



Manual de Gestão

Águas e Resíduos da Madeira

www.arm.pt



ÍNDICE

1. Promulgação	pág. 4
2. A Águas e Resíduos da Madeira	
2.1 A Empresa	pág. 5
2.2 A História	pág. 6-7
2.3 Política de Gestão	pág. 8-11
2.4 Estrutura Orgânica ARM	pág. 12
2.5 Estrutura Orgânica Área Resíduos	pág. 13
3. Âmbito do Sistema	pág. 14
4. Partes Interessadas	pág. 15
5. Compromisso da Gestão	pág. 16-17
6. Cadeia de Valor	pág. 18-19
7. Requisitos Legais e Outros Requisitos	pág. 20
8. Gestão de Riscos e Oportunidades	pág. 21
9. Estrutura Documental	pág. 22

1. PROMULGAÇÃO

Este Manual de Gestão é o documento de topo do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente da ARM – Águas e Resíduos da Madeira, S.A. e serve como guia para toda a estrutura.

Todos os colaboradores, dos diferentes níveis da estrutura organizacional da empresa, serão responsáveis por aplicar os princípios estabelecidos neste Manual de forma a que a melhoria contínua dos serviços e processos seja um facto.

A Direção da ARM está empenhada e comprometida com a gestão da Qualidade e do Ambiente e disponibiliza os recursos necessários para o desenvolvimento e manutenção do Sistema.

Compete aos responsáveis pela gestão do Sistema dinamizar/ promover a sua melhoria contínua e reportar periodicamente à Direção da ARM os dados relativos ao seu desempenho.

2. A ÁGUAS E RESÍDUOS DA MADEIRA

2.1 A EMPRESA

A ARM – Águas e Resíduos da Madeira, S.A., é uma empresa de capitais exclusivamente públicos, que tem por objeto a exploração e a gestão do sistema multimunicipal de águas e de resíduos da Região Autónoma da Madeira (RAM), em regime de serviço público e de exclusividade.

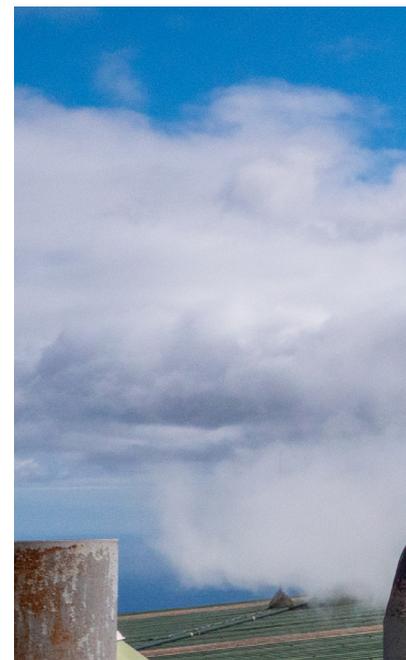
O sistema multimunicipal de águas e de resíduos da RAM foi criado e definido pelo Decreto Legislativo Regional n.º 10-2019-M, 5.º alteração ao Decreto Legislativo Regional n.º 17-2014-M, de 16 de dezembro.

A ARM desenvolve as suas atividades nos setores das águas de abastecimento, das águas residuais e dos resíduos. Em alta em toda a RAM (dependendo do setor) e em baixa nos cinco municípios aderentes – Câmara de Lobos, Machico, Porto Santo, Ribeira Brava e Santana. No que diz respeito à água para regadio, os serviços são prestados em alta e em baixa em toda a Região.

A ARM rege-se pelas orientações estratégicas para as empresas públicas regionais – Resolução n.º 75/2022.

2.2 A HISTÓRIA

A ARM resultou da reorganização funcional e institucional das competências regionais nos setores económicos das águas e dos resíduos, encetada em 2009 pela Região Autónoma da Madeira. Ao longo das duas últimas décadas muito foi feito no domínio das águas e dos resíduos para garantir a sustentabilidade, o acesso e a qualidade destes serviços essenciais.



1991

É criado o IGA – Instituto de Gestão da Água, com atribuições e competências no âmbito do planeamento, coordenação, execução de infraestruturas inerentes à administração e gestão dos recursos hídricos.

2004

É criada a Valor Ambiente – Gestão e Administração de Resíduos da Madeira, S.A., com a concessão da exploração, em regime de serviço público e de exclusividade, do Sistema de Transferência, Triagem, Valorização e Tratamento de Resíduos Sólidos da RAM.

2000

O Instituto de Gestão da Água é transformado na sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos IGA – Investimentos e Gestão da Água, S.A.

2008

A Valor a gestão de Valorização Resíduos de 47 p



2009

É criada uma estrutura societária, composta por 5 empresas, que permitiu enquadrar num modelo de gestão conjunta e integrada a globalidade do ciclo da água e dos resíduos sólidos urbanos na RAM: IGSERV, IGA, ValorAmbiente, IGH e ARM.

2014

Termina o processo de fusão da IGA, IGSERV, IGH e Valor Ambiente por incorporação na ARM. São assim extintas aquelas quatro sociedades, passando a ARM a englobar mais de 700 trabalhadores.

Ambiente passa a assumir a gestão direta do Sistema de Transferência, Triagem, Recolha e Tratamento de Resíduos da RAM, passando para 221 trabalhadores.

2011

São celebrados os contratos de concessão do Sistema Multimunicipal de Distribuição de Água e de Saneamento Básico da Região Autónoma da Madeira e do Sistema Multimunicipal de Recolha de Resíduos da RAM. Aderem à ARM os Municípios de Câmara de Lobos, Machico, Porto Santo, Ribeira Brava e Santana.

2.3 POLÍTICA DE GESTÃO

A NOSSA MISSÃO

Gerir o sistema multimunicipal de águas e de resíduos da Região Autónoma da Madeira, atuando de forma integrada nas suas diversas vertentes, nos termos do contrato de concessão e da legislação aplicável, num quadro de sustentabilidade ambiental, económica e social, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida das populações e para o desenvolvimento da Região.





A NOSSA VISÃO

Ser reconhecida pela gestão eficiente das águas e dos resíduos na Região Autónoma da Madeira e ser uma referência pelas melhores práticas, numa perspetiva de desenvolvimento sustentável.



VALORES

Os princípios e valores seguidos por esta empresa aliam a preservação do meio ambiente e dos recursos naturais à sustentabilidade económica e à manutenção do bem-estar social, em nome da qualidade de vida dos colaboradores, da comunidade e das gerações futuras. Entre os valores seguidos destacam-se:



Sustentabilidade

A procura de soluções eficientes, com respeito pelo Ambiente e pelas Pessoas. Assegurar internamente e incentivar publicamente a implementação de práticas ambientais corretas e responsáveis, através de programas contínuos de formação e informação, além de apostar em projetos de requalificação ambiental.



Legalidade, integridade e transparência



Qualidade

A competência e rigor nas tomadas de decisões. Empenhar-se ativamente na inovação e qualidade dos processos, das tecnologias e da oferta de serviços, por intermédio da implementação de normas de qualidade e de um processo de contínua formação, investigação e desenvolvimento.



Criação de Valor

Promover a criação de valor aos utilizadores, colaboradores e acionista, pelo regular, contínuo e eficiente tratamento, bem como pela geração e implementação de soluções inovadoras e de qualidade.



Foco na satisfação do cliente e dos colaboradores



Responsabilidade Social

Assumir todos os dias um comportamento socialmente responsável e coerente para com os colaboradores, a comunidade e as restantes partes interessadas, participando ativamente em iniciativas de cariz educativo, cultural e social .



ORGANOGRAMA

2.4 ESTRUTURA ORGÂNICA ARM





ORGANOGRAMA

2.5 ESTRUTURA ORGÂNICA DA ÁREA DE RESÍDUOS - VALORIZAÇÃO E TRATAMENTO



3. ÂMBITO DO SISTEMA

Valorização energética de resíduos, valorização orgânica de verdes, gestão de resíduos hospitalares, desinfecção de contentores de recolha de resíduos hospitalares, gestão de pneus usados e gestão do aterro.

Pela natureza das atividades da organização, considera-se não aplicável a cláusula 8.3 Design e Desenvolvimento da norma NP EN ISO 9001.

Normas de Referência

O Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente da ARM tem como referência internacional as normas NP EN ISO 9001 e NP EN ISO 14001.

4. PARTES INTERESSADAS

A ARM determinou quais as partes interessadas relevantes bem como as suas necessidades e expectativas que se transformam em obrigações de conformidade para o Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente. Esta informação está vertida na “Matriz de Partes Interessadas”, onde também estão identificadas as ferramentas utilizadas para monitorizar a informação destas partes interessadas e o cumprimento das suas necessidades e expectativas por parte da ARM.

5. COMPROMISSO DA GESTÃO

A Gestão de Topo compromete-se a:

- ✓ Responsabilizar-se pela eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente;
- ✓ Comunicar a importância da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente, bem como orientar e apoiar as pessoas com a sua contribuição para tal;
- ✓ Estabelecer e divulgar a Política de Gestão;
- ✓ Integrar os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente nos processos;
- ✓ Definir ações para tratar os riscos e oportunidades;
- ✓ Disponibilizar os recursos necessários à gestão do

- 
- The background of the slide is a photograph of a landscape. On the left, there is a yellow building with a green roof, possibly a school or community center, surrounded by trees. The right side shows a dense forest of green trees. The sky is a clear, light blue. The text is overlaid on a semi-transparent white rectangular area in the center.
- ✔ Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiente;
 - ✔ Promover a melhoria contínua da organização;
 - ✔ Manter o foco no aumento da satisfação dos clientes;
 - ✔ Atribuir, comunicar e fazer compreender as responsabilidades e autoridades para funções relevantes dentro da organização;
 - ✔ Definir os objetivos para o Sistema de Gestão, compatíveis com o contexto e com a orientação estratégica, assegurando que sejam atingidos os resultados pretendidos;
 - ✔ Apoiar outras funções de gestão relevantes a demonstrar a sua liderança, na medida aplicável às respetivas áreas de responsabilidade.

6. CADEIA DE VALOR



MARKETING E VENDAS

Comercialização de Produtos

Comunicação, Educação Ambiental e Sustentabilidade

Tratamento de Resíduos Hospitalares

Armazenamento e Trituração de Pneus

Armazenamento e Deposição em Aterro e Gestão do Efluente

Expedição de Pneus

Expedição de Resíduos Hospitalares

Expedição de Resíduos Valorizáveis do Processo

DESENVOLVIMENTO DA TECNOLOGIA

Gestão da Mudança e Projetos

Manutenção e Conservação

Monitorização e Avaliação

COMPRAS E AQUISIÇÃO

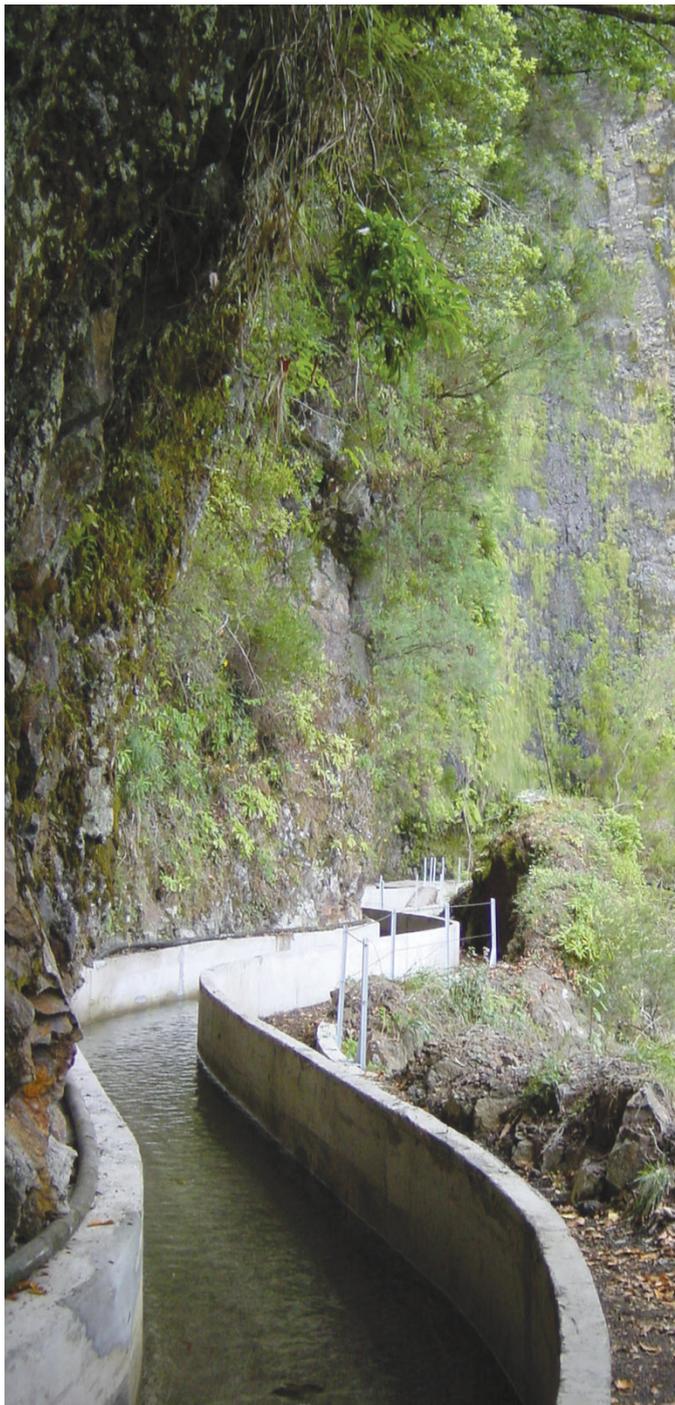
Gestão de Armazém

Gestão da Compra

Gestão da Frota

Gestão de RMM's

Receção de Componentes



7. REQUISITOS LEGAIS E OUTROS REQUISITOS

A ARM assegura o acesso e identificação aos requisitos legais e outros requisitos que a organização subscreva, aplicáveis ao produto e serviços das suas atividades de modo a garantir o seu cumprimento e consequentemente respeitar o compromisso assumido na sua Política de Gestão.

8. GESTÃO DE RISCOS E OPORTUNIDADES

A análise de contexto, da qual resultam ações para lidar com riscos e oportunidades, é efetuada a dois níveis:

No primeiro nível, a análise é efetuada pelo Governo Regional e reproduzida pela circular anual de instruções sobre os Instrumentos Previsionais de Gestão (IPG). As orientações financeiras e objetivos para cada triénio são depositados nos Planos de Atividade e Orçamento anuais e plurianuais das empresas públicas do Setor Empresarial da Região Autónoma da Madeira, e por conseguinte da ARM.

A nível interno, a análise é feita pelo middle management e as ações resultantes são depositadas no documento “Plano de Ações”.

9. ESTRUTURA DOCUMENTAL





ÁGUAS E RESÍDUOS DA MADEIRA



CONTACTOS

Sede da ARM
Rua dos Ferreiros, n.º 148-150
9000-082 Funchal
Tel.: 291 20 10 20
E-mail geral@arm.pt
www.arm.pt

JUNHO 2024