão, inicialmente percebida em âmbitos privados, ganhe ampla visibilidade para os públicos e, com isso, possa ser discutida como algo que (mesmo que de modo presumido) leva em conta o interesse de todos. (HENRIQUES 2012, p.7)

Nesta perspectiva, a mobilização social corresponde, assim, a uma movimentação estratégica dos públicos com o intuito de não apenas se posicionarem (como públicos), mas também de conquistarem engajamento de outras pessoas, fazer alianças com outros públicos e tentar obter maior potência.

Numa sociedade democrática onde as comunidades e as organizações se empenhem numa interação constante com vista a uma convivência pacífica, cada segmento tem um papel a cumprir na gestão dos recursos hídricos. A comunicação neste processo assume-se como fulcral para o alcance tanto dos objetivos organizacionais como dos das comunidades. Como advogam Toro e Werneck (1996, p.5) toda a mobilização social é um ato de comunicação, pois envolve o compartilhamento de discursos, visões e informações. Por isso, os processos de mobilização podem ser compreendidos como processos comunicativos. Toro e Werneck (1995, p.37-58) afirmam que todo o processo mobilizador deve explicitar os seus propósitos, para tal elencam os seguintes elementos

como chave para o alcance do objetivo preconizado no ato mobilizador: (...) (1) a Formulação de um Imaginário a explicitação de seu propósito. Esse propósito está diretamente ligado à qualidade da participação que será alcançada;

(...) (2) Atores, de acordo com estes o processo de mobilização social tem início quando uma pessoa, um grupo ou uma instituição decide iniciar um movimento no sentido de compartilhar um imaginário e o esforço para alcançá-lo;

(...) (3) Produtor Social, que é a pessoa ou instituição que tem a capacidade de criar condições econômicas, institucionais, técnicas e profissionais para que um processo de mobilização ocorra;

(...) (4) O Reeditor Social, é uma “pessoa que tem público próprio”, que é reconhecido socialmente, que tem a capacidade de negar, transformar, introduzir e criar sentidos frente a seu público, contribuindo para modificar suas formas de pensar, sentir e atuar;

(...) (5) o Editor (pessoa ou instituição) é o profissional desse tipo de comunicação. O êxito da mobilização participada depende da forma como se introduza a mensagem e se chegue ao campo de atuação do reeditor; o qual possui uma cultura própria, conhece profundamente seu campo de atuação e tem uma cosmovisão própria;

(...) (6) o Campo de Atuação, nesta fase é necessário que os líderes institucionais, os produtores sociais da mobilização conheçam a fundo o campo de atuação e os papéis próprios dos diferentes profissionais e atores que podem participar da mobilização; e a

(...) (7) a Coletivização, entendida como o sentimento e a certeza de que aquilo que eu faço, no meu campo de atuação, esta sendo feito por outros, da minha mesma categoria, com os mesmos propósitos e sentidos. É ela que dá estabilidade a um processo de mobilização social. Nesta fase a comunicação apresenta-se como um instrumento importante de coletivização, mas não o único. (TORO e WERNECK 1995, p.37-58)

Rematam os autores que um processo de mobilização requer ainda que sejam identificados critérios e indicadores que permitam a cada pessoa saber se seu entorno e se todo o campo de ação do movimento está mudando na direção desejada (TORO e WERNECK 2004, p.58).

O processo de comunicação para a mobilização social com vista à participação na gestão de bens públicos requer uma definição clara do tipo de participação que se espera das partes, da comunicação utilizada nesse processo que deve enviar mensagens próprias do ambiente público, das formas de mobilização a serem empregadas nesse

processo. Só uma mobilização objetiva que consegue visibilidades e criação de públicos pode alcançar os objetivos preconizados e no caso das organizações públicas deve haver um interesse público que é colocado no espaço de debate entre as partes.

3. Estudo de caso: Empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende

Com o objetivo de avançar no conhecimento sobre a participação civil na gestão compartilhada da água, a pesquisa investiga as formas de comunicação e mobilização social convocadas tanto pela empresa quanto pelas comunidades para a efetivação desse processo.

O espaço de participação configura-se como esse lugar de confrontos entre empresa e comunidades, de onde emanam diferentes interesses e valores. Neste processo as alianças, interações, negociações, acordos, comunicação, mobilização e as estratégias de atuação são modificadas conforme os espaços e os atores envolvidos no processo, onde buscam a afirmação de seus interesses.

A partir do referencial teórico desenvolvido, a pesquisa empírica foi elaborada com o fim último de identificar como a comunicação e a mobilização promovem a participação na gestão compartilhada da água e como se dá essa participação entre a empresa e as comunidades. Escolheu-se trabalhar com o estudo de caso como estratégia de pesquisa e o mesmo foi desenvolvido sob a ótica da constituição dos atos que abordam a comunicação e mobilização social com vista à promoção da participação na gestão da água.

De acordo com Yani (1994, p.13) o estudo de caso é uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada quando se procura compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos diversos fatores. Acrescenta que esta abordagem se adapta à investigação em comunicação, quando o investigador é confrontado com situações complexas, de tal forma que dificulta a identificação das variáveis consideradas importantes, quando o investigador procura respostas para o “como?” e o “por quê?”, quando o investigador procura encontrar interações entre fatores relevantes próprios dessa entidade, quando o objetivo é descrever ou analisar o fenômeno, a que se acede diretamente, de uma forma profunda e global, e quando o investigador pretende apreender a dinâmica do fenômeno, do programa ou do processo.

Para o desenvolvimento da pesquisa, escolhemos o caso da empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende, em Moçambique, especificamente no que se refere ao desenvolvimento das formas de comunicação e mobilização social que são utilizadas na promoção da gestão participativa da água.

A pesquisa foi de natureza qualitativa, “entendida como aquela que se fundamenta na discussão da ligação e correlação de dados interpessoais, na coparticipação das situações dos informantes, analisados a partir da significação que estes dão aos seus atos” (MICHEL, 2009, p.37). Escolheu-se esta forma de pesquisa com o objetivo de apurar detalhadamente as análises, argumentos e pontos de vistas dos intervenientes no processo de interação entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende.

A comunicação em processos de mobilização social para a participação na gestão compartilhada de bens públicos, da água neste caso, envolve uma interação entre indivíduos que se juntam para discutir ou procurar soluções sobre uma determinada questão que aflige a sua cotidianidade; por isso, de acordo com Flick (2009, p.8), a pesquisa qualitativa visa a abordar o mundo “lá fora” (e não em contextos especializados de pesquisas em laboratórios) e entender, descrever e, às vezes, explicar os fenômenos sociais “de dentro” de diversas maneiras diferentes: (1) analisando as experiências de indivíduos ou grupos. As experiências podem estar relacionadas a histórias biográficas ou práticas (cotidianas ou profissionais), e podem ser tratadas analisando-se conhecimento, relatos e histórias do dia a dia; (2) examinando interações e comunicações que estejam se desenvolvendo. Isso pode ser baseado na observação e no registro de práticas de interação e comunicação, bem como na análise desse material; (3) investigando documentos (textos, imagens, filmes ou música) ou traços semelhantes de experiências ou interações, (FLICK, 2009, p.8).

Essas abordagens têm em comum o fato de buscarem esmiuçar a forma de como as pessoas constroem o mundo à sua volta, o que estão fazendo ou que está acontecendo em termos que tenham sentido e que ofereçam uma visão rica. As interações e os documentos são considerados como formas de construir, de forma conjunta (ou conflituosa), processos e artefatos sociais (FLICK, 2009, p.8).

A pesquisa qualitativa deve produzir uma quantidade maior de dados descritivos, entendidos como palavras, falas, escritas dos agentes envolvidos no processo de comunicação e mobilização social para a gestão participativa da água, para além dos dados resultantes da observação do processo.

3.1 Procedimentos de investigação

3.1.1 Levantamento Documental

No levantamento documental deu-se primazia aos documentos legais - Leis, Decretos-leis - documentos elaborados pela empresa que tratam da gestão compartilhada da água e/ou que dão ênfase à comunicação para a mobilização social, e documentos elaborados pelas comunidades sobre a sua participação na gestão da água, bem como as formas de comunicação e mobilização social que empregam nessa interação.

Para Spink (1997 p.125) os documentos são produtos em tempo e componentes significativos do cotidiano. Acrescenta Hansen (1998, p.257-260) que a análise do conteúdo como método isolado não consegue dar a dimensão objetiva do fenômeno estudado. Na mesma perspectiva observa Spink (op.cit. p.126) que os documentos são versões mais densas e assimétricas de tempo; a valorização daquilo que é produzido no fazer do cotidiano; a abertura aos possíveis sentidos ou caminhos do material coletado e os debates sobre textos, narrativas tomadas como discurso e a representação histórica.

Nesta análise focalizou-se a busca por elementos que indicassem a existência de uma interação entre a empresa e as comunidades que atendem. Usou-se a técnica de *clipping*, onde o primeiro enfoque era encontrar nos vários documentos que a empresa possui palavras como: comunicação e mobilização, gestão participativa, interação com comunidades. Recorreu-se também ao portal da empresa na internet²⁷ onde se encontram vários documentos sobre esta.

Nesta busca recorreu-se também a dispositivos legais. Aí analisou-se a Lei 6/2012 sobre empresas públicas, como forma de perceber como é tratada a questão da gestão participativa dos bens públicos. A Política de Águas, de 2007 foi também objeto de análise, como instrumento orientador da gestão da água entre empresas e consumidores, a lei da água foi visitada para ver como é vista a questão da água enquanto bem público e as obrigações das partes na sua gestão e uso sustentável, o plano de comunicação como

²⁷ Ver em: WWW.aguamoz.co.mz

instrumento que traça as estratégias de comunicação e mobilização da empresa para com as comunidades, o manual dos analistas de consumo com o fim de identificar as suas funções na interação com as comunidades, já que este representa a empresa na comunidade.

O *clipping* feito nos documentos da empresa e nas diversas leis tinha como objetivo verificar como a empresa preconiza a comunicação e a mobilização social para a promoção da gestão participativa da água e, por outro lado, analisar o sentido que a empresa dá a esses termos, isto é, em que sentido a empresa emprega os termos mobilização, gestão participativa, interação com as comunidades e como isso se processa.

Constatou-se que as duas comunidades pesquisadas não possuem documentos que retratam a sua interação com a empresa águas da região de Maputo.

3.2 Coleta de dados em campo

3.2.1 Grupos focais

O grupo focal, de acordo com Michel (2009, p.69), Hansen (1998, p.261) e Reis (2009, p.69), é uma técnica de avaliação que fornece informações qualitativas e utiliza a entrevista com grupos de pessoas pertencentes ao ambiente de análise, como forma de coleta de dados. Opera como um processo de interlocução e moderado por facilitador que procura instalar um debate entre os membros do grupo, num papel diferenciado de um entrevistador individual, porquanto deve introduzir o tema debatido pelo grupo e facilitar a sua discussão, sem deixar que o debate perca o foco. Com o grupo focal o pesquisador tem acesso às falas dos sujeitos em interação com outros sujeitos, pela construção de sentido que não são individuais, mas se dá a partir do processo de interação entre os participantes.

Reside aqui a sua importância no processo de coleta de dados em estudos de interação social, como é o caso da comunicação e mobilização social para a gestão participativa de bens públicos. Isso só pode ser possível num ambiente em que o participante é obrigado e sente necessidade de pensar e falar do fenômeno em análise e, ademais, ele pode ser estimulado pela fala dos outros participantes. Como advoga Reis (2005, p.2), com o grupo focal o pesquisador consegue observar melhor dinâmicas como

atitudes e desenvolvimento de opiniões, lideranças, conflitos subjacentes e resistências (REIS, 2005, p.2)²⁸.

No plano desta investigação propôs-se formar 4 grupos focais compostos por 8 a 10 pessoas, em quatro bairros distintos, dos quais dois no Município da Cidade de Maputo - Mafalala e Alto-Maé - e dois no Município da Cidade da Matola - Liberdade e Tsalala. A escolha destes bairros foi aleatória, porém guiada por um elemento diferenciador, onde buscamos tomar em cada cidade um bairro na região urbana e outro na região suburbana, no interesse de possibilitar uma noção de como a participação ocorre em zonas diferentes. Os grupos foram compostos por chefes de quarteirões, que fazem parte da estrutura de administração local e que administram os quarteirões com cerca de 50 famílias cada. Porém, dadas as dificuldades de reunir para este propósito os chefes de quarteirão na cidade de Maputo²⁹, optamos por promover os dois grupos focais previstos no Município da Cidade da Matola³⁰.

O grupo focal de Tsalala foi realizado na sede do Bairro, onde ocorrem os encontros do Conselho do Bairro, o que de alguma forma facilitou a localização dos possíveis participantes, pois o grupo reúne-se constantemente para discutir sobre os assuntos da comunidade. O bairro comporta mais de 198 quarteirões, porém não são todos os chefes que se fazem presentes nesses encontros. A escolha de pessoas para participar neste grupo foi aleatória.

O grupo focal nesta localidade teve duração de cerca de uma hora, com a participação de dez pessoas, dentre eles os responsáveis pelo comitê de água e do Secretário do mesmo bairro; de referir que este grupo focal foi constituído por sete homens e três mulheres - todos os chefes dos quarteirões (v. ANEXO H). O Secretário do bairro e os responsáveis pelo comitê de água do bairro foram mais interventivos na discussão relativamente aos outros membros do grupo focal. Nesta discussão as mulheres, enquanto a parte que mais usa a água no nível doméstico levantaram várias questões relacionadas com o acesso à água, bem como com a gestão compartilhada, posição comungada pelos homens. Todos os elementos dos grupos focais têm água da rede

²⁸ Michel (2009, p.69) afirma que os grupos focais devem comportar de cinco a dez participantes. Acrescenta que é recomendada a realização de dois a quatro grupos focais, dependendo da dimensão do fenômeno a observar e o objetivo da pesquisa.

²⁹ O que impossibilitou a realização de quatro grupos focais foi o fato de na cidade de Maputo as pessoas convocadas para o evento não se terem apresentado no local combinado.

³⁰ Sendo que o bairro da Liberdade situa-se na zona urbana e o de Tsalala na zona suburbana.

pública, isto é, são consumidores da água fornecida pela empresa Águas da Região de Maputo.

Já no bairro da Liberdade o grupo focal foi constituído por oito pessoas (chefes de quarteirões), destes oito, cinco eram mulheres e os restantes homens, incluindo o Secretário (v. ANEXO H). Este bairro tem de cerca de 150 quarteirões. Lá existe um Conselho do Bairro, e não existe um comitê de água. O grupo focal durou cerca de uma hora e dez minutos. Em questões de gestão compartilhada o Secretário do bairro mostrou ter um domínio desta questão, o que de alguma forma fez com que os outros integrantes do grupo andassem atrelados às suas falas. Isso é notório em quase todo o discurso neste bairro. As mulheres naquele grupo focal mostraram também essa preocupação com o acesso e com a gestão compartilhada da água. Os membros que constituíram o grupo focal têm água fornecida pela empresa Águas da Região de Maputo.

Em ambos os grupos usou-se o gravador para a captação das intervenções, com o consentimento dos presentes, bem como anotações. O pesquisador serviu de moderador nos dois casos. Para tal, foi necessário que se conquistasse a confiança dos interlocutores, o que foi obtido através da observação e participação em algumas sessões dos respectivos conselhos de bairro.

Partiu-se de um conjunto de questões estruturadas em um roteiro (v. ANEXO F) para melhor conduzir o debate, onde estavam listados os tópicos mais importantes para a pesquisa. O grande problema dos grupos focais foi a pouca percepção que se tem de bens públicos, gestão participativa e comunicação para a mobilização, o que levou o pesquisador a interromper quase sempre o debate para esclarecer aos participantes dos objetivos da pesquisa e o que se pretendia.

Os dados recolhidos no grupo focal foram tabulados com o fim de se fazer uma confrontação das visões das duas comunidades estudadas sobre a participação na gestão compartilhada da água. Na análise dos grupos focais usou-se a expressão *comunidade* para designar os intervenientes desses grupos.

Os grupos focais foram importantes porque serviram de base para as entrevistas com os membros da empresa. O contato com os membros das comunidades atendidas pela empresa Águas da Região de Maputo serviu para criar algumas categorias importantes para a percepção do tema.

A análise parte das visões das comunidades para a visão da empresa. Optou-se por este caminho como forma de não se prender à abordagem da empresa, mas sim

ouvir primeiro e colocar a voz das comunidades no que tange à gestão participativa da água, para depois fazer a confrontação com a abordagem e com as ações efetivas da empresa, com o fim último de identificar as formas de participação ativadas tanto pelas comunidades, quanto pela empresa no processo de gestão participativa de um lado, de outro os conflitos que advém desse processo.

3.2.2 Entrevistas

A entrevista é uma técnica bastante utilizada em análise de fenômenos sociais. De acordo com Michel (2009, p.68), a entrevista é considerada um instrumento por excelência da investigação social, pois estabelece uma conversação face-a-face, de maneira metódica, proporcionando ao entrevistado, verbalmente, a informação necessária. Acrescenta que para a obtenção de melhores resultados no processo de entrevistas, devem ser aplicadas a grupos táticos e gerenciais das organizações pesquisadas. Os objetivos de uma entrevista passam pela: averiguação de fatos, determinação de clima, sentimentos, expectativas, sonhos, descobertas de planos de ação, conduta atual ou passada, motivos conscientes para opiniões.

Neste estudo as entrevistas visavam, fundamentalmente, perceber as várias formas de comunicação e mobilização social que as áreas operacionais da empresa empregam na promoção da gestão participativa da água, ou na criação de formas de interação com as comunidades, isto é, o que se pretendia com as entrevistas era identificar a voz da empresa Águas da Região de Maputo, no que tange à comunicação e à mobilização social para a participação na gestão da água, a sua posição e o seu comportamento como agente mobilizador no processo de participação na gestão da água com as comunidades que atende, e por outro lado, a voz das comunidades atendidas pela empresa no que tange à gestão participativa da água, bem como os significados que atribuem a esse processo enquanto parte interessada. Ocuparam um papel importante, visto que são escassos os documentos formais que registram tanto o planejamento estratégico das ações de comunicação e de mobilização social no processo de gestão participativa de bens públicos, da água neste caso, por parte da empresa, bem como das comunidades, daí que a memória dos agentes envolvidos constituiu, então, um elemento fundamental para a percepção dos processos de comunicação e mobilização buscados nesta investigação.

A entrevista de acordo com Fontana (1998) e Pinheiro (1997) é uma versão da realidade. Acrescentam que na entrevista, quando considerada como uma interação, reconhece-se que o locutor se posiciona frente ao pesquisador, selecionando o tom, as figuras, os trechos das histórias, as personagens, numa posição negociada. Sob esta perspectiva, esta pesquisa emprega os dados coletados das entrevistas como versões da realidade sobre a participação na gestão da compartilhada da água, construída a partir do contexto e posicionamento dos entrevistados.

Neste trabalho entrevistaram-se elementos ligados à empresa, que trabalham diretamente com as comunidades, nomeadamente os afetos ao departamento de comunicação e imagem e os dirigentes das áreas operacionais. As áreas operacionais são os locais de distribuição de água, isto é, existem centros distribuidores que respondem por certo número de bairros. Neste caso, entrevistaram-se os dirigentes das áreas operacionais de Maxaquene, Matola e Chamanculo (v. ANEXO B).

As entrevistas foram de carácter individual, isto é, deslocou-se aos escritórios dessas áreas operacionais. A primeira entrevista foi realizada com o dirigente da área operacional da Matola, por sinal a nossa área de pesquisa. A segunda entrevista foi realizada na área operacional de Chamanculo com dirigente daquela área e, por fim, na área operacional de Maxaquene. No total foram entrevistadas quatro pessoas pertencentes à empresa Águas da Região de Maputo: além dos três dirigentes das áreas operacionais, responsáveis por traçar políticas de relacionamento com as comunidades que atendem, com uma pessoa que pertence ao departamento de comunicação e imagem, responsável por traçar estratégias de comunicação e promoção da imagem da organização³¹.

As entrevistas foram semi-estruturadas, seguindo um mesmo roteiro de perguntas, com o intuito de detectar contradições e similitudes nas falas dos entrevistados. O roteiro de perguntas foi dividido em três partes: a primeira parte apresenta perguntas relacionadas com a questão da água enquanto um bem público e a sua relação com a gestão participativa; a segunda inclui questões relacionadas com a comunicação pública e a mobilização e, finalmente, a terceira parte congrega questões relacionadas com a gestão participativa da água entre a empresa e as comunidades que atende (v. ANEXO E).

³¹ As entrevistas foram programadas com os membros da empresa e feitas em tempos diferentes, com o objetivo último de obter destas maiores quantidade de informações sobre a comunicação e mobilização social na gestão participativa de bens públicos (da água neste caso). Foram realizadas entre os dias 12 e 17 de fevereiro do ano 2013.

A partir dos dados recolhidos nas entrevistas construiu-se um quadro de respostas onde agrupamos os dados das quatro entrevistas e de onde se retirou a visão da organização quanto à questão da comunicação e mobilização social para a gestão participativa de bens públicos. Elencamos as respostas tendo como foco a percepção da água como um bem público, a mobilização, a comunicação pública e a participação na gestão compartilhada.

As questões colocadas nas entrevistas foram construídas a partir do discurso das comunidades, isto é, usou-se como base para a elaboração do roteiro das perguntas os dados recolhidos nos grupos focais, como forma de traçar o quadro das interações entre comunidade e empresa na gestão compartilhada da água.

3.3 As comunidades dos bairros de Tsalala e da liberdade, sua estrutura e funcionalidades

Parte-se do pressuposto de que as comunidades desempenham um papel importante na gestão da água, pois os membros compartilham os problemas que lhes afetam e buscam soluções. De acordo com Roddick (2002 p.23-60) comunidade provém de “comunhão”, de dividir uma tarefa comum. E é no compartilhamento de uma tarefa que as pessoas são capazes de fazer mais do que imaginam. Para Bauman (2010 p.75-80), comunidade é um grupo de pessoas não claramente definidas nem circunscritas, mas que concordam com algo que outros rejeitam e que, com base nessa crença, atestam alguma autoridade. Por mais que possamos tentar justificar ou explicar esse “estar junto”, o primeiro traço de sua caracterização é a unidade espiritual, sem isso, não há comunidade. O acordo, ou pelo menos a disposição e o potencial para tanto, é considerado a sustentação primária de todos os membros da comunidade. Assim os fatores unificadores são valorizados como mais fortes e importantes do que qualquer coisa que possa causar divisão, e as diferenças entre os integrantes, secundárias em relação às suas similaridades. Nesse sentido a comunidade é pensada como unidade natural. Acrescenta que a comunidade é antes um postulado, uma expressão de desejo e um convite à mobilização e a cerrar fileiras, mais que uma realidade. Bauman cita as memoráveis palavras do crítico e escritor galês Raymond Williams, que afirma que, “o que é notável sobre a comunidade é que ela é sempre passado”. Mesmo supondo que tenha existido, ela não existe mais, e seu momento passou. Os inabaláveis poderes de

unidade “natural” costumam, todavia, ser evocados quando os povos se deparam com a tarefa prática de criar unidade ou salvaguardar, por esforço consciente, seu ideal - um ideal que, na verdade, pode ser mais que um edifício do passado desmoronando. Comunidades diferem em termos da uniformidade que exigem de seus membros. Na maioria dos casos, entretanto, o que estipulam tende a ser difuso, mal definido e impossível de prover.

A abordagem de comunidade que aqui se faz tem a ver essencialmente com o espaço geográfico, com certa delimitação, onde se partilham crenças, valores, normas entre os membros. Nessa perspectiva Henriques (2010, p.49), afirma que a comunidade, quando vista com base no território, tem como premissas a proximidade entre as pessoas. Apesar de todas as suas diferenças, elas estabelecem vínculos próprios às relações de vizinhança definindo um tipo de convivência peculiar reconhecível. Nesse sentido geográfico, a comunidade é vista como forma de vida local, que dá sentido ao que há de comum numa sociabilidade no nível da localidade - em contraposição ao global. Com frequência, essa concepção se associa ao lugar da moradia, onde as pessoas tendem a estabelecer suas relações mais estáveis e duradoras. Assim, o que tratamos aqui como comunidades pode ser circunscrito e caracterizado em termos da população que as compõem.

Moçambique é composto por várias comunidades divididas em 11 províncias. A província de Maputo, capital do país, situa-se na região Sul do país, é nessa província onde se situa o Conselho Municipal da Cidade da Matola, cuja população é atendida pela empresa Águas da Região de Maputo.

O Município da cidade da Matola localiza-se na capital da Província de Maputo, Cidade da Matola. Possui uma superfície de 375 km², com uma população de 672.508 habitantes, de acordo com o 3.º Recenseamento Geral da População e Habitação, realizado em 2007, com densidade populacional de 1.802 habitantes por km².

A população da Matola esta distribuída de uma forma irregular, seja por regiões ou por sexo. Esta autarquia apresenta uma estrutura urbana diversificada, onde 39% da população vive na zona urbana, 14% na zona rural e os restantes 47% ao nível da zona suburbana. A população do sexo feminino representa 52% da população total, com uma situação bastante semelhante entre os três postos administrativos que a constituem.

De acordo com o *site* oficial do conselho Municipal da cidade da Matola, esta autarquia se subdivide em três postos administrativos que são:

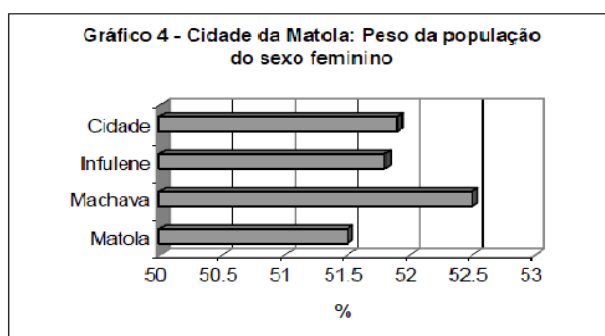
- Da Matola Sede que é composto por 13 bairros, (Matola A, Matola B, Matola C, Matola D, Matola F, Matola G, Matola H, Matola J, Fomento, Liberdade, Mussumbuluco, Malhampswene e Sikwama);
- Da Machava, que possui 14 bairros, (Infulene, Unidade A, Trevo, Patrice Lumumba, Machava Sede, São Damaso, Bunhica, Tsalala, km-15, Mathlemele, Cobe, Matola gare e Singathela); e
- Do Infulene, composto por 15 bairros, (Zona Verde, Ndlavela, Infulene D. T-3, Acordos de Lusaka, Vale do Infulene, Khongolote, Intaca, Muhalaze, 1º de Maio, Boquisso A, Boquisso B, Mali, Mukatine e Ngolhoza)³².

Os dois bairros que foram objetos de estudo na pesquisa de campo pertencem ao posto administrativo da Matola Sede (Liberdade) e o outro ao posto Administrativo da Machava (Tsalala), (ver o Anexo G. mapa da localização geográfica da Matola).

A tabela 3 mostra o número da população do município da cidade da Matola segundo o sexo e o gráfico 4 o peso da população do sexo feminino no Município da Cidade da Matola.

Tabela 3 - peso da população do Município da Cidade da Matola

Postos Administrativos	População				Peso das mulheres	
	Mulheres		Homens		%	RS
	Nº	%	Nº	%		
Matola	90.688	41,1	85.185	41,7	51,5	93,9
Machava	61.391	27,8	55.325	27,1	52,5	90,1
Infulene	68.500	31,1	63.573	31,2	51,8	92,8
Cidade da Matola	220.579	100,0	204.083	100,0	51,9	92,5



Fonte: http://www.apdemografia.pt/ficheiros_comunicacoes/1853187958.pdf

³² Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Matola>. acesso 20. Fev.2013

O bairro da Liberdade encontra-se na zona urbana da Matola, é limitado pelos bairros de Fomento a Sul, Tsalala a Norte, Sikwama a Noroeste, Trevo a Leste, a Nordeste pelo bairro de Machava Sede e a Oeste pelos bairros de Matola “J” Matola “H” e Mussumbuluco. O sistema de abastecimento de água neste Bairro foi concebido no tempo colonial e recentemente foi reabilitado pelo FIPAG como forma de torná-lo mais sustentável e alargar o seu alcance.

O Bairro da Liberdade conta com um Conselho do Bairro (órgão gestor do Bairro) que é composto pelos chefes de quarteirões³³, presidido pelo Secretário do bairro, este se reúne às quartas-feiras. Para além dos chefes de quarteirões e do Secretário, são convidados o chefe da esquadra policial local, o chefe do centro de saúde e, por vezes, os diretores das escolas locais. O Secretário do bairro é eleito pelo presidente do Conselho Municipal e tem como função coordenar os trabalhos de governação municipal de um determinado bairro, resolve os problemas do bairro e coordena o conselho do bairro. Os chefes de quarteirões são responsáveis pela administração do quarteirão, que tem normalmente 50 famílias; ele é eleito pela população com a aprovação do Secretário do Bairro. Esta função é desempenhada de forma voluntária, sem direito a remuneração nem a benefícios estipulados no Estatuto Geral do Funcionário do Estado.

O Conselho é composto por seis comitês: Saúde, Educação, Assuntos Sociais, Segurança, Desporto e Juventude e Transporte. Estes comitês são responsáveis por discutir problemas das suas áreas de atuação e por trazer ao plenário para discussão e deliberação. Por outro lado, os comitês são o elo entre o bairro e as organizações que lidam com as áreas de interesse por elas representadas. Cada comitê é composto por oito chefes de quarteirões que são eleitos no plenário. Nestes fóruns debatem-se assuntos referentes aos bens públicos. No bairro da Liberdade não existe um comitê de água e este assunto é discutido no nível de todos os comitês.

O bairro de Tsalala pertence ao posto administrativo da Machava e tem como limites: Machava-sede a norte; Liberdade, Sikwama, Mussumbuluco e Liqueleva ao sul; Malhampswene a sudoeste; Moamba a leste; Km-15 a nordeste; Bunhiça, a oeste. Tsalala é um bairro suburbano e em expansão. Para mais detalhes ver o mapa do Conselho Municipal da Cidade da Matola (ANEXO. G.).

³³ De referir, que no bairro da liberdade a maior parte dos chefes de quarteirões são do sexo feminino

O Conselho do Bairro (órgão gestor do Bairro) de Tsalala é composto por sete comitês³⁴, quais sejam: Comitê de Água; Comitê de Educação; Comitê de Saúde; Comitê de Desporto, Juventude e Cultura; Comitê de Segurança; Comitê de Assuntos Sociais e Comitê de Transportes. O Conselho reúne-se às quintas-feiras. Estes comitês são responsáveis por apurar os problemas referentes às suas áreas de atuação e buscar possíveis soluções. As decisões são tomadas no plenário depois de ouvidos todos os membros do Conselho sobre o assunto.

O Comitê de Água do bairro é composto por nove pessoas (chefes de quarteirões) nomeadas pelo Secretário para lidar com questões referentes à água no bairro. Esta comissão tem o dever de verificar a funcionalidade do sistema de abastecimento de água no bairro e informar à empresa e ao conselho do bairro. O seu suporte nos bairros são os chefes de quarteirões e os residentes que informam sobre tudo o que ocorre no que diz respeito à água.

Os assuntos referentes à água ao nível da comunidade são debatidos nos encontros entre chefes de quarteirões e a população. Cabe ao comitê reportar os problemas da água à empresa Águas da Região de Maputo. Este comitê não tem autonomia para decidir, tudo é decidido no plenário na presença do Conselho do Bairro presidido pelo Secretário. Tomada a decisão, no caso do Comitê de Água do bairro de Tsalala, cabe (ou caberia) a este o contato com a empresa Águas da Região de Maputo. O Comitê de Água é (ou seria) responsável por tratar de assuntos referentes à água ou criar a conexão entre o bairro e a empresa Águas da Região de Maputo.

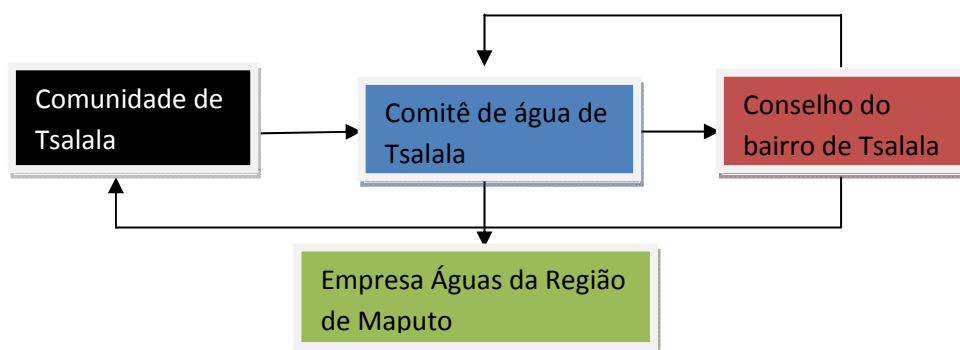
O sistema de abastecimento de água da população dos bairros do Município da Cidade da Matola é feito através da rede pública fornecida pela empresa Águas da Região de Maputo e por meio de pequenos operadores. Atualmente o sistema de canalização está sendo expandido para zonas onde outrora não havia água, como é o caso do bairro de Tsalala.

No sistema de governação municipal, o Município da cidade da Matola tem a administração central composta pelo presidente do Município e sua estrutura de apoio, bem como pela Assembleia Municipal. Os chefes dos postos administrativos são representantes das localidades municipais, a este se subordinam os secretários dos

³⁴ Estes Comitês são na sua maioria compostos por mulheres.

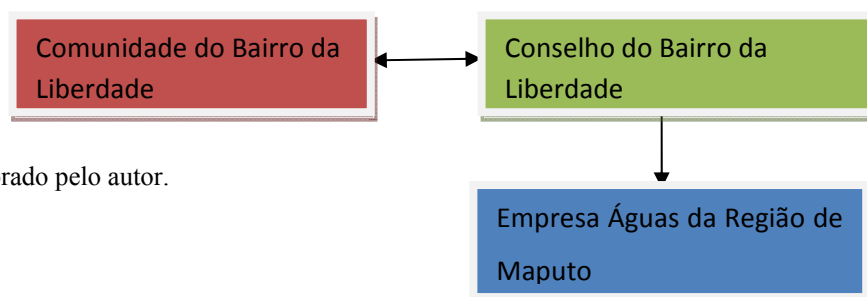
bairros, aos quais se subordinam os chefes de quarteirões. As figuras 5 e 6 mostram os esquemas de tomada de decisão nas comunidades sobre a gestão da água.

FIG.5 Esquema de tomada de decisões sobre água no bairro de Tsalala.



Fonte: Elaborado pelo autor

FIG. 6 Esquema de tomada de decisões sobre água no bairro da liberdade



Fonte: Elaborado pelo autor.

3.4 Caminhos para a análise da gestão participativa da água entre a empresa Águas da Região de Maputo e comunidades que atende

O estudo das interações entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende no processo de gestão participativa da água constitui um fenômeno complexo. A diversidade cultural, econômica e sociopolítica dos participantes faz deste lugar um espaço de embates, conflitos, acordos, negociações e consensos, com vista a uma gestão sustentável da água.

Partindo desses enfoques, a pesquisa teve o desafio de olhar o processo de participação na gestão da água, com o devido cuidado de não se perder no meio de

tantas informações e dados que o caso oferece para análise. Nossa análise procurou focalizar, sobretudo, a relação entre as comunidades e a empresa, para identificar como se dá a materialidade dessa interação, identificando os papéis ocupados por cada uma das partes no processo de participação na gestão compartilhada da água, visto à luz da comunicação e mobilização social.

No processo de participação há confrontos entre os atores, onde se manifestam os seus diferentes interesses e valores. O espaço da participação se configura como de conflitos entre interesses da empresa Águas da Região de Maputo e das comunidades que atende. A empresa defende um abastecimento que seja sustentável e que dê lucros, enquanto que a comunidade procura ter água em quantidade suficiente, de boa qualidade, a qualquer hora e que chega a todos a preços socialmente aceitáveis.

Neste estudo não se tenciona comparar as abordagens das comunidades e da empresa, isto é comparar as visões obtidas nos grupos focais e nas entrevistas, mas sim avaliar a efetivação dos processos de comunicação e mobilização que viabilizam a gestão compartilhada da água. Para tal, a análise dos dados é feita através da confrontação entre o discurso das comunidades (dados recolhidos nos grupos focais) e o discurso da empresa (dados das entrevistas com os membros da empresa), embora se tenha consciência da heterogeneidade das visões tanto da empresa como das comunidades sobre este assunto. A preocupação é perceber como no meio desses discursos diferenciados se dá o processo da gestão compartilhada a partir do viés da comunicação em processos de mobilização social para a participação na gestão compartilhada da água, com o fim último de identificar como empresa e comunidade dão sentido ao processo de gestão da água de uma forma participada e compartilhada.

A partir dos objetivos da pesquisa, dos dados coletados e da revisão bibliográfica definimos três grandes categorias, com os seus respectivos desdobramentos: (1) a percepção da água como bem público, onde se procurou perceber como a empresa e as comunidades que atende percebem esta questão; (2) o processo de mobilização social para a participação na gestão compartilhada da água, buscando entender as formas e estratégias de mobilização tanto das comunidades quanto da empresa na convocação dos públicos para tomarem parte na gestão da água enquanto um bem público e por outro lado, o processo participativo, com o propósito de entender as formas de participação implementadas pela empresa Águas da Região de Maputo, identificando os papéis, os graus, e as intenções tanto da empresa como das comunidades, os

interlocutores, os mediadores e os seus papéis no processo da comunicação e mobilização social para a gestão compartilhada da água; e (3) o processo de comunicação pública, onde se buscou entender as formas, as estratégias, as ações e os fluxos de comunicação pública, empregados tanto pela empresa como pelas comunidades na promoção da participação na gestão compartilhada da água, identificando seus desafios e limitações. As categorias aqui levantadas são interdependentes e serviram como guias para a percepção do fenômeno estudado e orientarão a análise a ser apresentada no próximo capítulo.

4. Análise da Comunicação e da mobilização social na gestão compartilhada da água entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende

A comunicação e a mobilização social ocupam um papel importante para a promoção da participação na gestão compartilhada de bens públicos, da água neste caso. Uma gestão compartilhada só se pode tornar real num ambiente onde comunidade e empresa, conhecem-se, trocam informações, cooperam, negociam e convocam-se para tomarem decisões conjuntas sobre os bens públicos, buscando uma equidade entre os leigos e os técnicos, linguagens, mensagens e modelos de gestão que contribuam para um desenvolvimento sustentável. Neste processo em que há expectativas de cooperação entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende deve haver uma definição clara de papéis que cada um ocupa, para que haja uma interligação de esforços.

A pesquisa buscou, através das falas dos intervenientes e da abordagem teórica, perceber como empresa e comunidade percebem a água e como promovem a sua gestão, por outro lado, que comunicação, que mobilização, que participação acontece nesse processo. A abordagem a seguir analisa as falas da comunidade e da empresa em busca de uma participação na gestão compartilhada da água, compreendidas sob o viés da comunicação e mobilização social.

4.1 Água como um bem público e como negócio: visões e controvérsias

Como antes apontado, a Constituição Moçambicana e as demais leis e instrumentos legais sobre a água referem-se a ela como um bem comum e do domínio público. A questão sobre a água emana em si vários conflitos entre os intervenientes no processo de gestão. No caso moçambicano, a história da água conheceu vários estágios de gestão: estatal, privada, delegada e participada, o que de alguma forma impera na sua abordagem.

A pesquisa evidenciou falas diferenciadas entre os intervenientes do processo de gestão de água. Isso é notório na fala das duas comunidades e da própria empresa. Quando se fala da água enquanto um bem público, os membros do grupo focal do bairro

de Tsalala percebem esta como um bem que pertence a todos e, nessa condição, deve ser gerenciado não só pela empresa, mas também pelas comunidades que atende, ou seja, a comunidade tem a noção de que a água é um bem público, e pelo seu caráter imprescindível à vida na terra deve ser gerida conjuntamente entre a empresa e as comunidades. Por outro lado, observou-se que esta comunidade reconhece o papel do Estado enquanto esse ente regulador da gestão de bens públicos, através das suas instituições: sejam elas delegadas, participadas ou públicas. Está patente o espírito de pertença na fala desta comunidade sobre a água, como atestam as falas abaixo:

[...] Nós pensamos que a água deve beneficiar a todos os cidadãos, daí a necessidade de haver esforços para manter as infraestruturas em bom estado, aqui estamos preocupados em controlar a tubagem para que não seja vandalizada, porque sabemos que quem no fim do dia paga a fatura da água que escorre na rua somos nós, por outro lado, se a água escorrer por fuga ficaremos sem ela, e aí quem vai sofrer somos nós (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de Estrela Chonguissa).

[...] É preciso que cada um de nós se engaje no controle disto, olha nós sabemos o que é viver sem água e agora é preciso preservar esta que temos, o Estado gasta muito dinheiro para manter funcional isto, então é preciso que cada cidadão seja vigilante para que possamos ter água por muito tempo, (grupo focal do bairro da liberdade, fala de Monica Mondlane).

Sabemos que a empresa Águas da Região de Maputo é suportada por dinheiro vindo dos impostos, e quem paga esses impostos somos nós, assim pensamos ser legítimo a empresa nos ter em conta na sua planificação como aliados para o seu sucesso. Temos aqui um conselho do bairro como esse lugar onde cada chefe de quarteirão traz a sua experiência para a gestão da comunidade e dos bens públicos (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de André Massango).

Em contrariedade à visão do bairro de Tsalala, o bairro da Liberdade olha a água como um bem de negócio, que pertence à empresa Águas da Região de Maputo, isto é, a gestão da água é atribuída à empresa, e a comunidade assume que o seu dever é de apenas pagar pelo consumo desta. Nesta abordagem, está claro o conflito público/privado. A comunidade levanta um dado importante: a relação cliente/fornecedor, ou seja, a água é vista como um produto comercial que tem compradores e vendedores. A noção de público aqui perde espaço para o privado. Percebe-se nesta fala da comunidade da Liberdade que há limitantes no que concerne ao domínio da água enquanto um bem do domínio público que é imprescindível aos seres humanos e a outros viventes, por outro lado nota-se aqui a exclusão da comunidade pela empresa na gestão da água e uma autoexclusão da comunidade por pensar que esta é pertença da empresa, como fica evidente:

[...] Para nós a água pertence à empresa Águas da Região de Maputo, ela é responsável por oferecer e cobrar pela sua utilização; nós somos apenas clientes. Olha que em momento algum fomos ouvidos sobre questões referentes à água (grupo focal do bairro da Liberdade, fala de Maria Mazuze).

[...] A água para nós é da empresa, nós não temos nada a ver com a sua gestão só queremos que ela nos forneça água todos os dias, e nós vamos pagar, agora outra coisa a dizer é que esta empresa não nos respeita, corta a água quando quer e nem nos avisa, às vezes nos traz faturas com valores altos, só porque eles são donos dessa água, onde está o estado para não deixar fazer isso, eu pessoalmente estou cansado dessa empresa, (grupo focal da liberdade, fala de Joana Mabutana)

Se partirmos do pressuposto de que “a água não pode ser apropriada por uma só pessoa jurídica com a exclusão absoluta dos usuários (...)” é questionável a abordagem que a empresa faz deste recurso. O caráter comum e público da água, e de outros bens da primeira geração faz com que estes sejam tratados de forma diferenciada em relação aos demais bens. Porém nas falas dos entrevistados emergem duas formas de lidar com a água: (1) um bem público e (2) um bem de negócio. Isso revela que na interação com as comunidades, a empresa, enquanto gestora, atribui uma dupla significação à água.

A pesquisa percebeu que numa primeira abordagem (água um bem público) os entrevistados defendem que esta requer não só a intervenção da empresa e do Estado na sua gestão, mas também das comunidades. Isso é suportado pelas falas dos entrevistados que advogam:

Nós, como empresa, tratamos isso como uma participação social com vista a melhorar a vida das pessoas, isto é a primeira ideia é melhorar a vida das comunidades (Entrevista ao Diretor da área operacional do Jardim).

De ponto de vista de produto, realmente como um bem público, nós julgamos que é um produto que tendo em conta aquilo que é consumo, portanto em primeiro lugar a água visa o quê, abastecer ao consumo humano, precisa de ter aquela qualidade que se enquadra nos padrões internacionalmente aceites, daí que o produto água para nós, é, deve ser controlado e ser fornecido de acordo com os padrões que a saúde exige, como um bem público, como um bem produto que visa ao consumo humano (entrevista realizada com a diretora da área operacional de Maputo).

É indiscutível o valor da água para a vida dos munícipes, para a indústria e serviços tendo em conta essa importância e porque a nós foi incumbida a missão de transformar a água bruta em água potável, nós estamos a dar o nosso melhor, organizamo-nos de forma a que este bem público chegue aos destinatários e possa junto deles cumprir com a sua função, para os humanos que, ela, seja um meio para evitar doenças, por isso tratamos de ter a água na sua qualidade máxima por forma a que não seja um veículo de doenças ou um veículo que periga a saúde pública ao mesmo tempo que essa mesma água é adequada para o uso da indústria alimentar, bebidas e outros fins (Entrevista ao Diretor de comunicação e imagem).

Numa segunda abordagem, os entrevistados percebem a água como um bem de negócio, que emana em si uma relação de clientes/fornecedores, onde cabe à empresa o direito de captar, tratar, gerir e cobrar pelo consumo desta, e às comunidades o dever de pagar pelo consumo. Não se pretende aqui negar o caráter de negócio da água, aliás, a sua produção traz custos para a empresa, mas pontuar que, antes de se olhar como um bem de negócio, deve ser vista como um bem essencial à vida humana e que deve ser provida a todos, isto porque a partir do momento em que a ênfase é o negócio e não na satisfação das necessidades das comunidades, significa que há uma parte que se apropria de um bem que, por natureza, é um “bem da primeira geração”, ou seja, a água é um direito humano que deve ser para todos e de todos.

Para além desta constatação, a fala dos entrevistados induz a pensar que a água deixou de ser um bem cultural, social, político e passou a ser meramente um bem econômico que configura na sua gestão a existência de clientes e fornecedores. É aqui onde reside a tensão entre o público e o privado, a partir do momento em que uma empresa participada pelo Estado, criada para prestar um serviço público, outorga-se de estar a prestar um serviço privado, aliena-se do bem público transformando-o em privado como atesta o discurso dos entrevistados:

Nós olhamos para essa situação de uma forma diferente daquilo que os outros olham hoje; a água não pode ser vista sob o aspecto de só dar água as pessoas terem a higiene pública, nós temos que olhar para isso como alma de negócio, porque nós hoje estamos a investir muito, somos privados, não estou a olhar isto como componente Estado, como dizia parecemos uma empresa pública em que de alguma forma são financiadas pelo Estado que é através de contratos, programas, nós temos outra forma de sermos subsidiados pelo mesmo Estado que é através da mobilização de recursos para as infraestruturas, porque as infraestruturas pertencem efetivamente ao FIPAG, mas nós como AdeM somos gestores, nós estamos a fazer este negócio, tendo como contrapartida algum ganho, e este ganho como é que nós somos pagos, através de uma tarifa de operador na qual por cada metro cúbico vendido, não é metro cúbico faturado, temos uma certa percentagem para o nosso próprio sustento, então quanto mais água vendermos melhor para o nosso negócio, então este só se torna útil e prestável se nós vendermos muito, então se vendermos pouco, temos a certeza que a nossa contrapartida da tarifa do operador vai ser pequena, porque nós somos remunerados na base das vendas, em termos de volumes de metros cúbicos vendidos (Entrevista ao diretor da área operacional da Matola).

Como serviço é um produto que implica custos para que esteja no mercado naquela quantidade e naquela qualidade exigida tem os seus custos de ponto de vista de serviços, é um produto que deve ser captado e distribuído e faturado e consequentemente também cobrado dentro daquilo que são, portanto os acordos que são conhecidos pelos nossos clientes segundo o tarifário em vigor que é do domínio dos nossos clientes (Entrevista a diretora da área de Maputo).

Esta indefinição transpõe-se para o ambiente externo da empresa, tal como foi observado nos discursos das duas comunidades estudadas. Assim, pode-se dizer que há uma dupla significação da água tanto pela empresa, quanto pelas comunidades. Existe um duplo sentido no que concerne à água: *água como um bem de negócio* e *água enquanto um bem comum e público*, isto pode contribuir para que a gestão compartilhada não se efetive, dando lugar à gestão particularista de uma das partes e a não participação conjunta na definição de políticas públicas sobre este recurso.

Aliás, estas falas ganham contraditório dos próprios entrevistados quando aceitam que o Estado subsidie a sua atividade. A partir do momento em que isto ocorre é que este percebe que esse bem é de extrema importância para a sobrevivência das comunidades e não pode ser tratado apenas como um bem de negócio.

4.2 Mobilização para a participação na gestão compartilhada da água entre a empresa águas da região de Maputo e as comunidades: intervenientes, formas e estratégias

Na gestão da água é necessário que comunidades e empresa sejam capazes de se convocarem mutuamente para tomarem parte na formulação de políticas públicas sobre este recurso. A pesquisa procurou identificar como as comunidades mobilizam-se para tomarem parte na gestão compartilhada da água, e por outro lado, como são mobilizadas pela empresa para fazerem parte desse processo. Centrou-se também na análise das interações entre a comunidade e a empresa com vista ao fortalecimento do espaço público e na abertura à participação na gestão pública e compartilhada da água. Aqui interessa identificar como se processam as práticas participativas para a elaboração de políticas públicas e de gestão integrada da água que sejam inovadoras e capazes de engajar comunidade e empresa na busca de soluções sustentáveis para a gestão deste recurso.

Os depoimentos que foram colhidos nas entrevistas (membros da empresa) e nos grupos focais (comunidades), ajudaram a traçar o perfil da mobilização acionado pelos dois intervenientes do processo e também para identificar as formas e entidades de participação na gestão compartilhada da água. Se partirmos do pressuposto de que a mobilização é uma ação que tem em vista a convocação de indivíduos para tomarem parte na busca de soluções para problemas que os afeta, buscou-se analisar as falas das

duas comunidades e da empresa procurando o sentido que cada um destes intervenientes dá a esse processo, e como se processa.

A pesquisa assume que o processo de mobilização à participação na gestão compartilhada da água nas comunidades não é linear, isto é, cada comunidade tem vários elementos que a influenciam na hora de fazer parte na tomada de decisões, daí que as formas e as estratégias de convocação sejam bem diferentes. A pesquisa observou a existência de dois momentos interdependentes que caracterizam este processo: (1) as instâncias mobilizadoras à participação na gestão compartilhada da água e (2) as formas e estratégias de mobilização para a participação na gestão compartilhada da água.

No que tange às instâncias de mobilização à participação na gestão compartilhada da água a pesquisa verificou que na comunidade de Tsalala existem três instâncias que funcionam de uma forma dependente. De acordo com a estrutura comunitária de gestão do bairro esse processo ocorre por meio dos seguintes agentes: (a) Secretário do bairro - como já dito, este é responsável pela gestão do bairro, reúne-se com o Conselho do Bairro, onde são traçadas estratégias de mobilização das comunidades para o uso sustentável dos bens públicos, da água neste caso; (b) chefes de quarteirões - que são zeladores da aplicação das políticas públicas ao nível das comunidades, reunindo-se constantemente com as comunidades para discutir assuntos referentes ao bairro; a pesquisa constatou que estes desempenham o papel de mobilizadores na comunidade, porque conhecem todas as pessoas que fazem parte da sua jurisdição, facilitando assim a mobilização direta à participação que passa pelos encontros ou pelas visitas domiciliares, onde se fala da gestão de bens públicos e dos problemas do bairro; e (c) o Comitê de Água - entidade responsável pela interação empresa/bairro no que tange à gestão da água - recebe relatórios dos chefes dos quarteirões sobre a situação da água e tem a missão de interagir com a empresa para a resolução desses problemas; embora essa interação não se verifique atualmente, também é responsável por mobilizar, com ajuda dos chefes dos quarteirões e do Secretário do bairro, as comunidades sobre o uso sustentável da água e da necessidade de cada um participar na conservação e preservação da água e suas infraestruturas. As falas abaixo mostram como funciona essa estrutura e essa dinâmica no bairro:

Nós ao nível do bairro temos uma secretária, representada pelo Secretário do bairro que é indicado pelo presidente do Conselho Municipal, e a ele está

veiculado, no nível seguinte temos os chefes dos quarteirões que são escolhidos ao nível das comunidades e no fim temos os diversos comitês. Esses comitês são na verdade compostos pelos chefes dos quarteirões. Cada comitê tem um coordenador. É o caso do Comitê de Água que funciona aqui no bairro (Grupo focal do Bairro de Tsalala, fala do secretário do bairro: Aurélio Timba).

[...] Eu como responsável do comitê de água, tento na medida do possível e com esforço próprio e com a ajuda dos camaradas chefes dos quarteiros e do Camarada Secretário fazer com que a água seja bem gerida no nosso bairro, não é fácil mas estou a tentar e com esta ajuda dos camaradas, (grupo focal do bairro da Tsalala, fala do membro do comitê de água: Carmelito Manguele)

No grupo focal da Liberdade a pesquisa verificou que a mobilização para a participação na gestão compartilhada da água é feita pelo Conselho do Bairro e pelos chefes dos quarteirões. Não existe neste bairro uma instância que se dedica só a mobilização para questões de água, cabendo dessa forma aos chefes dos quarteirões essa missão, como indicam as falas abaixo:

Aqui nós aproveitamos a nossa estrutura de gestão do bairro como esse lugar da mobilização, então cabe a mim como Secretário do Bairro e aos chefes dos quarteirões a missão de mobilizar as comunidades, sobre como usar, cuidar e gerir a água (grupo focal da Liberdade, fala do Secretário do bairro, Júlio Ouana).

Percebe-se nas falas das comunidades de Tsalala e da Liberdade que há instâncias preparadas para a mobilização: o Secretário do bairro, o chefe de quarteirão e o Comitê de Água ao nível dos bairros funcionam como elementos de mobilização. Como apontam Toro e Werneck estas instâncias, enquanto reeditores sociais³⁵ têm o seu público próprio com o qual partilham tudo o que ocorre na gestão do bairro. São, por excelência, um lugar onde emanam mensagens próprias desse ambiente, ditas na língua e na linguagem perceptíveis às comunidades. Pode-se dizer que ao permeiar por esta organização as comunidades têm um caráter mobilizador muito forte, como atesta a fala acima, embora não tenham domínio de políticas públicas sobre a água e da noção de gestão compartilhada solidificadas.

³⁵ “O reeditor social é uma “pessoa que tem público próprio”, que é reconhecido socialmente, que tem a capacidade de negar, transformar, introduzir e criar sentidos frente a seu público, contribuindo para modificar suas formas de pensar, sentir e atuar” (TORO E WERNECK, 2004, p.45-46)

A pesquisa observou que tanto no bairro de Tsalala quanto no da Liberdade as instâncias mobilizadoras aplicam uma mobilização direta. O peculiar desta forma de mobilização é o contato direto entre o mobilizador e os membros das comunidades, pois aqui reina um *face-a-face*, como característica deste processo. Os encontros entre mobilizadores e comunidades assumem-se como essa estratégia de mobilização. A mobilização se dá de um modo informal, não existe uma estratégia planejada tecnicamente; tudo se baseia nas relações cotidianas. Estas relações são construídas dentro de um domínio de confiança, de identificação com a causa; de busca de segurança, de solidariedade baseadas na espontaneidade, aspectos que caracterizam estas formas de interação.

Nesta matriz, o Secretário do bairro, normalmente, se reúne com os chefes dos quarteirões e com os comitês. É nesse encontro que são traçadas estratégias de mobilização nas comunidades. Por sua vez, cabe aos chefes de quarteirões a missão de lidar diretamente com a população, transmitindo, negociando e debatendo assuntos de interesse público. Aos comitês cabe, neste modelo, o papel específico de tratar da área que lhes é conferida. Neste caso, os Comitês de Água são responsáveis em cuidar da mobilização das comunidades sobre o uso sustentável da água, como atestam as falas abaixo:

[...] Esta estrutura toda facilita-nos para fazer a mobilização, visto que nós somos conhecedores da realidade dos nossos bairros, por isso *reunimos várias vezes com as comunidades*; se nós tivéssemos conhecimentos sobre a gestão participativa da água ou se a empresa nos convocasse para algumas formações ser-nos-ia fácil convocar as comunidades a tomarem parte dessa gestão, como fazemos com as outras organizações que nos confiam essa missão (Grupo focal do Bairro de Tsalala, fala de membro do comitê de água Victorino Mendes).

Nós ao nível dos bairros temos mapeadas as famílias que fazem parte dos nossos quarteirões, estamos a dizer na prática que o chefe de quarteirão conhece as famílias que perfazem o seu quarteirão, isto mostra que nós sabemos quem é cliente da empresa Águas da Região de Maputo, isto para dizer que nós queremos participar e ter um papel na gestão dos recursos hídricos, e com isto reduzirem-se as perdas de água, as ligações clandestinas e as faltas de pagamento (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de Manuel Matola).

[...] nós já mostramos que somos bons mobilizadores, mobilizamos as comunidades a participarem no ato da instalação das redes, e isso mostrou o quanto nós conseguimos mobilizar as populações a participarem diretamente na abertura de canais para a tubagem, e isso só foi feito porque nós recorremos à empresa e mostramos a nossa disponibilidade para participar no processo, o que tornou este rápido e eficiente, não percebemos agora esta atitude silenciosa da empresa. Por outro lado, reunimo-nos constantemente, nesses encontros

mobilizamos as comunidades a usar de uma forma sustentável a água (Grupo focal do Bairro de Tsalala, fala de Estrela Chonguissa)

[...] É preciso que a empresa, conjuntamente com as comunidades, tracem estratégias de gestão conjunta onde cada um conhece o outro e há uma resposta conjunta para a solução de problemas de água, já trabalhamos com a Eletricidade de Moçambique (EDM) nesse caso e hoje os roubos de energia baixaram muito, somos parceiros da EDM na gestão de energia o que falta a água? Acreditamos que futuramente quem sabe a empresa nos vai procurar para esse relacionamento direto, nós ao nível do bairro não possuímos um comitê de água para funcionar junto à empresa, mas a mobilização é feita nos encontros que mantemos ao nível das comunidades através dos chefes dos quarteirões (Grupo focal do bairro da Liberdade, fala do Secretário do bairro da Liberdade, Júlio Ouana).

A empresa tem um papel importante na mobilização das comunidades, tanto para a gestão compartilhada, quanto para o uso sustentável da água, como observam as comunidades dos bairros de Tsalala e da Liberdade. Nesse ponto a empresa aponta os comitês de água e os analistas de consumo como sendo os mobilizadores por excelência nas comunidades. Para, além disso, aponta também a parceria com a secretária dos bairros, os chefes dos quarteirões. Para além destes, a comunicação social assume-se como esse lugar onde passam mensagens sobre como usar e pagar a água. De acordo com a empresa, a questão da mobilização processa-se da seguinte forma: a empresa recorre aos comitês de água como agentes de mobilização, por outro lado, a empresa recorre aos analistas de consumo como agentes mobilizadores conforme se destaca a seguir.

4.2.1 O papel dos comitês de água na mobilização a participação na gestão compartilhada da água

Se partirmos da ideia de Dowber e Tagnin (2005 p.84) de que os Comitês de Água são entidades de gestão inclusiva (que englobam comunidades e empresa) que facilitam a transparência e a permeabilidade nas relações entre comunidade, empresa, organizações de sociedade civil e poder público, devem incorporar os principais interessados no processo e criar um canal formal de participação de cidadania. Configura-se como espaço de articulação, de negociação, de debate de problemas e abre espaço para a expressão e a defesa dos interesses difusos. O comitê reduz riscos de que o aparato público seja apropriado por interesses imediatistas e amplia as possibilidades

de uma prática orientada pela negociação sociotécnica. Assim se articulariam interesses territoriais e necessidades técnicas, um processo aberto à negociação.

Partindo desta abordagem, a pesquisa constatou que em alguns bairros existem Comitês de Água, em outros não. O importante a ressaltar é que existem dois tipos de Comitês de Água: o criado pelas comunidades e o criado pela empresa. Os comitês de água criados pela comunidade são previstos para serem a plataforma de interação com a empresa para a gestão conjunta da água, responsáveis por mapear os problemas da água nos bairros. São entidades de mobilização à participação com o objetivo de buscar o engajamento das comunidades na utilização sustentável da água. Preocupam-se em explicar às comunidades como utilizar, preservar, pagar e conservar a água e, embora não tenham uma formação sólida sobre questões referentes à gestão da água, se esforçam pelo engajamento das comunidades, sem comprometimento econômico com a empresa, isto é, sem receber nenhum benefício por parte da empresa, a não ser a água chegar a todos residentes do bairro em quantidade e qualidade desejada, como se verificou nos grupos focais:

[...] O nosso Comitê de Água, sendo residente do bairro, isto é, criado pela comunidade para resolver os problemas de água e o engajamento na sua conservação e utilização, é responsável de interagir com a empresa e com outras entidades do bairro com o objetivo de sensibilizar as comunidades para uma utilização sustentável da água e o cuidado a ter com as infraestruturas (grupo focal do bairro de Tsalala, fala do membro do comitê de água, Antônio Macamo).

[...] Neste trabalho o comitê coordena com os chefes dos quarteirões que nos oferecem os dados do que ocorre ao nível das comunidades e aí conjuntamente traçamos estratégias de comunicação e mobilização, não é fácil como pode depreender, mas tentamos fazer a nossa parte, mesmo tendo conhecimentos não sólidos sobre a gestão e sobre a própria água tentamos trabalhar para o bem da nossa comunidade (Grupo focal do bairro de Tsalala, fala do membro do comitê de água. Victorino Mendes).

Para nós o comitê de água não existe cabe, no entanto aos chefes dos quarteirões a tarefa e a responsabilidade de trabalhar com as comunidades para a utilização racional da água (Grupo focal do bairro da Liberdade, fala de Maria Tembe).

Para que a participação na gestão compartilhada da água seja efetiva é necessário que os intervenientes conheçam os seus papéis nesse processo, por outro lado, é necessário que haja órgãos formais, para que esse processo ocorra com a inclusão das partes interessadas. Aliás, neste processo é necessário que os intervenientes sejam vistos como sujeitos do processo e não como meros clientes e fornecedores do serviço. Os

Comitês de Água assumem-se como esse lugar onde comunidades e empresa deveriam se encontrar para conjuntamente buscarem formas de gestão da água.

A pesquisa verificou que os Comitês de Água são reconhecidos, tanto pela empresa quanto pelas comunidades, porém existem contrariedades quanto ao papel destes na gestão da água. Estas contrariedades advêm pelo fato de existirem dois tipos de comitês que exercem funções diferentes.

O que se verificou é que o comitê de água do bairro promove a participação no nível local, mas não consegue convocar a empresa para tomar parte nesse fórum para a busca conjunta por formas eficientes e eficazes de gestão compartilhada da água. Estes comitês não tem ligação com a empresa, isto é, a empresa não os tem como interlocutores na gestão da água; fazem apenas trabalhos ao nível do bairro como forma de manter o acesso à água potável para todos e em boas condições.

Os comitês são compostos por chefes dos quarteirões que não têm nenhuma formação sobre políticas públicas da água; embora sejam leigos na matéria de gestão de bens públicos, os comitês assumem-se como um verdadeiro lugar de promoção à participação, onde se procura engajar toda a comunidade na gestão da água através dos chefes dos quarteirões que se reportam ao comitê de água e este ao conselho do bairro. Esta estratégia de ter um comitê de água responsável por promover a participação das comunidades locais mostra a consciência desta comunidade em querer fazer parte na tomada de decisões sobre a água enquanto um bem comum e público. O que se percebe é uma comunidade que se preocupa com o uso sustentável da água:

Nós temos o comitê de água, criado por iniciativa da comunidade, como essa entidade para promover a participação das comunidades na gestão da água, não há uma participação da empresa na criação destes, daí que muitas vezes a empresa não dá valor a esses comitês, somos da opinião de que se a empresa olhasse para esses comitês como elo comunidade e empresa maior parte dos problemas que vivemos seriam eliminados, porque estes comitês são conhecedores do que ocorre nos bairros sobre a gestão da água (grupo focal do bairro de Tsalala, fala do secretário do bairro, Aurélio Timba).

De acordo com as falas das comunidades a pesquisa verificou que os comitês de água, em coordenação com os chefes dos quarteirões, fazem o mapeamento dos usuários do sistema público de distribuição de água. Nessas atividades os comitês são responsáveis por sensibilizar as comunidades para um uso sustentável da água e para a participação na preservação das condutas de água e outras infraestruturas que estão nos bairros. Aliás, nestes bairros não se pode ter água sem se ter passado pelo chefe do

quarteirão e pelo Secretário do bairro, pois são responsáveis em confirmar a residência do cidadão:

[...] Olha, ao nível dos bairros nós sabemos quem tem água, de que forma obteve a água porque monitoramos tudo isso, nós sensibilizamos as comunidades a usar a água de uma forma sustentável que responde às suas capacidades financeiras, bem como olhar a água como algo importante para a saúde humana (...) vivemos durante muito tempo sem água potável, por isso trabalhamos nesse sentido nos bairros, pena mesmo é que a empresa não esteja a olhar-nos como parceiros diretos nessa gestão, mas como simplesmente clientes (grupo focal do bairro de Tsalala, fala do membro do comitê de água, Victorino Mendes).

O Comitê de Água do bairro promove o uso sustentável da água e a necessidade de a comunidade participar diretamente na criação de políticas de gestão conjunta procura criar laços de relacionamento aberto com a empresa, porém esta não está disponível ou não recebe com facilidade esta abertura do bairro. A empresa não é aberta a um relacionamento sadio com as comunidades, por exemplo, a criação do comitê visava fundamentalmente facilitar o contato com a empresa e inserir a comunidade na gestão de bens públicos, da água neste caso (grupo focal do bairro de Tsalala, fala do membro do comitê de água, Antônio Macamo).

[...] Nós, enquanto bairro, estamos preparados para trabalhar com a empresa na gestão da água. O comitê de água ao nível do bairro é responsável por velar pelas infraestruturas de água, da gestão da água ao nível do bairro, controlando o seu uso sustentável, contudo para esta comunidade a empresa não está preocupada com isso, falta uma ligação direta empresa/comitê (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de Carmelito Manguela).

No que tange à interlocução empresa-comunidade com vista à gestão compartilhada da água e à troca de experiências entre estes, a pesquisa apurou que o Comitê de Água é responsável por ligar a comunidade à empresa, embora isso não aconteça. Esta devia ser a instância promotora da interlocução com a empresa, como observam as comunidades:

O Comitê de Água tem a responsabilidade de fazer a ligação comunidade/empresa sobre o que ocorre no nosso bairro no que concerne a gestão da água. Este comitê é composto pelos chefes de blocos onde tem um representante que é responsável de reportar junto à empresa os anseios da comunidade de Tsalala no que tange questões referentes à água (grupo focal do Bairro de Tsalala, fala do membro do comitê de água, Antônio Macamo).

O nosso comitê aqui, foi criado justamente para resolver os problemas de água ao nível da comunidade, tem o dever de interagir com a empresa, embora isso seja, hoje quase que impossível, mas nós enquanto chefes dos quarteirões estamos a ver que eles trabalham pese embora essa dificuldade de lidar com a empresa (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de André Massango).

Os comitês criados pela empresa, longe de serem de gestão compartilhada, são de gestão comercial, isto é, criados fundamentalmente para a gestão dos serviços que foram alocados nos bairros na época em que a rede pública não cobria maior parte destes, como o serviço do fontanário. Este serviço tem uma pessoa indicada pela comunidade para abrir, fechar e cobrar pelo uso da água e, embora esteja ligado ao Secretário do bairro, não tem o papel de mobilizador, muito menos da busca por uma participação na gestão da água:

Importa referir aqui que tem uma figura nova instituída em cada bairro que é o comitê de água. Este para além de fazer a interação conosco, faz também com os chefes de quarteirões. Então o que faz o comitê de água nos bairros? Garante que cada uma das pessoas deve ter uma ligação de água, eles nos ajudam a cobrar as dívidas de água, é necessário frisar que estamos ainda a estudar a forma de como incentivar o chefe de quarteirão e o comitê de água, porque isso ainda é um dilema, é responsabilidade enquanto uma pessoa eleita pelo povo para fazer a gestão, será que nós temos que depois pagar a ele? Se ele já é pago por fazer aquele trabalho. Estamos a ver qual é a melhor maneira de incentivar essa pessoa a trabalhar, é algo ainda em estudo. Ele tem a obrigação de saber o que se passa no seu quarteirão, se têm fugas, se têm pessoas que fazem ligações clandestinas, porque é o que há demais aqui, tentamos também influenciar a ele para sensibilizar a sua população a pagar a fatura de água (Entrevista Diretor da área operacional do jardim).

Nós criamos aquilo a que se chama de comitê de água, que são constituídos por pessoas idôneas da própria comunidade, que são eleitas pela comunidade para serem interlocutoras e gestoras dos pequenos sistemas no próprio bairro. De forma muito clara a empresa privilegia atenção das comunidades por via de representantes dessas mesmas comunidades que são integradas no comitê de água que se relaciona formalmente com os representantes da empresa, ou seja, com os diretores das áreas operacionais ou, quando necessário, com a própria administração da empresa (Entrevista ao Diretor de comunicação e imagem).

Partindo das falas dos entrevistados nota-se a existência de um comitê de água criado pela empresa, porém é importante notar que estas falas revelam que esse comitê referido não é de gestão compartilhada, nem estimula as comunidades a participarem na gestão da água, mas sim se limita à gestão da fontanária:

A questão, dos comitês de água que acabaste de referir existe naquelas comunidades que são servidas por via de fontanárias, quando o serviço de distribuição de água é feito ao nível das fontanárias, existe lá aquilo que é designado comitê de água que são eles que arranjam um operador, este é de confiança da comunidade que será responsável em abrir e fechar água na fontanária, os resultados da venda são canalizados para este Comitê de Água e este por sua vez vai estipular um determinado salário ou honorário para este operador (Entrevista ao Diretor da área operacional da Matola).

Ao analisar estas falas torna-se evidente que a empresa criou, nos bairros, um agente de gestão comercial a quem passou a chamar de comitê de água. As falas demonstram que o comitê de água criado pela empresa não faz interlocução com as comunidades, não cria espaços para que a população possa adquirir conhecimentos sobre a gestão da água, aliás, isso é notório, pois a relação entre esse comitê e as comunidades resume-se no encontro no fontanário e mais nada³⁶, como revela a própria empresa:

Ao nível das comunidades com as quais trabalhamos com os chefes de quarteirões, até então não temos comitês de água que operam como representantes das comunidades na gestão conjunta da água que possa participar na discussão sobre políticas públicas da água, uma entidade que se chame comitê de água, porque essas comunidades se tivessem criado essa entidade que é o comitê de água significa que teria uma interação e uma interligação com a empresa. Mas os Comitês de Água, pelo que eu saiba, até os que existem funcionam para o benefício próprio em alguns momentos porque mesmo o pagamento da água que nós atribuímos através dos fontanários eles não chegam a pagar ou se pagam, pagam não na totalidade das faturas, porque aqui entra ao nível dos Secretários dos Bairros, e que esta receita acaba indo desaguar no alívio ou suporte daquilo que são os honorários desses Secretários dos Bairros. Em suma nós não temos ainda ao nível daqui da Matola Comitês de Água capaz de dizer que nós estamos a ter um interlocutor válido nas comunidades que possa facilitar as nossas atividades junto delas. (Entrevista com o diretor da área operacional da Matola).

Portanto, difere dos comitês criados nos bairros por iniciativa local que buscam estratégias para tomarem parte na gestão da água, tendo em vista seu uso sustentável e preservação das infraestruturas - embora estes tenham várias limitações por não encontrarem correspondência na empresa e lhes faltar informações para o processo de mobilização. A mobilização supõe a existência de cidadãos e organizações comprometidas com a situação em causa. Interessante verificar as contradições na fala dos elementos da empresa e da comunidade. Aqui se apresentam duas visões diferenciadas de atuação entre empresa e comunidade.

Para além dos comitês, como fóruns locais de gestão de bens públicos, nos bairros onde estes não existem a gestão compartilhada é feita pelo Conselho do Bairro, que se assume como esse fórum de interação com as organizações e as comunidades. As questões de participação na gestão da água são tratadas neste fórum, porém a par dos

³⁶ Observe-se que este processo por si só é excludente, porque aqueles que possuem água canalizada não têm como interagir com este comitê para ter ideias do processo de gestão da água.

comitês de água os conselhos dos bairros também não reconhecem a presença da empresa no bairro. É difícil falar em gestão compartilhada se falta o envolvimento das partes na tomada de decisões sobre os bens públicos, a água neste caso.

O que a pesquisa verificou é que cada interveniente preocupa-se em defender seus objetivos. A falta de mecanismos legais por parte dos conselhos dos bairros para “obrigar” a empresa a fazer parte desses fóruns é um entrave à participação e consequentemente na busca por uma gestão compartilhada. A posição de poder exerce um papel importante na viabilização desse processo. A empresa se sente dona da água e consequentemente se vê desobrigada a fazer parte dos fóruns de gestão compartilhada; por outro lado, as comunidades, embora tenham esses fóruns, não conhecem os seus direitos perante os bens públicos, como aparece na fala abaixo:

A falta de um comitê de água é um dos problemas graves aqui no bairro, porque seria esse comitê que ligaria a comunidade e a empresa para a gestão compartilhada, mas temos aqui o Conselho do Bairro e os chefes dos quarteirões que fazem maior parte das atividades de mobilização no bairro, são responsáveis em coordenar com todas as entidades que se fazem ao bairro para prestar serviços, aliás, para a obtenção da água cada residente do bairro deve passar do seu chefe do quarteirão para ter a confirmação da residência, e isso não basta do chefe do quarteirão passa para o secretário do bairro que emite um documento que habilita esse cidadão a ter água. Então esta estrutura é funcional para a nossa participação na gestão da água; pena que não tenhamos correspondência por parte da empresa; olha, você hoje assistiu aqui um encontro do Conselho do Bairro, viu a presença do chefe da polícia local. Os convites são intensivos aos gestores dos bens públicos ou seus representantes, mas quase não aparecem. Daí a nossa dúvida em como participar se não sabemos nada sobre a água (grupo focal do bairro da Liberdade, fala do secretário do bairro, Júlio Ouana).

[...] nós enquanto chefes dos quarteirões somos ao nível do bairro mobilizadores das comunidades para a sua participação na gestão dos bens públicos, agora o que acontece é que não temos uma ligação com algumas empresas, como o caso da empresa Águas da Região de Maputo, porque ela não se abre para nós, e por outro lado nós não temos como chegar até ela, (grupo focal da Liberdade, fala de Maria Mazuze)

O que é interessante verificar é que de alguma forma, tanto a empresa quanto as comunidades têm noção de que os comitês e os conselhos dos bairros são fóruns importantes de participação na gestão da água, porém, as expectativas de cada interveniente fazem com que estes fóruns sejam lugares exclusivos; a comunidade não reconhece o papel dos comitês criados pela empresa como mobilizadores a não ser como cobradores de dinheiro, mas a empresa defende que estes são de gestão compartilhada da água, porque neles participam elementos da comunidade, e a comunidade defende que os comitês e os conselhos que criou são de participação na

gestão compartilhada de bens públicos, porque todos têm direito de neles participar e dar sua voz.

A pesquisa notou ainda que não há um encontro entre empresa e comunidades nestes fóruns para a gestão compartilhada da água, mesmo no caso do comitê da empresa que tem um membro da comunidade, mas este não passa de mais um colaborador da empresa que nada faz senão cobrar pelo consumo da água.

No processo de mobilização a empresa não dá visibilidade às comunidades enquanto sujeitos desse processo, não se percebe como é feita a mobilização, se não há uma interlocução entre esta e as comunidades e se limita a enviar informações via meios de comunicação, com a finalidade de informar e não para abrir espaço para um diálogo sobre a gestão da água. A empresa só dá visibilidade às comunidades quando tem assuntos pontuais para tratar que requerem o envolvimento direto destas, como a expansão da rede, como atesta a fala abaixo:

Nós estamos a ver que há uma falta de coordenação entre a empresa e nós enquanto líderes comunitários; enquanto organizamos as comunidades de modo a terem um papel importante na gestão de bens públicos a empresa articula outra forma de gestão, exclusiva (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de Monica Mondlane).

Ela só nos quer para resolver problemas do momento. Isso é notório, pois vezes há em que solicitamos a empresa para um determinado esclarecimento e, esta leva muitos dias para responder, imagina se tratar de uma fuga de água, perde-se metros cúbicos de água, a nós isso nos aflige porque sabemos que a produção, fornecimento de água é feita a partir do dinheiro do erário público (grupo focal do Bairro de Tsalala, fala de Carmelito Manguela).

As diferenças culturais entre os sujeitos no processo de comunicação e mobilização à participação estão por trás das diferenças de visões entre as duas comunidades estudadas e a empresa. A empresa, ao não dar conta da diversidade cultural e social como ficou evidente no item sobre a “água como um bem público e como bem de negócio”, abre um espaço para que cada comunidade tenha uma interpretação diferenciada da água e do próprio processo de gestão compartilhada.

Está patente nesta relação que tanto a comunidade quanto a empresa mobilizam para satisfazer os seus objetivos, e não necessariamente buscam gerir participativamente e de uma forma compartilhada a água. A diferença na concepção e no entendimento do que é um comitê de água está por trás desse desencontro entre comunidade e empresa.

Não existe entre a empresa e as comunidades um encontro programado para se falar acerca da água, ou seja, cada interveniente faz a sua parte de uma forma

individualizada sem conjugação de esforços; na visão das comunidades a interação entre a comunidade e a empresa não ocorre efetivamente:

[...] O nosso relacionamento com a empresa não é constante, nem programado (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de Manuel Matola).

[...] Há casos de perdas de água na tubagem nós procuramos a empresa para a resolução deste problema, mas raramente, ou quase nunca, a empresa nos procura para saber como nós olhamos essa questão de perdas (grupo focal do bairro de Tsalala, de Estrela Chonguissa).

[...] O que acontece é que nós estamos preocupados com a questão das perdas de água e do controle de problemas de água, através do nosso Comitê de Água procuramos constantemente o contato com os membros da empresa e estes nunca tomam iniciativa para tal (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de Monica Mondlane).

Isso revela a pretensão das comunidades em fazer com que o Comitê de Água seja um interlocutor na interação com a empresa, porém esse encontro é mínimo, ou quase inexistente. Percebe-se, mais uma vez, que a criação de uma entidade de participação comunitária pode ser uma mais valia, tanto para as empresas, quanto para as comunidades, contudo não basta só criar essas entidades é preciso que de alguma forma tenham um conhecimento, uma base legal que lhes dá poder de convocar as empresas a tomarem parte na discussão sobre a gestão de bens, constatou-se que as comunidades não encontram por parte da empresa uma correspondência para a efetivação da gestão conjunta da água, o que se acentua nessa relação é uma comunidade preocupada em tomar parte na gestão e uma empresa preocupada com questões comerciais, como testemunham as falas dos membros da comunidade de Tsalala:

Neste caso o que estamos a dizer é que a preocupação com a água neste bairro esta mais em nós do que na empresa. Olha que, por exemplo, quando há uma fuga de água eu como responsável pelo comitê de água reporto, mas a empresa nunca me dá o *feedback*, olha que faço isso com uso do meu crédito do celular, não há como ligar para a linha verde, ou porque está congestionada, ademais essa linha funciona a nível central em Maputo estando nós na Matola torna-se difícil a sua resposta rápida (grupo focal do bairro de Tsalala, fala do membro do comitê de água, Victorino Mendes).

[...] Nós procuramos fazer parte da gestão da água com a empresa, mas esta não parece estar preocupada com isso, de tal sorte que quase ignora as nossas solicitações mesmo se for para fazer reparações de fugas e perdas nas ruas (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de Aída Tenquasse Zunguza).

Em suma, a participação que se manifesta neste caso é, como diz Arraes (2000), uma participação informativa. Na verdade a comunidade nada faz senão fornecer informações à empresa e aos outros membros sobre a problemática da água. De referir que para uma análise da participação pode-se dizer que está aberto um caminho para a criação de uma participação efetiva: cabe às comunidades e à empresa tomarem os Comitês de Água como locais de participação inclusiva, onde os intervenientes são sujeitos do processo de gestão compartilhada.

4.2.2 O papel dos analistas de consumo: a empresa mobilizando nas comunidades para a participação na gestão compartilhada da água, entre o discurso e a realidade

O analista de consumo é tido pela empresa como o mobilizador nas comunidades, como aquele que interage diretamente com os clientes e as estruturas locais de administração dos bairros. Neste caso, o objetivo da mobilização é convocar indivíduos para participarem na gestão compartilhada da água, para tal é necessário que a empresa, através dos analistas de consumo, participe dos fóruns locais de tomada de decisões e mantenha um contato permanente com as lideranças locais e as comunidades com vista a tornar o processo de gestão da água sustentável e participativo.

A pesquisa apurou que a empresa olha para o analista como aquele que promove a participação das comunidades na gestão compartilhada da água, através da transmissão das informações da empresa para as comunidades e da recolha das informações das comunidades para a empresa, porém essa atividade atribuída ao analista não é de fato cumprida. Na atual matriz fica evidente que o analista de consumo ainda não é um elemento que promove a gestão compartilhada, por vários imperativos. O número excessivo de quarteirões que tem para visitar e o número de tarefas que lhe são atribuídas podem fazer com que este só execute as tarefas comerciais e nada além. Outro fator importante a notar quando se fala do analista de consumo, enquanto “residente” na comunidade, é que este não participa nos fóruns locais de discussão sobre a água, pelo que entendemos seria nesse lugar onde teria a oportunidade de debater, negociar, trocar experiências, transmitir e receber informações sobre a questão da água nos bairros.

A empresa enquanto produtora social³⁷ deveria ser capaz de potencializar os analistas como seus reeditores, para que possam junto das comunidades exercerem um papel de mobilizadores à participação. Para a empresa os analistas de consumo são mobilizadores por excelência, o elo com as comunidades:

Sensibilizadores, devem sensibilizar as pessoas a usar bem a água, ele observa o consumo nos contadores e se observar que há variações de consumo é obrigação dele, por isso mudamos o nome de leitor de consumo para esta nova designação, é uma figura nova, mas a ideia é inculcar na cabeça desses senhores e senhoras que devem fazer parcerias firmes com os clientes e com as comunidades, ensinar as comunidades a usar a água, ajudar a verificar o funcionamento do sistema de água nas casas, educar as comunidades sobre o uso racional da água. O analista de consumo *passa todos os dias, todos os meses, pelo menos uma vez*, então este é o nosso elo com as comunidades, daí que há necessidade dele transmitir fielmente aquilo que são as políticas e necessidades da empresa e das comunidades (Entrevista ao Diretor da área operacional de Jardim).

Para nós o analista de consumo é a empresa lá fora, isto é, a empresa na comunidade, *é mais o analista lá nas comunidades que os dirigentes*, é este que representa a empresa na comunidade, então qual é o papel que ele tem? O analista tem vários papéis: ele tem que ler (que é fazer a leitura do contador), entregar a fatura, registrar todas as situações que ele encontra no terreno (se é ligação direta, se o cliente esta a dever, se ele tem o contador operacional, se apanhou a casa fechada, quantas pessoas vivem na casa), inclusive chamar atenção ao cliente sobre os consumos, aconselhar os clientes sobre o uso racional da água (Entrevista com a diretora da área operacional de Maputo).

O analista de consumo tem como funções, e é por isso que nós eliminamos a função de leitor, agregamos mais responsabilidades, sobretudo esta de *comunicação direta* para esclarecimento, *para divulgação, para informação, para educação do cliente* diferentemente da situação anterior que era simplesmente de registrar a leitura (número de metros cúbicos consumidos) para fazer entrega na empresa e faturar (Entrevista com o Diretor de comunicação e imagem).

Em contraste com esta visão da empresa, os analistas de consumo, representantes da empresa nas comunidades, são vistos como funcionários fechados, sem relação com os líderes locais e as comunidades. A empresa Águas da Região de Maputo é vista como não comprometida em promover a gestão conjunta da água. Os membros das comunidades estudadas colocam a empresa afastada dos espaços de mobilização no nível do bairro:

³⁷ “Produtor Social, que é a pessoa ou instituição que tem a capacidade de criar condições econômicas, institucionais, técnicas e profissionais para que um processo de mobilização ocorra” (TORO E WERNECK, 2004, p.41-42).

[...] é necessário que os gestores da água estejam na comunidade, ou seja, é preciso que haja um diálogo permanente entre nós enquanto chefes dos quarteirões, comitê de água ou mesmo que possam participar no nosso conselho do bairro, mas agora nós não temos como dialogar com eles porque não estão longe de nós, (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de Tsakane Maumane Zimbabué).

[...] Olha, temos o exemplo, daqui do nosso bairro a leitura dos contadores é quase inexistente, num bairro com 184 quarteirões, estamos a dizer que cada quarteirão tem 50 famílias, torna-se quase uma missão impossível para os 4 leitores aqui colocados. O que nós pensamos é que se esses leitores trabalhassem com os chefes de quarteirões a sua missão seria facilitada, porque nós conhecemos os nossos quarteirões (grupo focal de Tsalala, fala de Carmelito Mannguele).

A pesquisa constatou que os analistas de consumo nada fazem senão a leitura e entrega de faturas de consumo, o que de alguma forma contrasta com a visão indicada no manual de analista (ver capítulo 2 páginas 7 e 8), e nas falas dos entrevistados. A materialização dos analistas de consumo enquanto sujeitos mobilizadores à participação é confusa para as comunidades, que não têm certeza sobre os objetivos da empresa na gestão compartilhada. Isto porque não existe uma clareza da empresa sobre como se dá essa gestão e o papel dela e das comunidades no processo.

Interessante observação foi que os analistas de consumo não “residem” nas comunidades, isto é, chegam a não passar pelas residências. Se prestar-se atenção na matriz desenhada pela empresa e pelas comunidades para a mobilização percebe-se que não se encontram para uma mobilização conjunta, isto é, o analista de consumo não entra em contato com o Comitê de Água, muito menos com o Conselho do Bairro. Se este elemento é a empresa na comunidade, deveria ao menos manter um relacionamento constante com os reeditores locais, que são representantes das comunidades e que exercem sobre elas uma grande influência. Não se pode falar de mobilização sem engajamento mútuo das partes, uma mobilização unidirecional como a que é praticada tanto pela empresa como pela comunidade não está a surtir o efeito desejado.

A falta do envolvimento da empresa Águas da Região de Maputo com as comunidades tem gerado uma ideia de distanciamento e de que a água é pertença daquela e que a sua gestão a ela cabe. Essa ausência da empresa nas comunidades desgasta a relação empresa/comunidade que se transforma, basicamente, numa relação vendedor/cliente. A ausência de uma mobilização direta empresa/comunidade está por trás de vários conflitos, de entre eles o elevado número de leituras estimadas, como atesta a fala abaixo:

Pensamos que os leitores fazem uma escala de leituras se este mês entram numa série de casas, o outro entram em outras, o que faz com que tenhamos muitas faturas com leituras estimadas, isso nos deixa agastada porque essas leituras trazem às vezes consumos com valores altíssimos que não podemos pagar (grupo focal do bairro de Tsalala, fala de Castigo Matola).

[...] aqui há um problema grave, as vezes recebemos faturas com valores elevados, e quando você reclama dizem que temos que pagar primeiro, esta empresa não tem respeito com os seus clientes, eles esquecem que estão ali porque nós existimos eu, por exemplo, já nem sei quantas vezes já recebemos da comunidade a pedirem ajuda por causa desses problemas, pena que quanto a isso eu não possa fazer nada senão lamentar, (grupo focal de Tsalala, fala de Aída Tenquasse Zunguza)

Como forma de verificar a materialidade das funções de mobilização dos analistas no período da pesquisa, o pesquisador escolheu uma casa de uma forma aleatória e informal, e ficou observando a operacionalidade da função deste membro enquanto elo de interação empresa/comunidade, foram dois meses em que se ficou numa casa em Tsalala com o objetivo de ver *in loco* a atuação do analista. No período em análise, este passou da casa no primeiro mês e tirou a leitura do contador (hidrômetro), entregou a fatura e foi embora, não houve nenhum diálogo com a dona da casa. No mês seguinte ficou-se na mesma casa esperando pelo analista que simplesmente dessa vez não fez a casa. Pelo que se apurou, a leitura daquele mês foi estimada. Então, há aqui um discurso que contrasta com a realidade no terreno. A empresa defende que esta figura está sempre na comunidade, porém a fala das comunidades mostra o contrário: a sua presença não é regular nas comunidades, o que de alguma forma esvazia o seu papel de mobilizador.

Partindo das análises das falas, tanto das comunidades quanto da empresa pode-se perceber que existem entre as duas entidades estruturas para tornar a mobilização um fato real para uma gestão sustentável e compartilhada da água. Porém, o que se verifica agora é que as expectativas da comunidade não se encaixam nas expectativas da empresa, em suma existem expectativas diferenciadas quanto à mobilização.

Os chefes de quarteirões e os comitês de água, nos bairros onde existem, deviam merecer mais atenção por parte dos analistas de consumo, enquanto parceiros da gestão da água para que possam ser verdadeiros mobilizadores das comunidades em matérias de gestão sustentável e compartilhada da água. Por outro lado deve haver uma estratégia que possa envolver os analistas de consumo no processo, porque se percebe que não passam de leitores, só mudaram de nome, mas continuam fazendo a mesma coisa que vinham fazendo e de mobilizadores não têm nada.

Na fala dos membros da empresa percebe-se a preocupação por envolver as comunidades na gestão da água; esse discurso apanha foco quando apontam que os membros do poder local (chefes de quarteirões, secretário do bairro e comitê de água) são seus parceiros na gestão da água, porém este discurso encontra uma contradição quando confrontado ao discurso das comunidades. Primeiro é de concordar que os conselhos de bairro e os comitês de água são locais privilegiados de participação, onde comunidades tomam lugar na abordagem sobre problemas que lhes afetam, contudo estas entidades não encontram uma ligação com a empresa, isto é, não está claro que lugar é esse que a empresa toma parte na discussão dos assuntos das comunidades. Na fala das comunidades está claro que a empresa não participa nos encontros dessas entidades e em alguns bairros sequer se sabe da existência deles. Por outro lado, verificou-se que a participação das comunidades na gestão da água é mínima ou quase inexistente, como testemunham as falas dos seus próprios membros:

[...] Nós não temos uma participação ativa na gestão da água, a nossa participação resume-se na troca de serviços entre a empresa e nós, é importante referir que mesmo essa troca que nós estamos aqui a dizer resume-se em nós enviarmos informações sobre fugas, ligações fora da hora só isso, e as vezes nem resposta temos (grupo focal da liberdade, fala do Secretário do bairro, Júlio Ouana).

[...] Não temos ideia de como fazer parte da tomada de decisões sobre a água, porque nesta relação que mantemos com a empresa está claro que esta nos vende água e nós compramos, estas empresas de serviço público no nosso país são fechadas, você não tem como dar ideia de nada a elas, (grupo focal do bairro da liberdade, fala de Mario Mazuze).

[...] essas empresas prestam um mau trabalho mais você não tem como contrapor-se a elas, pior esta empresa de água, você nem sabe como tiram tais leituras, o que significam aqueles números, e quando você reclama, por exemplo, da fatura dizem paga primeiro depois reclama, isso porque eles não olham para nós como parceiros, mas sim como clientes e mais nada. (grupo focal do Bairro da Liberdade, fala de Madalena Cumaio).

[...] Temos uma participação mínima, não é o que nós queremos, aqui ainda não têm um comitê de água, mas nós gostaríamos que a empresa olhasse para nós como parceiros diretos na gestão da água, porque nós estamos cientes de que se este líquido faltar quem vai morrer de sede é a população, por isso que digo que a nossa participação é mínima, porque atualmente resume-se em nós reportarmos a empresa o que acontece na rede em caso de fugas de água, de algumas ligações feitas fora da hora de expediente, de ligações ilegais, mas isso não basta nós sentimos que temos um papel importante neste processo qual seja o de mobilizar as comunidades a usar a água de uma forma sustentável, de participarmos diretamente na gestão da água e isso só é possível se nós conhecermos bem a empresa, e propomos que a empresa podia fazer formações sobre o uso sustentável da água, da gestão participativa ao nível dos bairros (grupo focal do Bairro da Liberdade, fala de André Xirinda).

Nesta matriz ficou claro que empresa e comunidades atribuem sentidos diferenciados aos fóruns de participação, ou seja, não está claro como é que essa participação se dá para uma gestão compartilhada da água.

A interação cotidiana entre os intervenientes constitui-se nesse momento em que empresa, através dos analistas de consumo, e as comunidades interagem com vista à busca de formas de inserção na gestão da água. O analista de consumo é um elemento que tem conhecimento técnico sobre a água e tem um papel importante no processo de sua gestão, pois este interage diretamente com as comunidades (clientes), conhece ou deveria conhecer as comunidades na qual trabalha. O caráter do seu trabalho faz com que este seja quem mais interage com as comunidades no seu trabalho diário.

4.3 Comunicação pública: estratégias, formas e fluxos para uma gestão compartilhada da água

No processo de gestão da água os cidadãos recebem informações provenientes de vários lugares, a partir delas fazem sentido sobre a gestão, uso sustentável desse recurso. Como anteriormente apontado, na gestão da água a comunicação deve agregar informações da comunidade e da empresa, isto é, deve ser uma comunicação bilateral, onde reina o debate, a negociação com vista a uma gestão sustentável e integrada. Não basta só enviar informações, é necessária outra feição, é preciso que a comunicação consiga convocar as partes para a produção de mensagens que se identificam com os intervenientes. A visibilidade das informações sobre a gestão compartilhada e sustentável da água deve ser um objetivo primário, tanto para as comunidades quanto para a empresa.

Nesta perspectiva, a pesquisa constatou que as informações que chegam às comunidades provêm dos meios de comunicação social, em especial da Soico Televisão e do jornal O País. De acordo com a fala das comunidades não existem para além dos meios de comunicação de massa outros veículos de transmissão de informações. Nesta matriz percebeu-se que a informação sobre água é produzida totalmente pela empresa, não provêm de um espaço público aberto onde interesses da empresa embatem com os das comunidades e das organizações da sociedade civil interessadas com as questões de água. As falas abaixo sustentam estas posições:

Grosso modo nós recebemos informações referentes à empresa através dos meios de comunicação. Falta aqui um canal de comunicação entre nós e a empresa, isso pode ser nossa culpa por não estarmos a fazer nada para pressionar a empresa a comunicar-se conosco e o sistema de administração dessas empresas também não ajudam, não há um debate público, por exemplo, sobre a água, (grupo focal da liberdade, fala de André Xirinda).

[...] se você prestar atenção vai ver que neste momento a televisão e o jornal são os meios que a empresa usa, eu tenho acesso a eles, mas quantas pessoas aqui neste mesmo bairro não têm isso, na minha comunidade, onde sou chefe de quarteirão, muita gente não sabe nada sobre a empresa Águas da Região de Maputo, porque não têm acesso nem a televisão nem ao jornal, (grupo focal da liberdade, fala de Mateus Chongo).

Recebemos notícias sobre a água através dos meios de comunicação, informando-nos sobre onde pagar a água e nada mais. A falta de canais de comunicação direta entre nós e a empresa cria barreiras à nossa participação na gestão da água. O comitê de bairro sendo residente seria a porta de participação, mas a falta de coordenação entre a comunidade e a empresa não abre espaço para isso ocorra, (grupo focal do bairro de Tsalala, fala do membro do comitê de água, Victorino Mendes).

Percebe-se que o processo de comunicação entre as comunidades e a empresa está longe de ser pública, porque a comunicação pública implica negociação, debate, implica uma comunicação de serviço público que provém de um espaço público onde empresa e comunidades têm direito a palavra. Aqui, ao contrário, a palavra da empresa decide o que deve ou não ser conhecido. Segundo as falas da comunidade nota-se que, quanto à informação sobre água, existe um maior fluxo da empresa para as comunidades, quando se fala de informação veiculada via meios de comunicação, e menos da comunidade para a empresa. Isso se deve ao acesso desigual às informações sobre água, aos próprios meios de comunicação entre os intervenientes. A empresa controla as informações sobre a água, e basicamente só transmite informações de caráter técnico e comercial às comunidades, com o fim último de traçar suas estratégias técnica e comercial:

[...] Tomamos a iniciativa de divulgar a nossa estratégia, estamos a dar *inputs* a própria comunidade e não a comunidade estar neste momento, porque olhando aquilo que é a nossa comunidade mesmo aqueles que são da media alta classe, em termos de políticas de água, todo mundo quer ter água, mas se calhar não do mesmo jeito, do mesmo modo como nós estamos a vender este mesmo produto, porque as pessoas muitas das vezes não sabem se é por desconhecimento de quanto custa à produção de água, imagina se água que cai do céu fosse igual a esta nossa então [...], (Entrevista com o Diretor da área operacional da Matola).

Esta fala do diretor da área operacional da Matola demonstra que a empresa privilegia uma comunicação de cariz comercial e técnico; ela é suportada pelas mensagens do anexo C, (1. “cerifique-se da quantidade de água usada, registrando os números do fundo preto, fazendo pelo menos duas leituras mensais, para melhor controlar o seu consumo.” 2. “Sabia que o não pagamento das faturas prejudica a melhoria dos serviços. Mais de 500 milhões de meticais estão nas mãos dos clientes devedores. Com esse valor poderíamos fazer novas ligações, reparar fugas, abriremos novas lojas dando resposta rápida aos anseios dos clientes”, 3. “Sabia que com o novo serviço de teleatendimento oferecido pela empresa Águas da Região de Maputo pode obter solução rápida do seu problema ou preocupação. Basta que ligue com o seu celular ou telefone para os números gratuitos da linha verde: 800700800, 820700600, 840700600 ou através do e-mail teleatendimento@adem.co.mz e nos informe o seu número de código de cliente inseridos na sua fatura, o que nos permitirá aceder ao seu processo e responder-lhe de forma rápida”), mostram o quanto a empresa está preocupada em promover os seus produtos e não com uma comunicação e mobilização virada para a gestão compartilhada da água. Esses meios nada fazem senão a propaganda dos serviços oferecidos pela empresa.

Ao privilegiar os meios de comunicação para informar as comunidades sobre o que ocorre na gestão da água, a empresa faz a visibilidade do assunto, porém a informação aí veiculada exclui a visão das comunidades que não têm acesso, nem aos meios nem aos dados técnicos para daí produzirem informações sobre este assunto. Esta forma de fazer comunicação, unilateral, contrasta com o preceito da comunicação pública sob a perspectiva da gestão compartilhada.

A empresa emprega o Português como língua de comunicação nesses meios, o que contribui de certa forma para que mensagens transmitidas não possam chegar a todos os segmentos da sociedade. Na abordagem das comunidades percebe-se que os atuais veículos de comunicação usados pela empresa e as estratégias aplicadas não estão a contribuir para a gestão compartilhada da água, porque não permitem uma interlocução entre os intervenientes do processo. Questões socioculturais são constantemente deixadas de fora, dando ênfase a realidades desajustadas às locais. Outro dado importante é que essas mensagens são veiculadas em meios aos quais as comunidades têm acesso restrito. Longe de negar a força que esses meios têm, é ponderável que em várias comunidades os meios de comunicação não exercem o

mesmo papel: é diferente lidar com a população urbana usando, por exemplo, o jornal e a TV, como é prática da empresa, mas o mesmo torna-se quase que impossível para a população suburbana que, por vários motivos, não têm acesso ao jornal por questões financeiras e de leitura (analfabetismo acentuado nessa zona) e à televisão por ser ainda oneroso adquirir um televisor. Isso não escapa à crítica das comunidades:

[...] Acreditamos que a empresa recorre aos meios de comunicação para mobilizar as comunidades a participarem na gestão da água, mas olha quantas pessoas falam e entendem o Português nas zonas suburbanas, por exemplo; dizem que as faturas da empresa são comunicativas, mas se você for a olhar elas foram escritas em Português; a quem você quer informar com isso? Então achamos mais uma vez que, nós, enquanto comunidades, somos importantes para a mobilização na preservação, pagamento da água. (grupo focal do bairro de Tsalala, fala do membro do comitê de água, Antônio Macamo).

[...] nós aqui em Tsalala só ouvimos informação sobre água quando querem fechar água esse dia, só nesse momento é que a radio Moçambique comunica esse corte, não temos outras formas de receber informação, talvez as vezes aquele senhor José Maria aparece na STV, a fazer concurso das faturas que ganharam, só isso. Informação importante sobre água é mesmo muito pouca, (grupo focal de Tsalala, fala de Tsakane Maumane Zimbabué)

O uso da água nos bairros é uma *questão cultural* que deve ser olhada de uma forma cuidadosa. Os problemas que estão por trás da utilização da água pelas comunidades, advêm de vários fatores, posso citar aqui o caso do *êxodo rural* provocado pela guerra dos 16 anos que se abateu sobre o país. As pessoas que estão no meu bairro grande modo provêm das zonas rurais e na sua maioria *não estão habituados a pagar água*, isto é, não tem cultura urbana de uso de recursos sejam os hídricos sejam outros. Para estes a *água não se paga*, então acho que seja necessário por parte da empresa uma *mobilização constante e direta* sobre o uso sustentável dos recursos hídricos bem como um engajamento das comunidades na gestão da água (...) *não basta oferecer um produto e esperar que as comunidades possam consumir e pagar por ela*, é preciso um trabalho direto com elas para que possam participar diretamente na sua gestão, e que saibam que é preciso pagar a água para que a empresa possa continuar a fornecer este líquido. Proponho que haja uma comunicação que saiba escolher fatos ligados às comunidades, que pegam questões da comunidade para servirem de exemplo na televisão e nos jornais (grupo focal do bairro da Liberdade, fala do Secretário do bairro da Liberdade, Júlio Ouana).

[...] nós aqui não temos um contato direto com a empresa, as poucas coisas que sabemos sobre água recebemos essas informações da STV, ou as vezes da Rádio Moçambique, eles só nos informam quando querem cortar água, e não há outra forma de saber coisas dessas empresa, (grupo focal de Liberdade, fala de Joana Mabutana).

O que se percebe nesta interação empresa/comunidade é que a iniciativa de comunicação direta depende mais das comunidades. Por outro lado, percebe-se que na maior parte das comunidades os meios de comunicação não exercem influência na integração destas na gestão compartilhada da água, pois estas comunidades estão

habitadas ao contato *face-a-face*, prática não privilegiada pela empresa. Nestas comunidades os líderes locais exercem um papel importante na transmissão de informações sobre a água, como demonstra a comunidade:

[...] Pensamos que não basta enviar informações a televisões e as rádios para nós possamos estar mobilizados; as pessoas assistem e ouvem os programas, mas isso não basta, estas comunidades acreditam mais em nós, porque nos encontros falamos de tudo, e todos têm como “desabafar” falar da sua experiência, muitas das vezes as publicidades educacionais falam de realidades que não têm nada a ver com a realidade moçambicana (Grupo focal do bairro da Liberdade, fala do Secretário do bairro, Júlio Ouana).

[...] eu acho que não é tudo, agora se estas publicidades fossem passadas enquanto houve antes um trabalho de base nos bairros acho que teriam algum peso, mas agora não vejo que estejam a conseguir mobilizar as comunidades a tomarem parte da gestão da água e tomar esta como um bem público (grupo focal do bairro da Liberdade, fala do membro do conselho do bairro, Maria Tembe).

Como visto, os analistas de consumo não têm sabido viabilizar a interação *face-a-face* com vista a promover a gestão compartilhada da água e também não se recorre a meios de comunicação direta, de carácter simétrico, como observam as comunidades:

[...] Nós, enquanto secretaria do bairro, sentimos que faltam canais de comunicação entre nós e a empresa o que de alguma forma faz com que não consigamos participar efetivamente na gestão da água, essa falta de comunicação não abre espaço para que possamos nos encontrar com a empresa para discutir assuntos sobre a água, (Grupo focal de Tsalala, fala do Secretário do bairro, Aurélio Timba).

[...] Nós como comitê de água do bairro, pensamos que somos a porta a interação com a empresa. Olha é fácil, por exemplo, já que existem os leitores, eles deviam entrar em contato conosco para saberem o que acontece ao nível do bairro sobre a água, aí nós havíamos de informar tudo o que sabemos e eles também nos diriam o que a empresa pensa sobre nós, (grupo focal de Tsalala, fala do membro do comitê de água, Antônio Macamo)

Em oposição às falas das comunidades a pesquisa verificou que a empresa não só recorre aos meios de comunicação para a transmissão e democratização da informação, mas dispõe de outros meios quais sejam: o boletim informativo, linha verde, teleatendimento, AdeMnet (um sistema de atendimento baseado na internet, configura-se pelo acesso aos serviços da empresa via internet) e os analistas de consumo. Estes meios, segundo os membros da empresa, servem para tornar a comunicação com os cidadãos democrática e simétrica:

Privilegiamos o contato direto com as comunidades, para além do uso dos meios de comunicação, seja a rádio, a televisão, o jornal através da publicação de comunicados, participamos em debates nestes meios de comunicação, também usamos a internet e muito recentemente criamos aquilo que chamamos de *AdeMnet*, que é um site específico para que os clientes possam através do seu celular aceder ao site e ter as informações ou receber informações que nós queremos difundir, por outro lado criamos um serviço chamado *teleatendimento*, onde os nossos utentes podem acessar por via quer de emails quer telefónico, ou seja ao que chamamos de *linha verde* que é suportado pela própria empresa, e desse modo aceleramos aquilo que é comunicação direta com os nossos clientes. Também produzimos um *periódico* nosso que permite que as comunidades tenham conhecimento daquilo que é a dinâmica da empresa, porque este periódico que é um *boletim informativo* está virado àquilo que são nossas realizações, as nossas perspectivas, distribuimos pelas comunidades para que conheçam a nossa realidade e saibam o que vai à alma da própria empresa (Entrevista com o Diretor de comunicação e imagem).

(...) Esse é um aspecto que temos que melhorar até então nos usamos uma parte o analista de consumo, é claro que nem todos seguem a risca aquilo que tem que ser essa sensibilização, tem uma parceria com a STV onde passamos mensagens de como conservar água, mas ainda é algo a desenvolver, (Entrevista com o Diretor da área operacional do Jardim).

Verifica-se que a empresa possui canais internos e externos de comunicação. Para além dos meios de comunicação massivos há um esforço de criar alguns canais de comunicação dirigida (além do mencionado recurso aos analistas de consumo) Interessante nesta abordagem é que a empresa tem meios para o contato com as comunidades, porém percebe-se que estas não conhecem esses meios, ou então não usam para interagir com a organização. Percebe-se que a utilização, por exemplo, do AdeMnet seja um passo importante para a empresa, mas essa realidade ainda é um sonho para a maior parte da sociedade moçambicana, onde a maioria não tem acesso ao serviço de internet, e sequer sabe manejar esse sistema.

O boletim informativo elaborado pela instituição é mais um meio de comunicação interna que externa. As matérias veiculadas nele refletem basicamente fatos internos e não os externos, o que se verifica na análise do próprio boletim informativo³⁸.

O teleatendimento que a empresa utiliza nessa relação com as comunidades está montado na sede da empresa na cidade de Maputo e não responde cabalmente às preocupações dos residentes no município da Matola, isto é, as ligações feitas caem na

³⁸ Este boletim é replicado no sítio da empresa na internet, onde basicamente só se alojam informações de caráter interno, para mais detalhes ver o boletim em www.aguamoz.co.mz.

central para depois serem passadas para as áreas operacionais, o que de alguma forma inibe a criação de espaços para a interação direta entre as comunidades e as áreas operacionais.

Segundo os dados coletados e os depoimentos dos entrevistados, pode-se dizer que os meios de comunicação da empresa são de caráter comercial e não apresentam uma estrutura para o engajamento das comunidades no processo de comunicação e mobilização à gestão compartilhada. Esta forma de comunicação não dá lugar à interação direta. A preocupação é com os produtos oferecidos pela empresa e com promoção dos serviços, como testemunham os entrevistados:

[...] nós como empresa temos dois piloros, de suporte técnico, e de suporte comercial, e na área de desenvolvimento do negócio temos a área de teleatendimento que é um apêndice também do gabinete de comunicação e imagem só que está mais virada para a parte comercial. Através desta área estamos a atentar numa primeira fase fazer com que muita informação que a comunidade não tinha, por exemplo, questões de pagamentos, há pessoas que não sabiam como conhecer o valor, era preciso esperar que o valor lhe fosse entregue pelo analista de consumo, mais a partir deste sistema, hoje, estamos a encontrar pessoas que, através dos correios eletrônicos conseguem comunicar se e interagir diretamente com o teleatendimento qualquer problema que as pessoas têm mesmo em termos de denúncias, fugas de água, falta de água utilizam este instrumento (teleatendimento) para poderem então interagir com a própria empresa. [...] (Entrevista ao Diretor da área operacional da Matola).

Outro fator importante a reter é que ao optar pelos meios acima a empresa deixa de fora uma margem grande de seus parceiros que não têm acesso a elas. Nas zonas suburbanas ainda é um luxo ter acesso à rede de internet, embora, hoje, haja a internet móvel, mas isso não é uma realidade que pode ser olhada como uma mais-valia.

Partindo destas constatações, pode-se afirmar que os meios atualmente utilizados pela empresa podem não estar a contribuir para a participação das comunidades na gestão da água. Pode-se dizer que tanto a empresa como a comunidade não têm sabido aproveitar os meios de comunicação de que dispõem para a realização de uma comunicação que abra espaço para um debate profundo, integrador, democrático e capaz de criar uma mobilização, com vista a uma gestão compartilhada da água.

Não basta transmitir informações, é necessário verificar como essa informação chega aos seus alvos e como dela se apropriam e fazem sentido do seu conteúdo e, neste caso, a empresa não tem sabido fazer isso. A precária estrutura de comunicação da empresa pode estar a minar este propósito.

5. Considerações finais

Em contextos democráticos, a comunicação e a mobilização social para a gestão compartilhada da água vêm ganhando foco, onde poder público, sociedade civil, organizações ambientais, comunidades e empresas de fornecimento de água, buscam modelos de gestão sustentável e inclusiva. A presente pesquisa estudou o processo de participação na gestão compartilhada da água entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades que atende, olhando pelo viés da comunicação e mobilização social, tendo em conta as diferenças entre os sujeitos da ação, olhando para a cooperação, negociação, debates, conflitos e consensos dos interesses que provém desse processo.

O estudo de caso buscou identificar o sentido que as comunidades e a empresa atribuem a este processo e, a partir daí, procurar verificar as controvérsias e conflitos que podem surgir da gestão compartilhada da água. Assim buscou-se responder a questão da pesquisa: *de que forma as comunidades, enquanto parte importante e interessada no uso dos bens públicos mobiliza-se para participar na gestão compartilhada da água e como a empresa Águas da Região de Maputo estrutura sua comunicação e mobiliza as comunidades a participarem na gestão da água?*

Os espaços de gestão compartilhada configuram-se como locais de onde emanam várias interações entre gestores de bens públicos e as comunidades em busca de formas coletivas de lidar com a administração dos negócios públicos. Os problemas da definição do que é público e da água como bem público foram verificados não só no nível das comunidades, mas também da empresa. A pesquisa observou também a problemática da definição dos espaços de participação para a gestão compartilhada e da indefinição dos processos de comunicação e mobilização para a efetivação de uma gestão inclusiva e abrangente.

A metodologia utilizada permitiu compreender o sentido que a água assume para os sujeitos e como se constituem como agentes do processo de gestão compartilhada e, por outro lado, compreender como se dá a participação nesse processo e como a comunicação pública e a mobilização social se constituem fatores importantes para que comunidade e empresa possam se engajar e gerir a água de uma forma sustentável.

As comunidades, no seu formato institucional, apresentam uma estrutura bem sólida para a promoção da gestão compartilhada de bens públicos, porém a pesquisa

concluiu que essas instâncias não estão preparadas em termos de conhecimentos técnicos e legais que permita uma participação mais efetiva nesse processo. Isso foi notório ao longo da pesquisa, onde se verificou que os sentidos atribuídos à água e à sua gestão como um bem público são diferentes entre comunidades e empresa. Há uma disputa de sentidos entre a empresa e as comunidades, onde a água assume uma dupla significação: como bem público e como bem de negócio, o que, de alguma forma, dificulta o entendimento do papel dos sujeitos na sua gestão. Surgem daí disputas econômicas entre os intervenientes, os primeiros preocupados em ganhar dinheiro com a venda da água e os segundos preocupados em ter água a um preço social. Constatou-se que esta dupla significação dá vantagem à empresa: esta alinha nas duas vertentes, ou seja, quando é para ter benefícios do Estado assume a água como um bem público, em que o Estado deve subsidiar a sua distribuição e criar infraestruturas, e quando é na interação com as comunidades a água assume-se como um bem de negócio, onde a empresa vende e as comunidades compram. Esta dupla significação está por trás da confusão que há nas próprias comunidades na definição do que é público, o que reforça a ideia de que a empresa emprega cada termo quando a situação lhe convém.

O que sobressai nesta matriz é que a empresa não está preocupada em que as comunidades saibam que a água é um bem comum e público, assim sendo quanto maior for o desconhecimento por parte das comunidades desse caráter a empresa vai perpetuando o seu objetivo de manter a relação cliente/vendedor, onde o cidadão perde o seu papel de controlador do bem público e conseqüentemente inibe a participação na sua gestão.

Está patente nesta interação o conflito entre o público e o privado, pois a água, nestas abordagens, assume as duas feições: ora pública, ora privada. A empresa busca chamar a si a propriedade deste recurso, deixando de fora as comunidades, pretensão que contrasta com a definição de público. Isso mina a gestão compartilhada e a própria mobilização das comunidades para o uso sustentável deste recurso. Por outro lado, notou-se que a falta de conhecimento das comunidades da fronteira entre o público e privado também está por trás desta dupla significação da água.

Embora haja comitês de água, conselhos dos bairros, analistas de consumo, a pesquisa concluiu que estas instâncias e atores ainda não conseguem criar um espaço de participação entre as comunidades e a empresa Águas da Região de Maputo. Os Comitês de Água (os criados pelas comunidades e os Conselhos dos Bairros) revelaram-

se lugares de participação local, que promovem a interlocução entre os membros do bairro para a gestão deste e dos serviços que estão lá alocados, mas ainda não conseguem convocar de maneira efetiva o poder público e empresas para tomarem parte nesses espaços democráticos de busca de soluções para problemas comunitários.

Neste processo verificou-se que as mulheres exercem um papel central na gestão compartilhada da água, pois são elas que lidam diretamente com este recurso. Isso também foi notório na composição dos grupos focais, onde existiam mulheres preocupadas com as questões de água.

O processo de mobilização entre a empresa Águas da Região de Maputo e as comunidades se dá num espaço sociocultural cheio de conflitos, embates e diferenças. Este processo opera em duas dimensões distintas: numa primeira temos a empresa que detém conhecimento sobre matérias relacionadas com a água, desde as políticas, informações técnicas, distribuição etc. e, por outro lado, temos duas comunidades diferentes, uma urbana e outra suburbana que têm visões diferenciadas no uso da água. Neste processo se verifica um choque sociocultural entre empresa/comunidade, seja no modelo de mobilização que a empresa adota (baseada fundamentalmente numa comunicação massiva, mas de acesso ainda assim restrito e cuja linguagem não se adequa à compreensão da maioria daquela população), seja pelas comunidades (baseada numa mobilização direta).

A mobilização aplicada neste caso baseia-se nos interesses dos sujeitos, não é uma mobilização que engloba empresa/comunidades. O que ocorre é que tanto empresa, quanto comunidades fazem mobilizações excludentes. As comunidades procurando um engajamento na gestão compartilhada ao nível dos bairros, e a empresa mobilizando para as questões comerciais. Está claro, que esta matriz de mobilização está longe de ser voltada para a participação social na gestão compartilhada da água. Uma mobilização deve ser feita em comunhão entre os intervenientes, e neste caso, a exclusão abre uma brecha para que este processo não alcance os objetivos preconizados pela gestão compartilhada.

No nível dos bairros reina uma comunicação que pode ser considerada pública, na medida em que é fruto de debates, conflitos, negociações e consensos em busca da produção de informações de serviço público que possam beneficiar as populações locais. Embora essas informações tenham uma circulação circunscrita ao bairro, são de

alguma forma de utilidade pública e produzidas do público para o público, num espaço onde todos podem ter direito à palavra.

Na interação comunidade/empresa, a pesquisa evidencia que não se configura uma comunicação pública que cumpra os propósitos idealizados como convenientes aos processos democráticos participativos. De acordo com Zémor (1995, p.1) as finalidades da comunicação pública não devem estar dissociadas das finalidades das instituições públicas, suas funções são de (a) informar (levar ao conhecimento, prestar conta e valorizar), (b) ouvir as demandas, as expectativas, as interrogações e o debate público, (c) contribuir para assegurar a relação social (sentimento de pertencer ao coletivo, tomada de consciência do cidadão enquanto ator) e (d) acompanhar as mudanças, tanto as comportamentais quanto as da organização social.

O que se observa é que a empresa não busca uma interlocução com as comunidades e estas não têm fácil acesso à empresa, por causa do seu sistema de gestão burocrático e excludente. O que predomina nesta relação é uma comunicação unidirecional, onde a empresa envia informações e espera que as comunidades possam agir como ela deseja, não sendo permeável às demandas cívicas quanto ao assunto e não dando espaço para negociação ou debate em relação a uma política pública para a questão da água. Neste processo as relações de poder influenciam grandemente a veiculação de informações, já que a empresa tem acesso aos meios de comunicação e pode veicular o que lhe convém e a mesma sorte não têm as comunidades que devem se contentar em debater e tomar decisões que nelas mesmas se encerram. Nesta relação à empresa controla as informações sobre a água, e não as passa às comunidades para que possa haver debate e engajamento destes no processo. A falta de uma estratégia de comunicação da empresa para as comunidades dificulta o entendimento dos processos de mobilização à participação na gestão conjunta da água. A falta de interação que se verifica afasta de alguma forma as comunidades da empresa. O processo de comunicação neste caso torna-se difuso e complicado, uma vez que os sujeitos não têm conhecimento dos seus papéis.

Enfim, neste modelo não se pode falar de gestão compartilhada da água, porque não estão claros os papéis dos intervenientes, por outro lado, cada interveniente está preocupado em defender os seus objetivos. Não se pode falar de gestão compartilhada se a empresa apenas se preocupa com questões comerciais e não olha para as comunidades como seus diretos colaboradores para a o uso sustentável da água. A

participação não acontece, porque empresa e comunidades não se encontram para juntas traçarem políticas para que esse processo ocorra, embora as comunidades tenham os comitês de água e os conselhos dos bairros disponíveis para essa participação.

Na interação entre a empresa e a comunidade configura-se uma participação passiva (informativa), nesta forma as decisões a serem tomadas cabem a profissionais externos ao projeto, que apenas informam às pessoas o que vai acontecer. Assim as pessoas participam tomando conhecimento sobre o que já foi decidido. Envolve comunicados unilaterais feitos pelos gestores do projeto sem qualquer atenção às respostas das pessoas.

Partindo desta matriz pode se verificar que a empresa toma decisões e informa as comunidades sobre o que vai acontecer sem, contudo as envolver no processo de elaboração dessas decisões. Está claro que nesta interação as informações são produzidas pela empresa, deixando de fora as comunidades.

De referir que esta pesquisa não esgotou as abordagens sobre o tema, daí que se acredita que outras leituras poderão ser feitas e poderão dar outros resultados interessantes. Isso sugere um aprofundamento dos estudos sobre as relações de poder e o seu impacto na gestão compartilhada da água e nas possibilidades concretas de produção de decisões coletivas sobre a água como bem público. Isso também levanta inúmeras questões sobre a prática da comunicação em organizações dessa natureza, de modo que sejam compatíveis com a demanda por participação e deliberação conjunta segundo um modelo de comunicação pública inclusiva e democrática.

6. Bibliografia

- ABRAHAMSSON, H, e NILSSON, A. *Moçambique em transição: um estudo da história de desenvolvimento durante o período 1974-1992*. Maputo. CEEI.ISRI 1994
- ADAM, Yussuf. *Escapar aos dentes do crocodilo e cair na boca do leopardo. Trajetória de Moçambique pós-colonial(1975-1990)Maputo*. Promedia 2005
- AMMAN, B.S. *Participação Social*. São Paulo: Corez e Moraes.1997
- ARRAES, N. M. *Desenvolvimento Sustentável e a participação popular nos processos de agenda 21 local brasileiros*. Tese de Doutorado. Faculdade de Engenharia Civil. Unicamp. Campinas, 2002.
- ARENDT, Hannah. *A condição humana*. Rio de Janeiro. Forense Universitária, 8ª Edição Revista. 1997
- BAUMAN, Zygmunt e MAY Tim. *Aprendendo a pensar a sociologia*. Rio de Janeiro: Zahar editor, 2010.
- BORDIGNON, Genuíno e GRACINDO, Regina Vinhaes. *Gestão da educação: Município e Escola*. in FERREIRA, N.S. e AGUIAR, M.A. (Orgs.) *Gestão de Educação: Impasses, Perspectivas e compromissos*. São Paulo: Cortez. 2004
- BORDENAVE, J. E. D. *O que é participação*. São Paulo. Editora Brasiliense. 1986.
- BORDENAVE, Juan E.D. *O que é participação*. 8 ed. São Paulo: Brasiliense, 1994
- BRANDÃO, Elizabeth Pazito. *Conceito de comunicação Pública*. In: DUARTE, Jorge (org.) et al. *Comunicação Pública: Estado, governo, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: <<http://jforni.jor.br/forni/files/Comp%C3%BAblicaJDuartevf.pdf>> acesso em: 23 Jun. 2012.
- CARBONE, P.P. *Cultura organizacional no setor público brasileiro. Desenvolvendo uma metodologia de gerenciamento da cultura*. Revista Administração Pública. Rio de Janeiro. v. 32n.6. PP. 97-111, Nov./Dez. 1998
- CONSELHO DE MINISTROS DE MOÇAMBIQUE. *Políticas de Águas*. 2007 Disponível em: <http://waterwiki.net/images/8/82/Mozambique_-_Water_Policy> acesso em: 23 Out. 2012.
- CORREIA, J.C. et al (orgs.). *Conceitos de comunicação política*. Labcom Books, Covilhã 2010. Disponível em: WWW.livroslabcom.ubi.pt

DUARTE, Jorge (org.) et al. *Comunicação Pública: Estado, governo, mercado, sociedade e interesse público*. São Paulo: Atlas, 2007. Disponível em: 2012.

DI PIETRO. M. S. Zanilla. *Direito Administrativo*. 16 ed. São Paulo: Atlas, 2003, p.48.

DUSSAULT, G. A gestão dos serviços públicos de saúde: características e exigências. *Revista de Administração Pública*. Rio de Janeiro. V.26, N.2, p.8-119, abr/jun. 1992.

DOWBAR, Ladislau e TOGNIN, Renato A. *Administrando a água como se fosse importante: Gestão ambiental e sustentabilidade*. São Paulo, Editora SENAC, 2005.

FLICK, Uwe. *Qualidade na pesquisa qualitativa*. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GASTER.L. *Quality in public services: manages choices*. Buckingham: open University press. 1999.

GRAF. A. C. B. Água, bem mais precioso do milênio: O papel dos Estados. *Revista CEJ*. Brasília, nº12, set/dez 2000. p.31

GLOBAL Water Partnership (GWP). *A Handbook for integrated water management in basins. Published by the global water partnership and international network of Basin organizations (INBO)*. 2009a. Disponível em: <http://www.gwpforum.org>, acesso 13. mai.2012

GOHN. M. G. *O protagonismo da sociedade civil: movimentos sociais, ONGs e redes solidárias*. São Paulo. Cortez, 2005. (Coleção Questões da Nossa Época, Vol.123)

GRAF, Ana C.B. Água, bem mais precioso do milênio: o papel dos Estados. *Revista CEJ* nº12, Brasília, set/dez 2000.

GONÇALVES, J.A, OLIVEIRA, M. V e ABREU, M. F. *Metodologia para a organização dos catadores*. São Paulo, Petrópolis; Belo Horizonte: Pastoral de rua, 2002

HANSEN, Anders et al. *Media Audiences: Focus Group Interviewing*. In: HANSEN, A. et al. *Mass Communication Research Methods*. New York, New York University Press, 1998, pp. 257-287.

HABERMAS, Jürgen. *Mudança estrutural da esfera pública: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

HABERMAS, Jürgen. *Mudança estrutural da esfera pública: investigação quanto a uma categoria da sociedade burguesa*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro. 2003.

HENRIQUES, Márcio S. e WERNECK, Nísia M.D (orgs.). *Visões de futuro, responsabilidade compartilhada e mobilização social*. Belo Horizonte, Autêntica, 2008.

HENRIQUES, Márcio S. *Comunicação e mobilização Social na pratica da polícia comunitária*. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2010.

_____. (org.). *Comunicação e estratégias de mobilização Social*. Belo Horizonte: Autêntica, 2007.

_____. A comunicação e a condição pública dos processos de mobilização social. *Revista Ação Midiática- Estudos em comunicação, sociedade e cultura*. Universidade Federal de Paraná. V.2, nº2, 2012. Disponível em: <http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/acaomidiatica/article/view/29000/19281>. Acesso 18. jun.2013

HELLER, Léo e CASTRO, José Esteban (orgs). *Políticas públicas e gestão de serviços de saneamento*, Ed. ampliada, Belo Horizonte: Editora UFMG. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013

ILAL, Abdul et al. *Governança e Integridade em Moçambique: Problemas práticos e desafios reais*. Maputo, Centro de Integridade Pública. CIEDIMA, abril 2008, p.44-53.

JACOBI, pedro (Org). *Gestão compartilhada de resíduos sólidos no Brasil: inovação com inclusão social*. São Paulo, Annablume, 2006.

LEAL, Márcia S. *Gestão Ambiental dos recursos hídricos: princípios e aplicações*, 1998

MACHADO. P. A. Leme. *Direito Ambiental Brasileiro*. 7 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 1999, p.352.

MADAUAR. Odete. *Direito administrativo moderno*. 9 ed. São Paulo. Revista dos tribunais, 2005 pp.273-276.

MULAS, Andrés Sanz. *Análise de políticas públicas de saneamento: Aspectos orçamentais e gerenciais*: in Heller, Léo e Castro, José Esteban (orgs). *Políticas públicas e gestão de serviços de saneamento*. Ed. ampliada. Belo Horizonte: Editora UFMG, Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013, p. 98-113

MARTELANE.R. *O relacionamento entre os corpos permanentes e não permanentes na organização pública- um modelo*. in: Reunião anual da ANPAD. 1991, Salvador. BA, anais. Salvador ANPAD 1991

MATEUS. Samuel. *Publicidade e Consumo nas Sociedades Contemporâneas*. Labcom Books 2011. Disponível em: WWW.livroslabcom.ubi.pt, acesso em 28 agost. 2012.

MELLO, C. A. B. de. *Curso de direito Administrativo*. 18 ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2005, p.837

MOÇAMBIQUE. *Políticas de águas*. 2007. CONSELHO DE MINISTROS DE MOÇAMBIQUE. Disponível em: <http://waterwiki.net/images/8/82/Mozambique_-_Water_Policy.pdf> acesso em: 11 Out. 2012.

MOÇAMBIQUE. *Lei nº. 16/91 de 3 de Agosto de 1991 .Lei de Águas*. Publicado no Boletim da Republica. I Série número 31. Suplemento 2. Maputo. 3 de Agosto de 1991. Disponível em: <http://Www.Legisambiente.Gov.Mz/Index.Php?Option=Com_Docman&Task=Doc_View&Gid=104> acesso em: 11 Out. 2012.

MOÇAMBIQUE. *Lei nº. 06/2012 de 8 de Fevereiro de 2012*. Lei das empresas públicas. Publicado no Boletim da República. I Série número 6. Suplemento 2. Maputo, 8 de Fevereiro de 2012 disponível em: <http://www.atneia.com/atneia/fac/1020474F.pdf?tipo_link=1> acesso em: 11 Out. de 2012.

MOTTA, F. C. P. *Participação e co-gestão: Novas formas de administração*. 29. ed. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1996.

MOTTA, P. R. *Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente*. Rio de Janeiro: Record, 1991.

MUCAVELE Firmino G e FAROLFI Stefano. *Economia e Governação de água em África Perspectivas e Visões. Síntese e conclusões do Seminário organizado por IWEGA em Maputo aos 13 de junho de 2011*. Disponível em:<http://www.iwega.org/files/006_IWEGA_Sumario_de_politica_n1_FINAL.pdf> acesso em: 26 Set. 2012.

MICHEL, Maria H. *Metodologia e pesquisa Científica em ciências sociais*. São Paulo. Editora Atlas AS, 2009.

MILLS, Wright. *A elite do poder*. Rio de Janeiro, Zahar editores, 1968, p.356.

OLIVEIRA, Ivone De Lurdes e LIMA, Fábica P. (orgs.) *Propostas conceituais para a comunicação no contexto organizacional*. São Caetano do sul, SP: Difusão Editora; Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2012.

PINHEIRO, Odette de Godoy. *Entrevista: uma prática discursiva*. In: SPINK, Mary Jane (org.). *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas*. São Paulo: Cortês, 1997, pp. 183-214.

REIS, Maria do Carmo. *Comunicação das organizações*. Minas Gérias: *Disciplina Pesquisa para Comunicação Organizacional*, 2005a. Mimeografado.

RODDICK, A. *Meu jeito de fazer negócios*. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

SEPPÄLÄ, Osmo e KATKO, Tapio. S. *Gestão e organização dos serviços de saneamento: Abordagens europeias*: in Heller, Léo e Castro, José Esteban (orgs). *Políticas públicas e gestão de serviços de saneamento*, Ed. ampliada, Belo Horizonte: Editora UFMG, Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2013 p.135-154

SEMAD. *Glossário de termos relacionados à gestão dos recursos hídricos*, junho 2008. Disponível em WWW.em.ufop.br/Ceamb/Petamb/cariboost_files/glossario_20recursos_20hidricos.pdf

SERRANO, G.P. *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I. Métodos*. Madrid, La Muralla S.A. 1998.

SPINK, Peter. *Análise de documentos de domínio público*. In: SPINK, Mary Jane (org.). *Práticas discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas*. São Paulo: Cortês, 1997, pp. 123-151.

SOARES, Ana T.N e MONTEIRO, Luisa da Silva. *O contexto das Organizações: uma leitura sobre suas configurações e seus processos comunicacionais* pp.55-57. In:

SHEPHUD. G e VALÊNCIA. S. *Modernizando a administração pública na America latina: Problemas comuns sem soluções fáceis*. Revista do serviço público. v.120, n.3, PP.103-128 set/dez 1996.

SOUZA C.S.J. *A crise da democracia no Brasil: aspectos políticos*. Rio de Janeiro, Forense, 1978, p.17.

TORO, A. José Bernardo e WERNECK, Nísia M. D. *Mobilização Social: Um modo de construir a democracia e a participação*. UNICEF-Brasil, 1996. Disponível em: <http://www.aracati.org.br/portal/pdfs/13_Biblioteca/Publicacoes/mobilizacao_social> acesso em: 10 Mai. 2012.

TOURAINÉ, A. *O que é democracia*. Petrópolis. Rio de Janeiro: Vozes, 1996.

UNIETHOS. Rumo à mudança de mentalidade- Desenvolvimento sustentável e sustentabilidade. Material do curso Uniethos- Educação para a responsabilidade social e desenvolvimento sustentável, realizado em maio/2005, p.26-51.

WEBLER, T.; RENN, O; ASTENHOLZ, H. *Public participation in impact assessment: a social learning perspective*. Environmental Impact Assessment Review, v. 15, p. 443-463, 1995.

YIN, Robert . *Case Study Research: Design and Methods* (2ª Ed) Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 1994.

ZÉMOR, Pierre. *La Communication Publique*. PUF, Col. Que sais-je ? Paris, 1995.

Tradução resumida do livro: Prof. Dra. Elizabeth Brandão disponível em: <http://comunicacaopublicaufes.files.wordpress.com/2011/12/comunicacaopublica-pierrezemor-traducao.pdf> acesso em 04 Nov.

7. ANEXOS

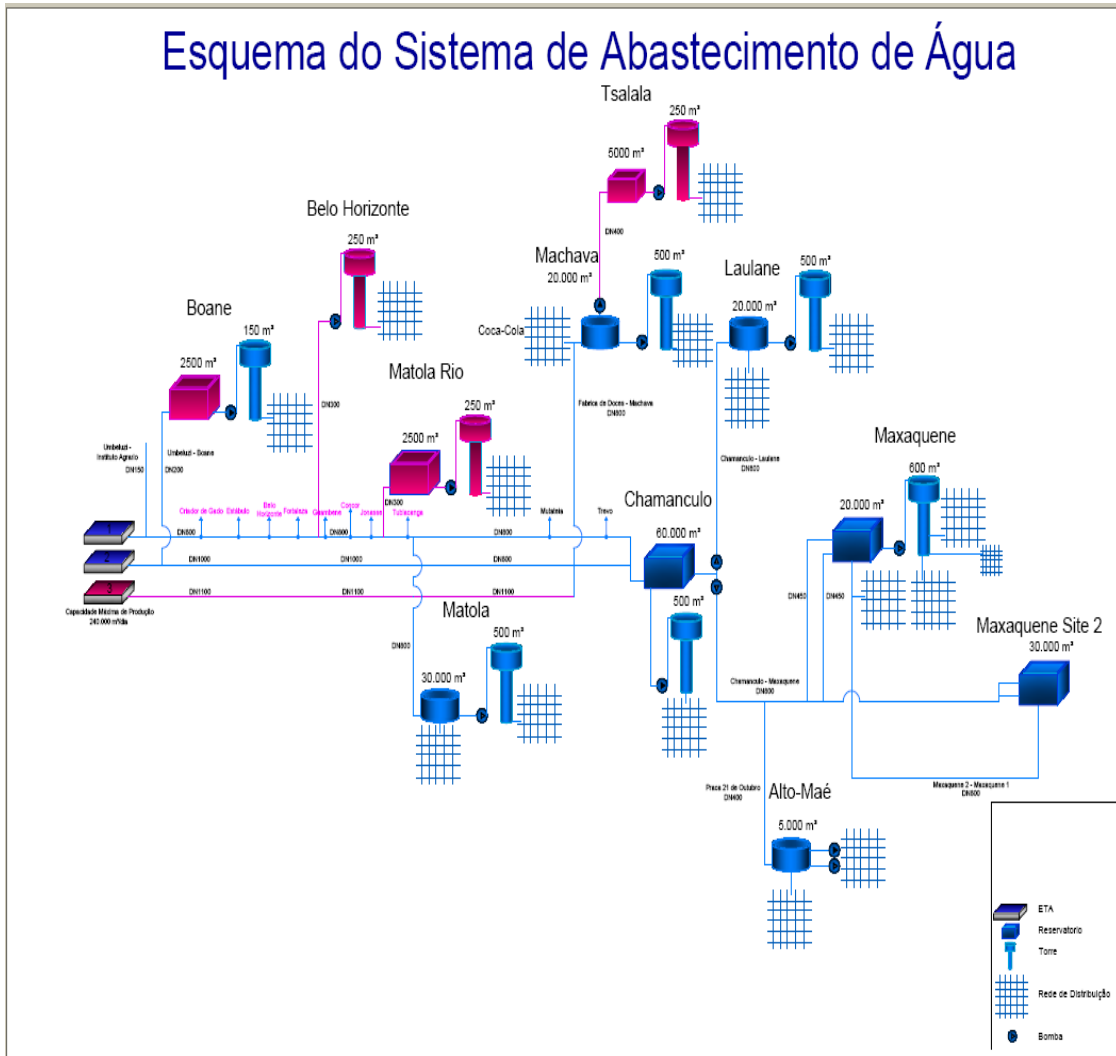
Anexo A

Mapa de Moçambique



Fonte: <http://www.portalsaofrancisco.com.br/alfa/mapa-de-mocambique/mapa-4.php>

Anexo. B. Sistema de distribuição, áreas de distribuição e áreas de fornecimento da água pela empresa Águas da Região de Maputo.



Anexo C Material de publicidade para a mobilização dos consumidores sobre a água.

SABIA QUE PODE GERIR MELHOR A ÁGUA QUE CONSUME?
Certifique-se da quantidade de água usada, registando os números de fundo preto, fazendo pelo menos duas leituras mensais, para melhor controle do seu consumo.
A ÁGUA POTÁVEL É ESCASSA E CARA. POUPE-Á!

ÁGUAS da REGIÃO de MAPUTO

O País

Sexta-feira, 11 de Novembro 2011 | Ano VII, n.º 1158 | Preço: 15,00 MT | Director: Jeremias Langa | e-mail: opais@soico.co.mz | www.opais.co.mz | Propriedade da Soico Imprensa

SABIA QUE O NÃO PAGAMENTO DAS FACTURAS PREJUDICA A MELHORIA DO SERVIÇO?
Mais de 500 milhões de meticals estão nas mãos dos clientes devedores. Com esse valor poderíamos fazer novas ligações, reparar fugas, abrir novas lojas, dando resposta mais rápida aos anseios dos clientes.
EVITE O CORTE, PAGANDO PONTUALMENTE A SUA FACTURA!

ÁGUAS da REGIÃO de MAPUTO

O País

Quarta-feira, 30 de Novembro 2011 | Ano VII, n.º 1171 | Preço: 15,00 MT | Director: Jeremias Langa | e-mail: opais@soico.co.mz | www.opais.co.mz | Propriedade da Soico Imprensa

SABIA QUE COM O NOVO SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO OFERECIDO PELA EMPRESA ÁGUAS DA REGIÃO DE MAPUTO PODE OBTER A SOLUÇÃO RÁPIDA DO SEU PROBLEMA OU PREOCUPAÇÃO?
Presta que ligar com o teu celular ou telefone fixo para os números gratuitos da Linha Verde: 800700630, 800700630, 840700000 ou através do e-mail teleatendimento@soico.co.mz, e nos informe do nos serviços o seu número de CÓDIGO DE CLIENTE inscrito na sua factura, o qual nos permitirá ajudar ao seu problema e responder-lhe de forma online.
Empresa Águas da Região de Maputo mais próxima dos seus clientes.

ÁGUAS da REGIÃO de MAPUTO

O País

Segunda-feira, 11 de Junho de 2012 | Ano VII, n.º 1304 | Preço: 15,00 MT | Director: Jeremias Langa | e-mail: opais@soico.co.mz | www.opais.co.mz | Propriedade da Soico Imprensa

JORNAL O PAÍS

Sabia que a Empresa Águas da Região de Maputo lançou o serviço de Teleatendimento?!

Adira a este serviço usando o seu telefone fixo ou móvel ligando para: 800700600, 84 0700 600, 82 0700, 824707496600 ou através do e-mail: teleatendimento@adem.co.mz, podendo obter informações sobre os seus consumos, enviar a sua leitura mensal, celebrar contrato de nova ligação, denunciar ligações clandestinas e anomalias na rede.



O País

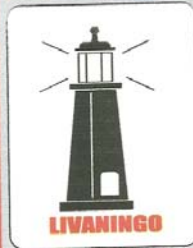
Terça-feira, 05 de Junho de 2012 | Ano VII, n.º 1300 | Preço: 15,00 MT | Director: Jeremias Langa | e-mail: opais@soico.co.mz | www.opais.co.mz | Propriedade da Soico Imprensa



**A nossa missão é dar
mais e melhor água**



Anexo. D. Boletim Livaningo abordagem de manifestações da sociedade civil sobre água



LIVANINGO

A LIVANINGO
Sita na Av. Emília Dausse Nº 1055 R/C* C.P. 4203 - Cell: 823065823; 823000450 - Maputo
Moçambique E-mail: livaningo@tv cabo.co.mz.

Boletim Informativo Semanal nº: 010 – 10 de Junho de 2013

Água Limpa Para Todos



A marcha contra o «fraco acesso à água potável e ao saneamento inadequado» levada a cabo pela Livaningo reuniu no último sábado, em Maputo, mais de oitocentas pessoas entre activistas e representantes de organizações da sociedade civil para exigir ao Governo a melhoria do acesso de água limpa e ao saneamento do meio, numa iniciativa subordinada ao lema «Água Limpa Para Todos».

Com disticos e cânticos, os manifestantes percorreram a Avenida das Forças Populares de Libertação de Moçambique, passando pelas ruas da Soveste, Costa do Sol, Carlos Cardoso e



Avenida Vladimir Lenine, entre os bairros da Polana Caniço e Maxaqueni, numa das zonas onde vivem algumas das famílias carenciadas da capital do país.

Durante o percurso da marcha várias mensagens de indignação sobre este tema foram endereçadas ao Governo para tomar medidas sobre o problema.

«O acesso à água potável e ao saneamento apropriado é um direito humano e por isso o Governo deve enviaar esforços no sentido de que as pessoas possam usufruir este direito. É preciso que haja mais acções para que mais moçambicanos possam viver em condições dignas de saneamento, pois a situação actual em que a maior parte da população vive é inaceitável», disse Arlindo Manjate, membro do Conselho de Direcção da Livaningo.

Ainda na mesma mensagem, Arlindo Manjate convocou também às comunidades para pautarem-se por uma postura cívica ambiental com vista a contribuírem na melhoria da limpeza do meio: «A responsabilidade de oferecer um saneamento apropriado do meio não é só tarefa do Governo, é também de todos nós. Devemos evitar depositar resíduos sólidos em sítios inapropriados, pois isto

contribui para a degradação do espaço onde vivemos», alertou.

O difícil acesso à água potável e a falta de um saneamento do meio apropriado constitui um dos maiores

problemas que a população moçambicana enfrenta. Até 2008, as estimativas, segundo o Instituto Nacional de Estatísticas (INE) apontavam que quatro em cada dez moçambicanos têm acesso à água limpa, e só um em cada dez tinham acesso ao saneamento do meio adequado.

De acordo com os informes orçamentais divulgados pelo Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e a Fundação para o Desenvolvimento da Comunidade (FDC) em 2012, em termos de distribuição da água, as populações das zonas rurais – onde só três em cada dez pessoas têm acesso a água potável, contra sete das zonas urbanas – são as mais penalizadas.

Anexo E Roteiro de perguntas para o grupo Focal

Partido dos objetivos da pesquisa propõe-se fazer as seguintes questões aos chefes de quarteirão:

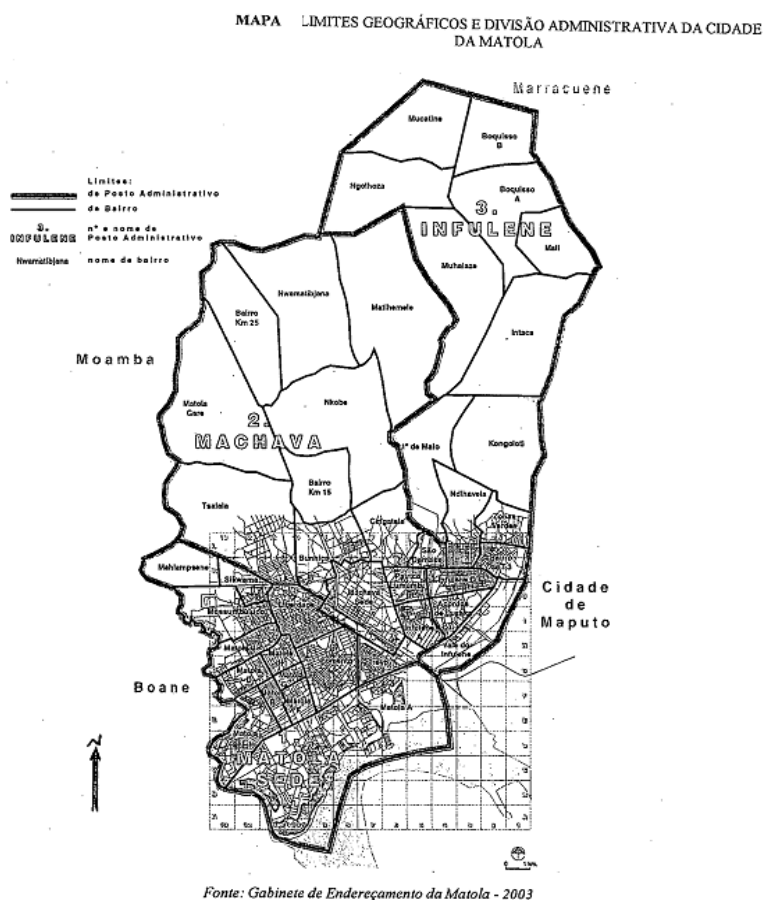
1. Conhecem as atividades desenvolvidas pela empresa águas da região de Maputo no que tange a gestão compartilhada da água?
2. De que forma vocês (comunidade) participam na gestão da água tendo em conta que esta é um bem comum que deve ser gerido de uma forma compartilhada.
3. Como vocês se comunicam e se mobilizam para tomarem parte da gestão da água.
4. Que instrumentos usam para fazer chegar as vossas contribuições na gestão da água
5. Como vocês interagem com a empresa águas da região de Maputo enquanto uma empresa que fornece serviço público de forma a criar um espaço de dialogo com vista a promover a participação na gestão da água?
6. De que forma as comunidades participam na criação de políticas de gestão participativa da água.
7. Como é feita a gestão da água ao nível das comunidades.
8. As comunidades têm registros sobre a gestão compartilhada da água? Que matérias são privilegiadas nesses registros
9. Que mecanismos de mobilização vocês empregam enquanto líderes comunitários de modo a convocar as comunidades a participarem na gestão da água.
10. Que tipo de relacionamento vocês mantêm com a empresa Águas da Região de Maputo de forma a que a gestão da água seja eficiente e eficaz.

Anexo F Roteiro de perguntas para as entrevistas aos membros da empresa

1. Como é que a empresa trata da questão da água enquanto um bem público?
2. A empresa está ciente de que as comunidades são a parte importante no processo de gestão da água? Que políticas a empresa emprega para envolver as comunidades na gestão da água?

3. Existe a nível da empresa uma estratégia de comunicação que abre espaço para um diálogo empresa/comunidades? Essa estratégia foi traçada conjuntamente com as comunidades?
4. Que canais de comunicação a empresa emprega no relacionamento com a comunidade?
5. Sendo a empresa prestadora do serviço público, nesse caso o fornecimento e gestão da água, como é que convoca as comunidades a participarem na gestão desse recurso.
6. Que formas de participação a empresa propõe para mobilizar as comunidades na gestão da água?
7. A empresa privilegia a interação com os chefes de quarteirões? Se positivo qual é a missão destes no processo da gestão compartilhada da água?
8. Existem documentos escritos que tratam do relacionamento com a comunidade ou de gestão compartilhada da água?
9. Existe ao nível dos bairros alguma estrutura da empresa que lida diretamente com as comunidades ou isso é feito a nível central, isto é, as comunidades nos bairros só podem canalizar os seus problemas na empresa?
10. Enquanto empresa de abastecimento de água como entendem o problema de uso e da conservação dos recursos hídricos por parte das comunidades?
11. Que obstáculos, dificuldades e desafios a empresa enfrenta no relacionamento com as comunidades para que estas possam ver a água como um bem público e consequentemente possam participar efetivamente no processo de gestão da água?
12. Como é que a empresa segmenta as comunidades, a quem vocês identificam como lideranças e como atribuem (ou não) legitimidade aos públicos participantes do processo da gestão da água?
13. Num país onde as questões culturais influenciam grandemente no uso da água, como é que a empresa enquanto fornecedora do serviço público consegue alcançar os seus objetivos tendo em conta a diversidade cultural

Anexo G. mapa da localização geográfica da Matola



Anexo H. Nomes dos integrantes dos grupos focais e sua posição na estrutura local de administração

Elementos do grupo focal do Bairro de Tsalala.	Posição que ocupa na estrutura de administração local	Elementos do grupo focal do Bairro da liberdade.	Posição que ocupa na estrutura de administração local
Aurélio Timba	Secretário do bairro	Júlio Ouana	Secretário do bairro
Antônio Macamo	Chefe de quarteirão e membro do comitê de água	Madalena Cumaio	Chefe de quarteirão
Tsakane Maumane Zimbia	Chefe de quarteirão	Joana Mabutana	Chefe de quarteirão
Victorino Mendes	Chefe de quarteirão e membro do comitê de água	Maria Tembe	Chefe de quarteirão
Manuel Matola	Chefe de quarteirão	Maria Mazuze	Chefe de quarteirão
Estrela Chonguissa	Chefe de quarteirão	André Xirinda	Chefe de quarteirão
Monica Mondlane	Chefe de quarteirão	Mateus Chongo	Chefe de quarteirão
André Massango	Chefe de quarteirão	Angelina Mugoi	Chefe de quarteirão
Carmelito Manguela	Chefe de quarteirão		
Aída Zunguza	Chefe de quarteirão		