



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

Página: 1 de 4

MANUAL DE GESTÃO
CAPÍTULO 1 – POLÍTICA DE GESTÃO

Edição: 1
Revisão: 3
Data: 2024.12.04

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
1	3	2024.12.04	Ver Traços Verticais

Aprovado por:

MANUAL DE GESTÃO
CAPÍTULO 1 – POLÍTICA DE GESTÃO

Edição: 1
Revisão: 3
Data: 2024.12.04

1. MISSÃO/VISÃO

A ARM – Águas e Resíduos da Madeira, S.A. tem como:

VISÃO

Ser uma referência na gestão e operação dos sectores da água e dos resíduos da Região Autónoma da Madeira, num quadro da máxima eficácia, eficiência e sustentabilidade.

MISSÃO

Satisfazer as necessidades da população através do sistema multimunicipal de águas e resíduos da Região Autónoma da Madeira, promovendo a sustentabilidade ambiental, a resiliência do território e o desenvolvimento económico e social.

2. VALORES

Sustentabilidade

- Adoção de soluções eficientes e sustentáveis para a gestão das águas e dos resíduos, com respeito pelo ambiente e pelas pessoas.
- Promoção da sustentabilidade ambiental, social e económica.

Qualidade e Excelência

- Assegurar a qualidade, competência e rigor nas tomadas de decisão, com foco nas pessoas.
- Promover a melhoria contínua dos processos e dos serviços prestados.

Integridade e Transparência

- Atuação ética, íntegra e transparente em todas as atividades, garantindo o cumprimento da legalidade e das melhores práticas de governança.

Inovação e Melhoria Contínua

- Adoção de abordagens inovadoras na gestão das águas e dos resíduos, promovendo uma cultura de abertura à mudança.

Responsabilidade Ambiental e Social

- Exercício das responsabilidades ambientais e sociais da organização, promovendo o desenvolvimento sustentável da Região.

MANUAL DE GESTÃO
CAPÍTULO 1 – POLÍTICA DE GESTÃO

Edição: 1
Revisão: 3
Data: 2024.12.04

Igualdade e Não Discriminação

- Compromisso com a igualdade de oportunidades e a não discriminação, promovendo a diversidade e a equidade.
- Promoção da integração e do sentimento de pertença.

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;
- 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;



MANUAL DE GESTÃO
CAPÍTULO 1 – POLÍTICA DE GESTÃO

- 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 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.