



**MANUAL DE GESTÃO**  
**CAPÍTULO 1 – POLÍTICA DE GESTÃO**

Edição: 1  
Revisão: 2  
Data: 2021.09.06

**Historial de versões**

Edição	Revisão	Data	Motivo da Edição/Revisão
1	0	2019.10.01	Transição para a NP EN ISO/IEC 17025:2018
1	1	2020.01.22	Novo Conselho de Administração. Ver Traço vertical
1	2	2021.09.06	Ver Traço Vertical

Aprovado por:



**MANUAL DE GESTÃO**  
**CAPÍTULO 1 – POLÍTICA DE GESTÃO**

Edição: 1  
Revisão: 2  
Data: 2021.09.06

## 1. MISSÃO/VISÃO

O Laboratório Regional de Controlo de Qualidade da Água (LQA) tem como:

### MISSÃO

Executar colheitas de amostras e análises laboratoriais de águas na Região Autónoma da Madeira.

### VISÃO

Reconhecimento técnico e de qualidade a nível Regional e Nacional.

## 2. VALORES

Os valores do LQA assentam nos seguintes pontos:


- Competência e responsabilidade;
- Confidencialidade;
- Excelência do serviço prestado;
- Espírito de serviço;
- Imparcialidade;
- Integridade;
- Lealdade;
- Legalidade e obediência;
- Relacionamento transparente com os colaboradores, clientes e fornecedores com base na responsabilidade e confiança entre as partes;
- Sustentabilidade ambiental.

## 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

As linhas estratégicas e os objetivos gerais do LQA integram-se numa política de empresa definida pelo Conselho de Administração (CA) tendo em conta as obrigações contratualmente estabelecidas com a Região Autónoma da Madeira (RAM), ao abrigo do contrato de concessão do Sistema Multimunicipal de Águas e de Resíduos da Região Autónoma da Madeira.

Neste enquadramento, os objetivos estratégicos correspondem aos grandes desígnios que se colocam ao LQA definidos, pelo Conselho de Administração, nomeadamente:

- Cumprimento dos níveis de serviço e melhoria da eficácia e eficiência operacional;

 <p data-bbox="284 181 683 235">Laboratório Regional de Controlo de Qualidade da Água ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A.</p>	<p data-bbox="1054 136 1414 170">Página: 3 de 4</p>
<p data-bbox="352 257 823 342"><b>MANUAL DE GESTÃO</b> <b>CAPÍTULO 1 – POLÍTICA DE GESTÃO</b></p>	<p data-bbox="1054 257 1315 291">Edição: 1</p> <p data-bbox="1054 297 1315 331">Revisão: 2</p> <p data-bbox="1054 338 1378 371">Data: 2021.09.06</p>

- Cumprimento dos planos de investimento, de contratação e de formação;
- Melhoria da sustentabilidade económico-financeira;
- Melhoria da sustentabilidade, desempenho ambiental e resiliência dos sistemas;
- Transição digital da organização e inovação;
- Desenvolvimento do Capital Humano do LQA.

#### 4. POLÍTICA DE GESTÃO

O LQA tem, como política de gestão a melhoria contínua dos seus processos, a elevada qualidade dos serviços prestados e das práticas profissionais e técnicas implementadas, bem como os objetivos específicos:

- A satisfação dos seus clientes;
- A satisfação dos seus colaboradores;
- A garantia de qualidade dos serviços prestados e o permanente exercício de boas práticas profissionais de acordo com os requisitos contratuais, legais, regulamentos, recomendações e normas aplicáveis à sua atividade;
- A garantia da inexistência de pressões e influências de origem interna e externa cuja natureza seja suscetível de afetar negativamente a qualidade do trabalho efetuado;
- A implementação e manutenção de um Sistema de Gestão em conformidade com Norma NP EN ISO/IEC 17025;
- A garantia de meios operacionais, logísticos e informáticos necessários à manutenção do Sistema de Gestão implementado;
- O envolvimento dos colaboradores na manutenção do Sistema de Gestão através da sua familiarização com as diretrizes e procedimentos que lhe estão associados;
- A Garantia de condições de segurança e de confidencialidade de modo a não se verificar qualquer tipo de pressão sobre LQA por parte de clientes, acionistas ou outras pessoas influentes;
- A avaliação dos riscos e oportunidades.

Anualmente, em coerência com a Política de Gestão, são estabelecidos os objetivos a atingir. A avaliação da concretização dos objetivos da Política de Gestão é efetuada, anualmente, na Revisão pela Gestão.

O CA compromete-se a fazer garantir os recursos que permitam a melhoria contínua, sem prejuízo da política da empresa e dos princípios gerais definidos no contrato de concessão celebrado com a





Laboratório Regional de Controlo de Qualidade da Água  
ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A.

Página: 4 de 4

**MANUAL DE GESTÃO**  
**CAPÍTULO 1 – POLÍTICA DE GESTÃO**

Edição: 1  
Revisão: 2  
Data: 2021.09.06

Região Autónoma da Madeira, ou da legislação aplicável à contratação pública de bens ou de serviços.

O CA compromete-se com a imparcialidade, a guardar o mais rigoroso sigilo, e, assim, não divulgar, seja em que circunstância for, informações, dados ou elementos que tenha conhecimento em virtude do exercício das suas funções.

As atividades do LQA são realizadas, geridas e estruturadas de forma a salvaguardar a imparcialidade e regem-se pelo presente Manual de Gestão aprovado pelo Diretor do Laboratório.