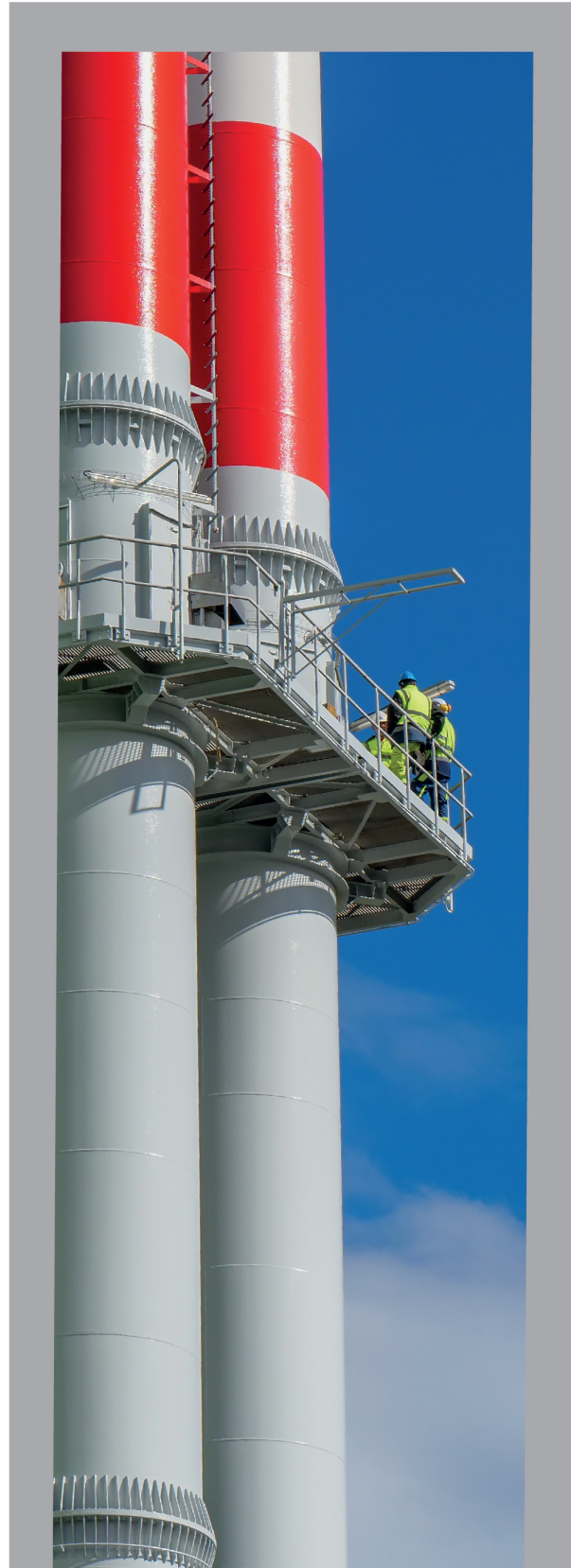




RELATÓRIO E CONTAS

2024

7 de março 2025







INTRODUÇÃO

O presente documento visa sistematizar o desempenho da ARM – Águas e Resíduos da Madeira, S.A. (ARM, S.A.), em cada uma das suas áreas de negócio, no decorrer do ano 2024.

Nos pontos iniciais do presente documento procede-se à identificação da estrutura da ARM, S.A., quer em termos de organização, quer em termos de recursos humanos. Posteriormente, é apresentado o desempenho de cada uma das áreas de negócio e a comparação com os períodos homólogos.

É também apresentada uma sistematização das atividades desenvolvidas no âmbito da comunicação, nomeadamente das campanhas de sensibilização à população que têm vindo a ser desenvolvidas, visando contribuir para a adoção progressiva de comportamentos ambientalmente sustentáveis.

Por fim, é apresentada uma síntese do desempenho económico financeiro e uma demonstração não-financeira da empresa, referente ao ano de 2024.



ÍNDICE

Mensagem do Conselho de Administração	9
A Empresa	10
Estrutura Orgânica e Capital Humano	17
Atividades desenvolvidas pela empresa nas diversas áreas de negócio	22
Abastecimento de Água em Alta Tratamento de Águas Residuais em Alta	25
Distribuição e Drenagem	35
Abastecimento de Água em Baixa	37
Águas Residuais em Baixa	40
Regadio	43
Fornecimento de Água para Regadio - Madeira	45
Fornecimento de Água para Regadio - Porto Santo	48
Recolha de Resíduos	51
Transferência, Triagem, Valorização e Tratamento de Resíduos	57
Monitorização e Controlo da Qualidade da Água	71
Produção de Energia Elétrica	75
Qualidade, Ambiente e Segurança	79
Atividades de Comunicação e Sensibilização	85
Gestão de Riscos e Oportunidades	105
Investimentos	109
Desempenho Económico-Financeiro	115
Perspetivas Futuras	133
Proposta de Aplicação de Resultados	141
Cumprimento das Obrigações Legais	145
Demonstração Não Financeira	175
Demonstrações Financeiras	227
Certificação do Revisor e Relatório do Conselho Fiscal	



ARM
Águas e Resíduos da Madeira, S.A.

Rua dos Ferreiros
n.º 148-150
9000-082 Funchal - Madeira
+351 291 20 10 20
geral@arm.pt
arm.pt



Mensagem do Conselho de Administração



Ao apresentarmos o nosso relatório de atividades e contas de 2024, é devido um agradecimento e reconhecimento público pelo importante e decisivo papel desempenhado pelos nossos colaboradores e colaboradoras nos sucessos alcançados pela ARM, não só pela qualidade dos serviços prestados, mas sobretudo pela forma dedicada e construtiva com que estão todos comprometidos com o futuro da empresa.



Amílcar Gonçalves
Presidente do Conselho de Administração

Na gestão da água e dos resíduos o trabalho nunca está concluído e sobressai, em especial nestes setores de serviço público essencial, a enorme responsabilidade de prever cenários, de operacionalizar, de fazer acontecer e perante a adversidade, decidir, desenvolvendo soluções ambientalmente e economicamente sustentáveis. Porque somos importantes na vida das comunidades, temos de corresponder às exigências atuais e antecipar as futuras, designadamente no que respeita à escassez de água e à gestão dos resíduos sólidos urbanos.

A ARM manterá sempre um rumo rigoroso e uma ambição responsável e sempre orientada para a utilização eficiente e responsável dos recursos da Madeira e do Porto Santo. A nossa cultura organizacional incorpora não só o valor económico e ambiental da água e dos resíduos, mas também o seu valor social, nós fazemos a diferença na vida das pessoas e fazemo-la bem.

”



A EMPRESA

Forma Jurídica:
Sociedade Anónima

Número de Identificação Fiscal
(NIF): 509 574 513

Sede Social: Rua dos Ferreiros,
148 - 150, 9000-082 Funchal

Capital Social:
19 705 500,00 €

Objeto Social:
A exploração e gestão do sistema multimunicipal de águas e resíduos da Região Autónoma da Madeira (RAM), em regime de concessão de serviço público e de exclusividade.



A EMPRESA

A ARM, S.A. tem como acionistas a Região Autónoma da Madeira (RAM) com uma participação de 98,21%, e os municípios aderentes, com uma participação de 1,79%, de acordo com o quadro seguinte:

Acionista	nº de ações	Capital social realizado	% de participação
RAM	3 870 600	19 353 000	98,21%
Município de Câmara de Lobos	22 500	112 500	0,57%
Município de Machico	17 500	87 500	0,44%
Município da Ribeira Brava	12 000	60 000	0,31%
Município de Santana	9 500	47 500	0,24%
Município do Porto Santo	9 000	45 000	0,23%
TOTAL	3 941 100	19 705 500	

Estrutura Acionista da ARM, S.A.

A representação do acionista RAM é, nos termos do determinado no Contrato de Concessão e nas Bases da mesma, assegurada pelos membros do Governo Regional que detenham a tutela do setor do ambiente e a tutela do setor das finanças.

A ARM, S.A., no seu modelo atual, resultou da fusão por incorporação, ocorrida em 30 de dezembro de 2014, das sociedades: IGSERV - Investimentos, Gestão e Serviços, S.A., IGH – Investimentos e Gestão Hidroagrícola, S.A., IGA – Investimentos e Gestão da Água, S.A e Valor Ambiente - Gestão

e Administração de Resíduos da Madeira, S.A., que em consequência se extinguíram, tendo a totalidade do ativo e do passivo daquelas sociedades sido incorporado na ARM, S.A..

A 30 de dezembro de 2014, foi celebrado o "Contrato de Concessão da Exploração e Gestão do Sistema Multimunicipal de Águas e de Resíduos da Região Autónoma da Madeira em regime de serviço público e de exclusividade entre a Região Autónoma da Madeira, e a ARM, S.A.", por um período de 30 anos.

Órgãos Sociais da ARM, S.A.:

Assembleia Geral

Presidente	Duarte Nuno Fraga Gomes Ferreira
Vice-Presidente	Lino Horácio Rocha Pita
Secretário	João Pedro Mota Castro

Conselho de Administração

Presidente	Amílcar Magalhães de Lima Gonçalves
Vice-Presidente	Olga Maria Silva Alves Faria Erra
Vice-Presidente	Nélia Maria Sequeira de Sousa
Vogal Não Executivo	Nuno Dinarte Gouveia
Vogal Não Executivo	José Luís Barradas Faria

Conselho Fiscal

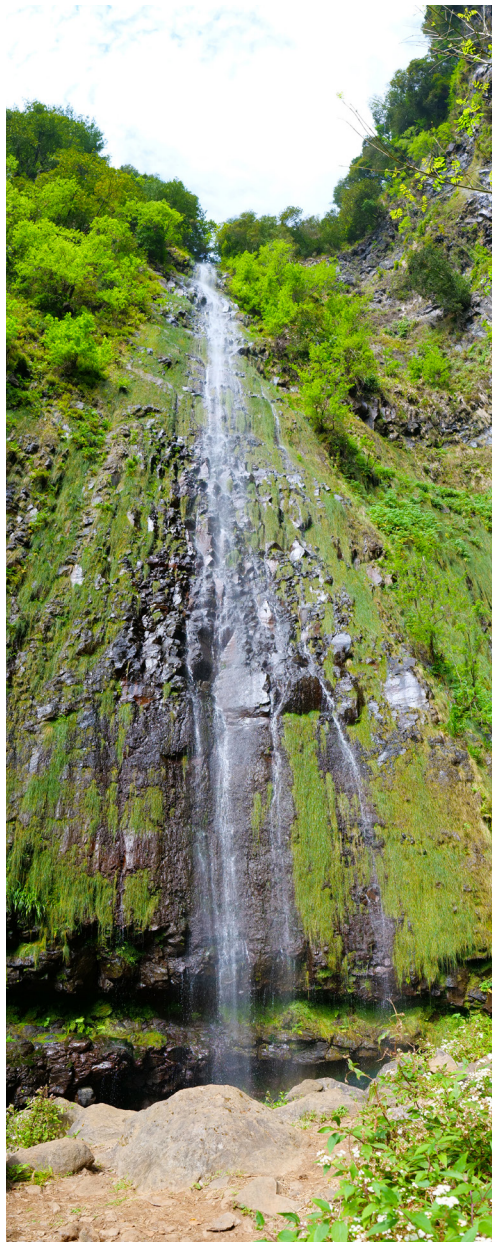
Presidente	Maria Ema de Assunção Palma
Vogal	Tânia Macedo de Oliveira Camacho Fernandes
Vogal	Ricardo Nuno Abreu de Nóbrega

Revisor Oficial de Contas

DELOITTE & ASSOCIADOS, SROC S.A. representada pela Dr.ª Ana Alexandra Dornelas Pinheiro (ROC nº 1496)

Órgãos da ARM, S.A.

Orientações Estratégicas



- Assegurar a qualidade do serviço e a proteção dos interesses dos utilizadores;
- Promover a transparência na prestação dos serviços;
- Assegurar a sustentabilidade económico-financeira, infraestrutural, ambiental e operacional na gestão dos sistemas da empresa;
- Promover a capacitação e desenvolvimento profissional dos recursos humanos;
- Promover o desenvolvimento e a implementação de soluções tecnologicamente avançadas, com envolvimento em projetos de I&D;
- Incorporar boas práticas de gestão, garantindo a prossecução dos objetivos definidos pela concedente;
- Contribuir para a solidariedade económica e social, para o correto ordenamento do território e para o desenvolvimento regional;
- Promover a responsabilidade ambiental.

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.

VALORES



01

Sustentabilidade

Adoção de soluções eficientes e sustentáveis para a gestão das águas e dos resíduos, promovendo a sustentabilidade ambiental, social e económica.

02

Qualidade e Excelência

Assegurar a qualidade, competência e rigor nas tomadas de decisão, promovendo a melhoria contínua dos processos e dos serviços prestados.

03

Integridade e Transparência

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

04

Inovação e Melhoria Contínua

Adoção de abordagens inovadoras na operação e na gestão das águas e dos resíduos, promovendo uma cultura de mudança e de melhoria contínua.

05

Responsabilidade Ambiental e Social

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

06

Igualdade e Não Discriminação

Compromisso com a igualdade de oportunidades e a não discriminação, promovendo a diversidade e a equidade nas equipas, garantindo a melhor integração e o sentimento de pertença.

ESTRUTURA ORGÂNICA E CAPITAL HUMANO

Estrutura Orgânica

Conselho de Administração

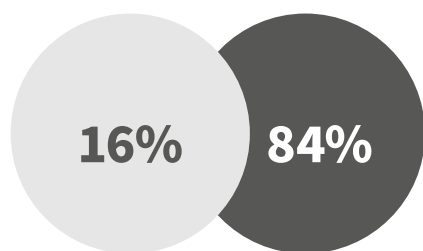
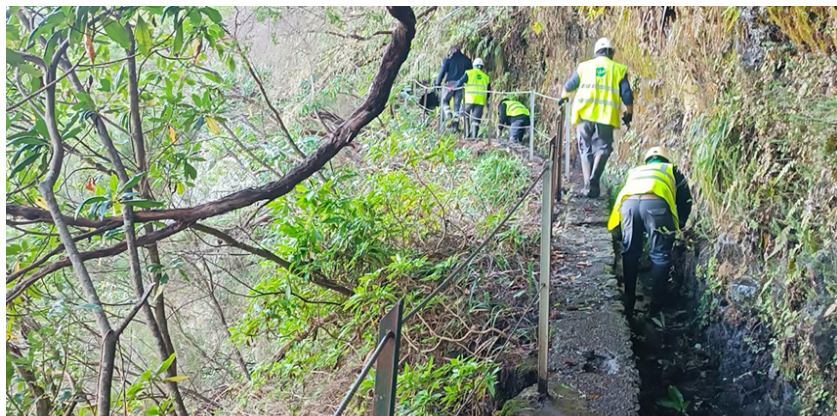


Capital Humano

A 31 de dezembro de 2024 a ARM, S.A. contava com 887 colaboradores/as, o que representa um acréscimo de 2,3% face ao ano anterior, dos quais 749 são do sexo masculino (84%) e 138 do sexo feminino (16%).

887

TRABALHADORES/AS

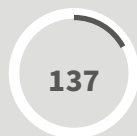


138 Mulheres 749 Homens

A distribuição dos/as colaboradores/as por género evidencia uma elevada preponderância dos homens em detrimento das mulheres, facto que é explicado pelo carácter iminentemente operacional das principais atividades exercidas pela empresa.

De entre os diversos tipos de vínculos existentes na empresa, é de salientar que cerca de 77% dos/as colaboradores/as pertencem aos quadros da empresa, mediante contrato individual de trabalho ao abrigo do direito privado, e aproximadamente 15% possuem vínculo de emprego público exercendo funções na empresa em regime de cedência de interesse público.

Destaca-se, ainda, que apenas cerca de 8% dos/as colaboradores/as da ARM, S.A. estão afetos à empresa mediante contrato de trabalho a termo.



**Nº colaboradores/as
com vínculo de
emprego público**

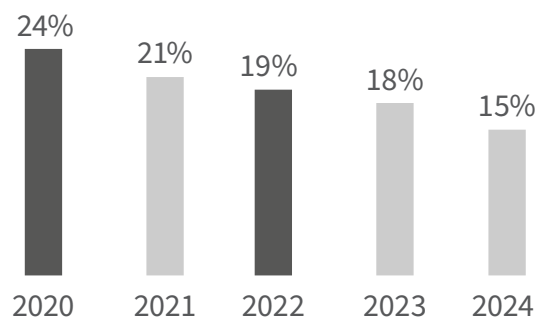


**Nº colaboradores/as
com vínculo
privado por tempo
indeterminado**



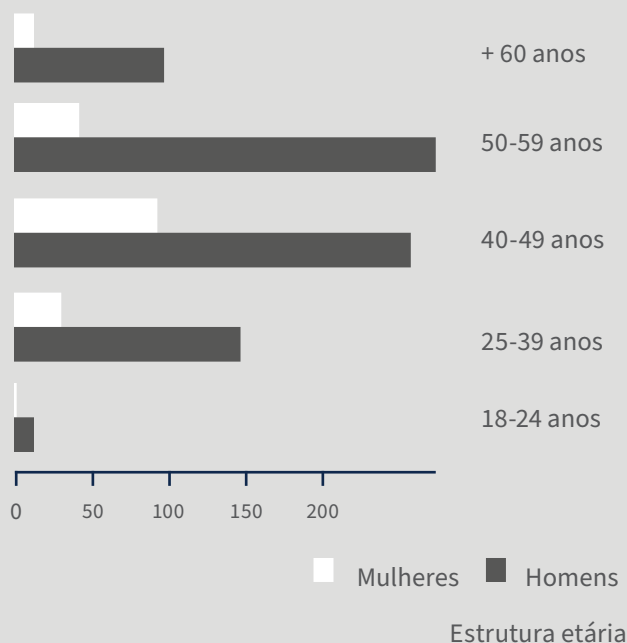
**Nº colaboradores/as
com vínculo
privado a termo**

De salientar que o número de colaboradores/as com vínculo de emprego público tem vindo a apresentar uma diminuição contínua ao longo dos anos. Tal resulta do facto destes/as colaboradores/as ao deixarem de prestar funções na empresa (geralmente devido a regresso ao serviço de origem ou por aposentação) serem substituídos/as por colaboradores/as admitidos diretamente pela empresa ao abrigo de contratos de trabalho em regime de direito privado. Não obstante esta diminuição progressiva, e que se espera ser mais acentuada nos próximos anos por motivos de aposentação, ainda perdurará por vários anos a existência das duas principais tipologias de vínculos na empresa.



Evolução do peso dos colaboradores/as com vínculo de emprego público

Não obstante constatar-se uma estrutura etária relativamente jovem, a pirâmide etária dos/as colaboradores/as da empresa apresenta um número significativo nas faixas etárias entre os 40 e os 59 anos.

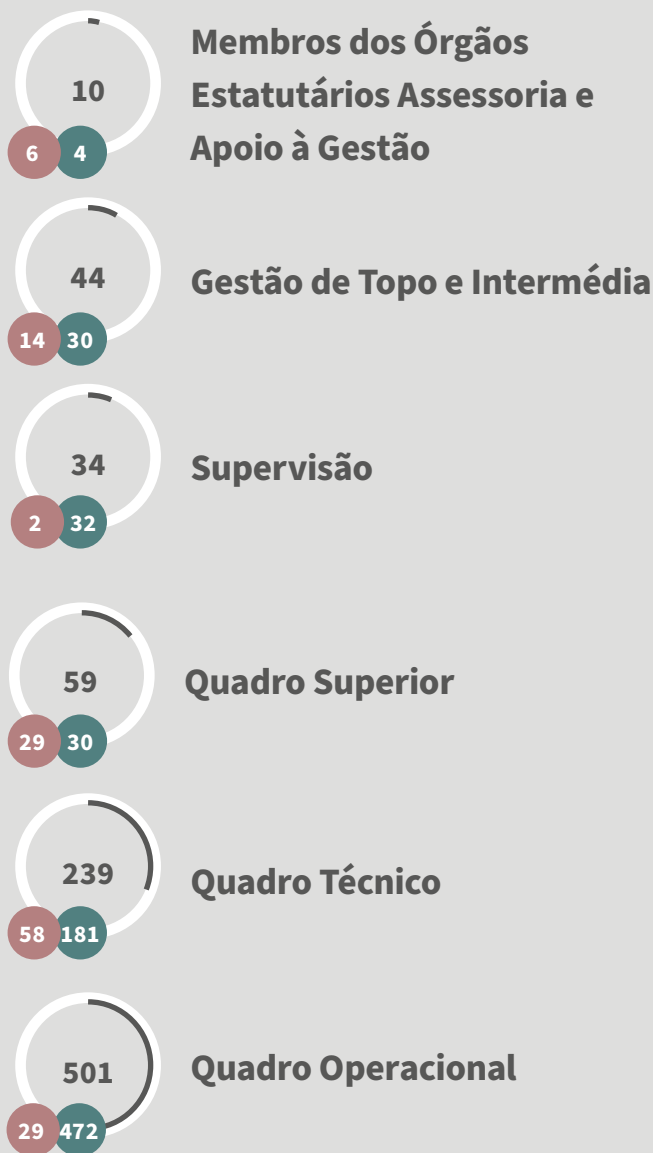


Relativamente à estrutura dirigente e qualificação profissional, é possível verificar o cariz operacional desta empresa, pois a maioria dos/as colaboradores/as (56,5%) pertencem ao grupo de pessoal operacional. A empresa conta, ainda, com 26,9% de quadros técnicos, encontrando-se os/as restantes colaboradores/as distribuídos/as pelos grupos de quadros superiores, supervisão, gestão intermédia e de topo e assessoria e apoio à gestão e membros dos órgãos estatutários.



887

TRABALHADORES/AS



● Mulheres ● Homens



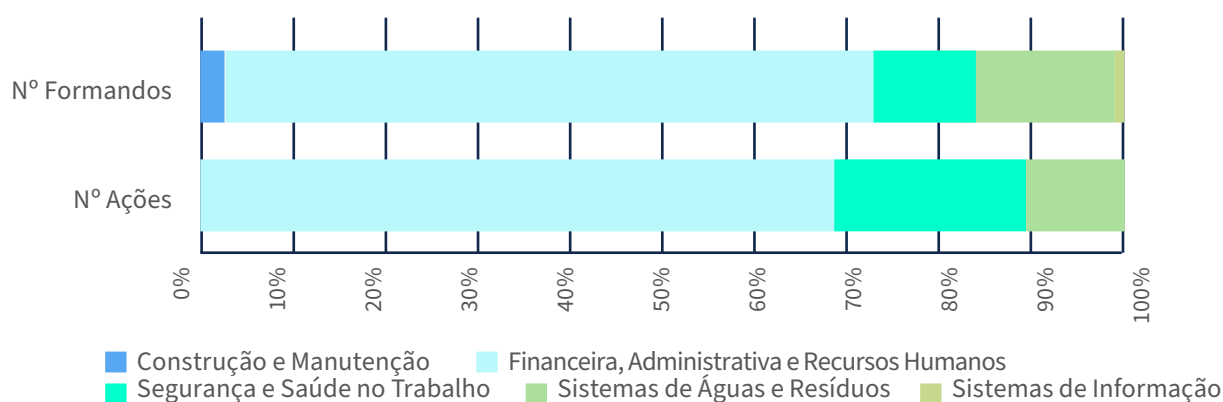
A ARM, S.A. aprovou em 2024 o Plano para a Igualdade, em consonância com os normativos aplicáveis nesta área, onde estabelece o compromisso com a promoção da igualdade entre mulheres e homens, com a igualdade de oportunidades e a não discriminação, um dos valores assumidos pela empresa.

Através das ações a implementar em matéria de igualdade, procura-se alcançar uma efetiva igualdade de tratamento e de oportunidades entre homens e mulheres e eliminar discriminações e a permitir a conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional.

Neste domínio, salienta-se que o Conselho de Administração da empresa é composto, no que diz respeito aos membros executivos, por 2 mulheres e 1 homem. Quanto ao total dos corpos de gestão (Conselho de Administração, Assessoria e Apoio à Gestão, Gestão de Topo e Intermédia), 20 dos 54 são ocupados por mulheres, o que corresponde a 37%.

Em 2024, deu-se início a um programa transversal de formação interna que dá a conhecer, em conformidade com as medidas previstas no Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), as regras e os procedimentos de prevenção da corrupção e infrações conexas a todos/as os/as trabalhadores/as da empresa, abrangendo já 407 formandos/as.

Registou-se no total um volume de 3.056 horas de formação profissional, abrangendo 762 formandos/as, distribuídos pelas seguintes áreas temáticas:



Ao longo do ano, foi possível acolher 12 jovens e estudantes ao abrigo de programas juvenis da Direção Regional de Juventude, como Jovem em Formação, Estágios de Verão e Colombo, bem como de projetos de formação em contexto de trabalho.

A ARM voltou a marcar presença em alguns eventos relevantes nos setores das águas e dos resíduos, destacando-se:

- ✓ 18.º Fórum Resíduos;
- ✓ 19.ª Expo Conferência da Água;
- ✓ 3.º Encontro de Associações Insulares de Engenharia, um evento da Ordem dos Engenheiros - Região Madeira;
- ✓ Conferência "Laurissilva da Madeira - 25 anos de reconhecimento, Milhões de anos de floresta - O papel dos Sítios UNESCO para a sustentabilidade", organizada pelo IFCN - Instituto das Florestas e Conservação da Natureza IP-RAM;
- ✓ Conferência Água - Desafios do Futuro, organizada pela APRH - Associação Portuguesa dos Recursos Hídricos;
- ✓ Encontro "Gestão dos Ilícitos e da Dívida nas Entidades Gestoras" da APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas;
- ✓ FAT Munich;
- ✓ LABSUMMIT 2024;
- ✓ 18.º Seminário Internacional de Comarcas Sostenibles", em Gran Canaria;
- ✓ "Water Delegation to Denmark", a convite da Embaixada Real da Dinamarca.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA EMPRESA NAS DIVERSAS ÁREAS DE NEGÓCIO



A ARM, 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, bem como a conceção e construção das infraestruturas e equipamentos necessários à sua plena implementação, concedidas em regime de serviço público e de exclusividade.

O sistema multimunicipal de águas e de resíduos da Região Autónoma da Madeira foi criado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 17/2014/M, de 16 de dezembro, e compreende as seguintes áreas e atividades:

-  Gestão de água de abastecimento público em regime de alta, incluindo captação, transporte, produção, tratamento, armazenagem, adução, distribuição e aproveitamento hidroenergético;
-  Gestão de água de abastecimento público em regime de baixa, incluindo captação, transporte, tratamento, armazenagem e distribuição ao consumidor final;
-  Gestão de água para regadio em regime de alta e de baixa, incluindo captação, transporte, armazenamento e distribuição ao consumidor final;
-  Gestão de águas residuais urbanas em regime de alta, incluindo tratamento e/ou envio a destino final;
-  Gestão de águas residuais urbanas em regime de baixa, incluindo drenagem de águas pluviais nas situações de partilha de coletores;
-  Monitorização e controlo da qualidade da água;
-  Gestão de resíduos em regime de alta, incluindo as operações de valorização e eliminação de resíduos, nomeadamente transferência, triagem, valorização orgânica e energética, bem como outras formas de tratamento, e o envio ou deposição em destino final;
-  Gestão de resíduos em regime de baixa, incluindo recolha seletiva e indiferenciada.

De referir que são entendidos como sistemas em alta as componentes relativas à captação, tratamento e adução, incluindo elevação e eventual armazenamento, enquanto os sistemas em baixa incluem as componentes relativas às redes de distribuição de água, ramais de ligação e, eventualmente, armazenamento a montante da rede.

São serviços em baixa aqueles que são prestados diretamente aos/as utilizadores/as finais, como a distribuição de água às habitações e a recolha de resíduos.



Formação Viaturas de Recolha



ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM ALTA E TRATAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS EM ALTA

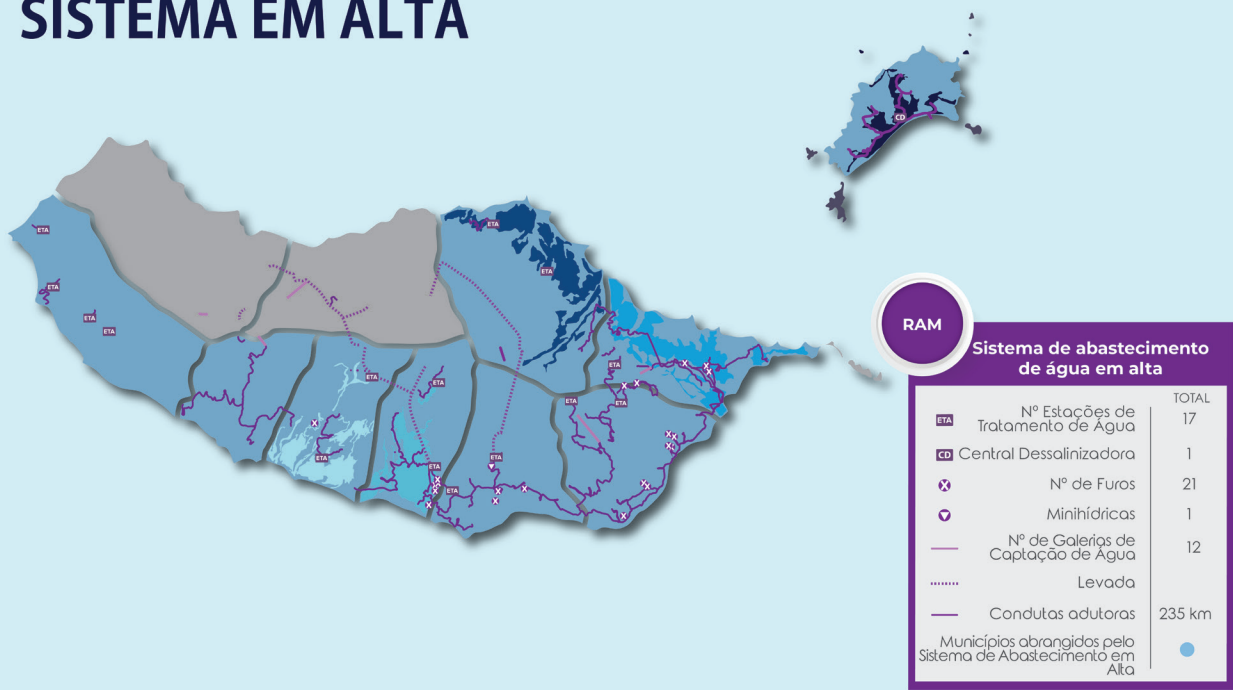




Abastecimento de Água em Alta

No setor do abastecimento de água, a ARM, S.A., desenvolve as suas atividades em alta em toda a Região, com exceção dos concelhos de São Vicente e Porto Moniz.

ABASTECIMENTO DE ÁGUA SISTEMA EM ALTA



Sistema de abastecimento de água em alta
- Madeira e Porto Santo

As principais infraestruturas do sector do abastecimento de água em alta são as seguintes:



8

Galerias de captação de água doce



4

Galerias de captação de água salgada



1

Central Dessalinizadora



21

Furos de captação de água



17

Estações de Tratamento de Água



21

Estações de Cloragem



1

Central Hidroelétrica (i.e., mini-hídrica)



42

Estações Elevatórias



1

Lagoa de armazenagem (Fins Múltiplos)



61

Reservatórios de armazenamento



235 km

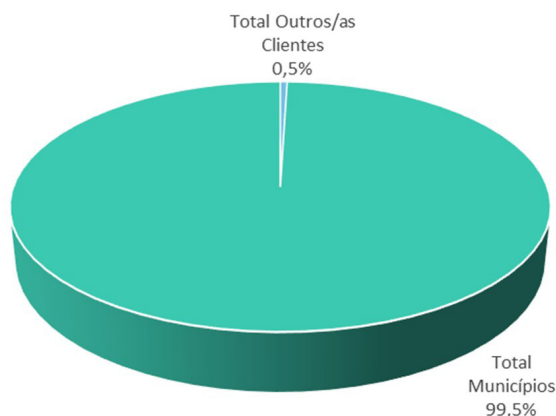
Extensão condutas adutoras

O volume total de água fornecida em alta pela ARM, S.A. aos municípios e clientes privados durante o ano de 2024 fixou-se em cerca de 54,9 milhões de metros cúbicos, registando-se um decréscimo de 1,5% face ao ano anterior.

O volume registado no decorrer do ano de 2024 vem confirmar a tendência de decréscimo que se tinha vindo a verificar nos anos anteriores, designadamente a partir do ano de 2020 e que só foi interrompida no ano de 2023.

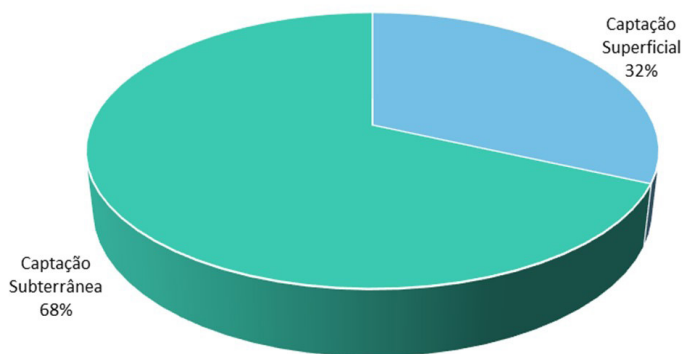
Este volume inclui as quantidades fornecidas em alta aos municípios da ilha da Madeira e Porto Santo, a partir do sistema multimunicipal, bem como os volumes das origens próprias dos municípios aderentes (por exemplo, nascentes), as quais no ano de 2024 totalizaram cerca de 2,1 milhões de metros cúbicos.

Do volume total de água fornecida em alta pela ARM, S.A., durante o ano de 2024, cerca de 99,5%, refere-se às aduções em alta aos municípios e apenas 0,5% são fornecimentos a outros/as clientes privados.



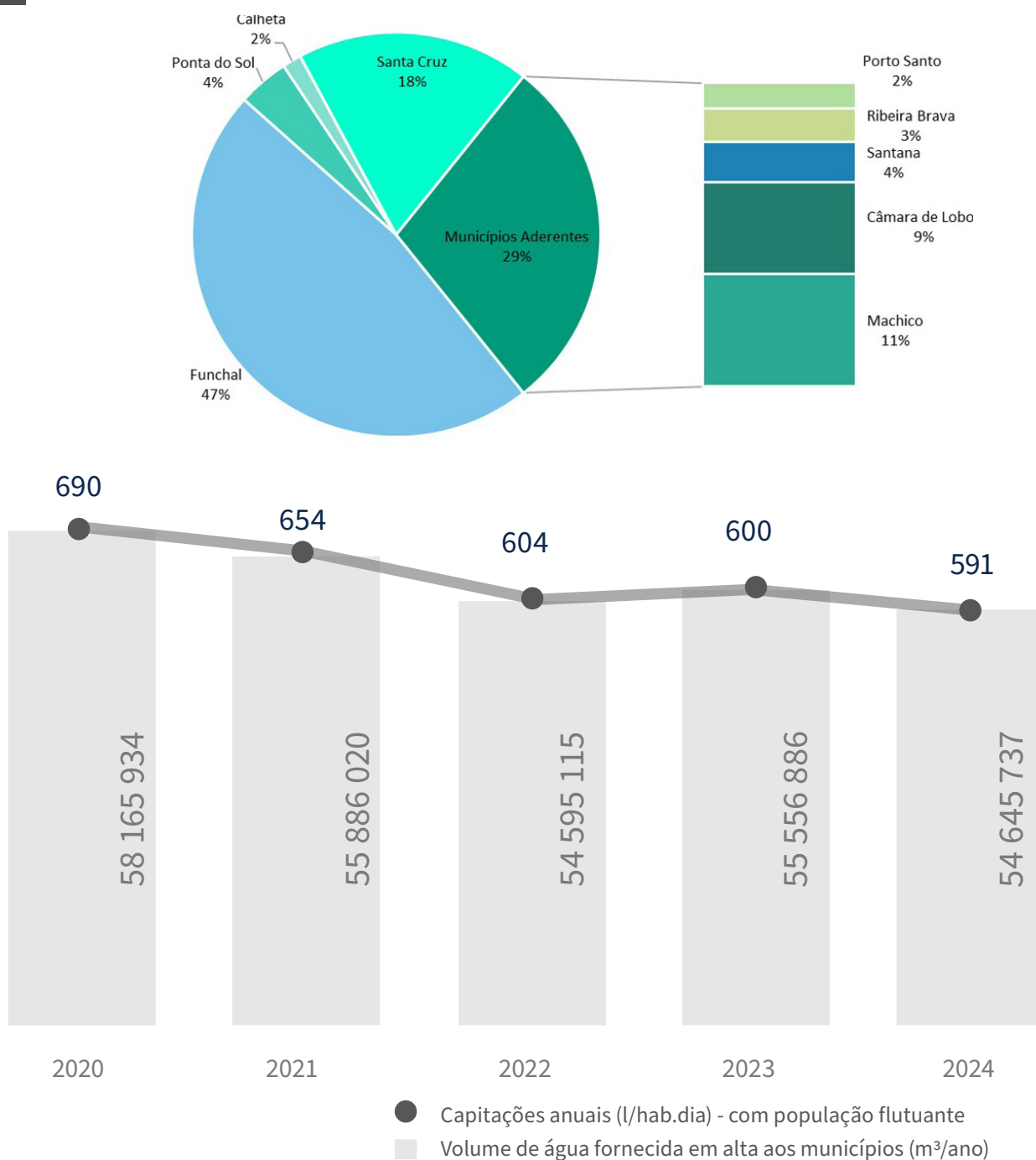
Fornecimentos de água para abastecimento público aos municípios e aos outros/as clientes

Com exceção da ilha do Porto Santo que é abastecida com água dessalinizada, a maioria da água fornecida para abastecimento público na ilha da Madeira provém de captações subterrâneas conforme evidenciado pelo gráfico seguinte.



Origens das captações de água

Sendo o Município do Funchal o principal núcleo aglutinador da atividade socioeconómica regional bem como de concentração populacional, este é o município que apresenta o maior peso nos fornecimentos de água para abastecimento público, representando 47% do total de água fornecida aos municípios. Os municípios aderentes representam em conjunto cerca de 29% do fornecimento efetuado pela ARM, S.A., aos municípios, enquanto a participação dos restantes ronda os 24%.



Fornecimento de água em alta aos municípios

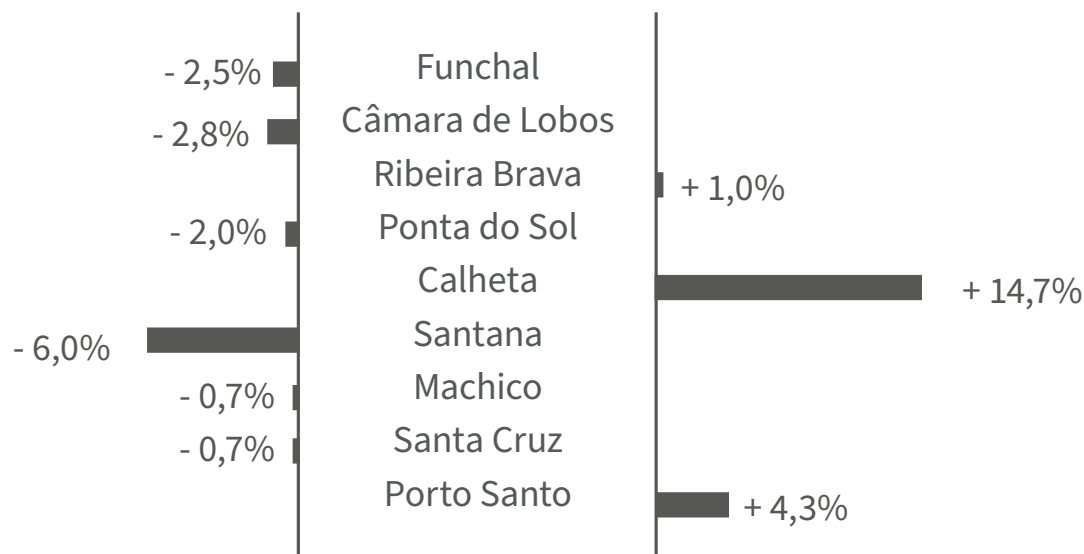
**Nota:**

População Residente: Estimativas da população residente (31 de dezembro), por distribuição geográfica e sexo, segundo os anos (2023) (Fonte: Direção Regional de Estatística)).

População Flutuante: Calculada com base na informação dos/as turistas alojados/as em alojamentos turísticos em 2023 (estabelecimentos hoteleiros, estabelecimentos de time-sharing, turismo no espaço rural, moradias turísticas, alojamento local, colónias de férias e pousadas da juventude e parques de campismo) (Fonte: Direção Regional de Estatística, Estatísticas do Turismo).

Estimativa da população servida (residente e flutuante) calculada com base no rácio do número de consumidores/contador.

Registou-se um decréscimo na quantidade de água fornecida em alta, face aos valores do ano de 2023, em seis dos nove municípios abastecidos pela ARM, S.A.. Nos municípios da Calheta, Ribeira Brava e Porto Santo o volume de água aduzido aos sistemas foi superior ao registado no ano anterior.



Variação dos fornecimentos de água em alta aos municípios

Um dos objetivos primordiais da ARM, S.A., nos sistemas sob a sua gestão é garantir a qualidade da água desde as origens/captações até aos pontos de entrega. A água que a ARM, S.A., entrega em alta aos municípios é de “qualidade boa”.



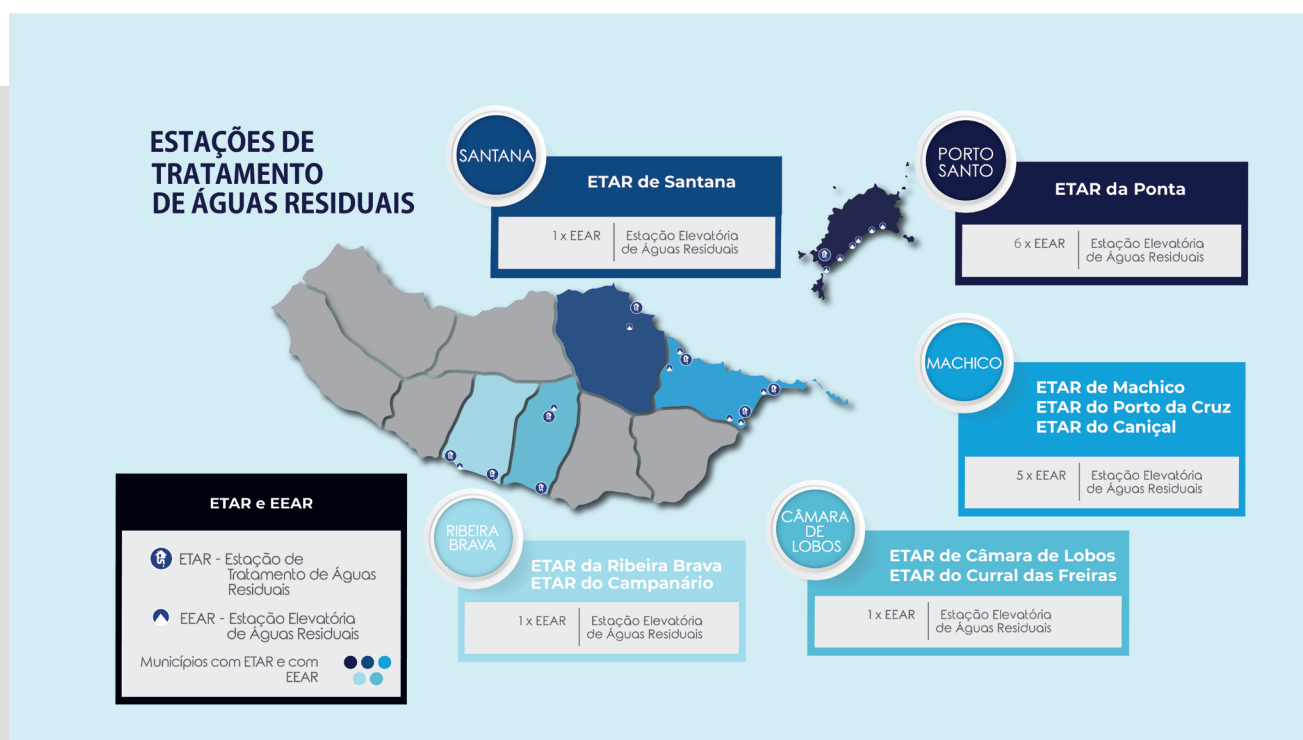
Captação de água na ETA do Covão

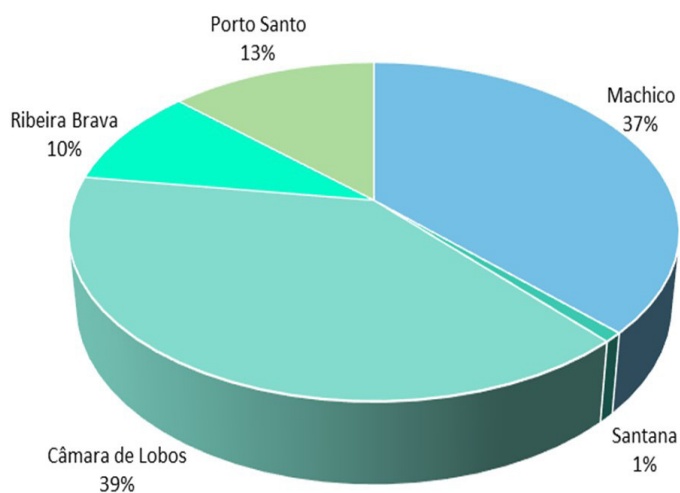
Tratamento de Águas Residuais em Alta

No setor do tratamento de águas residuais esta sociedade, desenvolve as suas atividades em alta nos Municípios Aderentes à ARM, S.A..

No decorrer do ano 2024 foram tratados 3,5 milhões de metros cúbicos de águas residuais dos municípios aderentes à ARM, S.A., o que representa um acréscimo de 9,9% face ao ano 2023.

O total de água residual tratada divide-se pelos municípios aderentes de acordo com a distribuição do gráfico abaixo. Será ainda de salientar que toda a água tratada pela ETAR do Porto Santo é reutilizada para regadio.





Decorrente do funcionamento das ETAR's sob gestão da ARM, S.A., foram geradas durante o ano de 2024 cerca de 462 toneladas de lamas, as quais foram encaminhadas para tratamento adequado, nomeadamente a deposição em aterro ou a respetiva secagem (Porto Santo).



Tratamento Biológico da ETAR da Ponta, Porto Santo



DISTRIBUIÇÃO E DRENAGEM





DISTRIBUIÇÃO E DRENAGEM

Abastecimento de Água em Baixa

A ARM, S.A. fornece água aos/às consumidores/as finais dos cinco municípios aderentes, nomeadamente Câmara de Lobos, Machico, Porto Santo, Ribeira Brava e Santana.

As redes de distribuição de água sob gestão da ARM, S.A. integram 1.182 km de condutas nos cinco municípios aderentes.

Durante o ano de 2024 o volume de água fornecido aos sistemas municipais dos cinco municípios aderentes foi cerca de 15,6 milhões de metros cúbicos, sendo que o volume do consumo faturado de água ascendeu aos 6,2 milhões de metros cúbicos, o que representa um volume de água não faturada de 9,4 milhões de metros cúbicos.

15,6 milhões m³ fornecidos aos sistemas municipais geridos pela ARM, S.A.



6,2 milhões m³ faturados
aos Municípios Aderentes



79 911 habitantes

População servida
39 678 Contratos ativos
(a 31 de dezembro de 2024)



60,4% Água não faturada



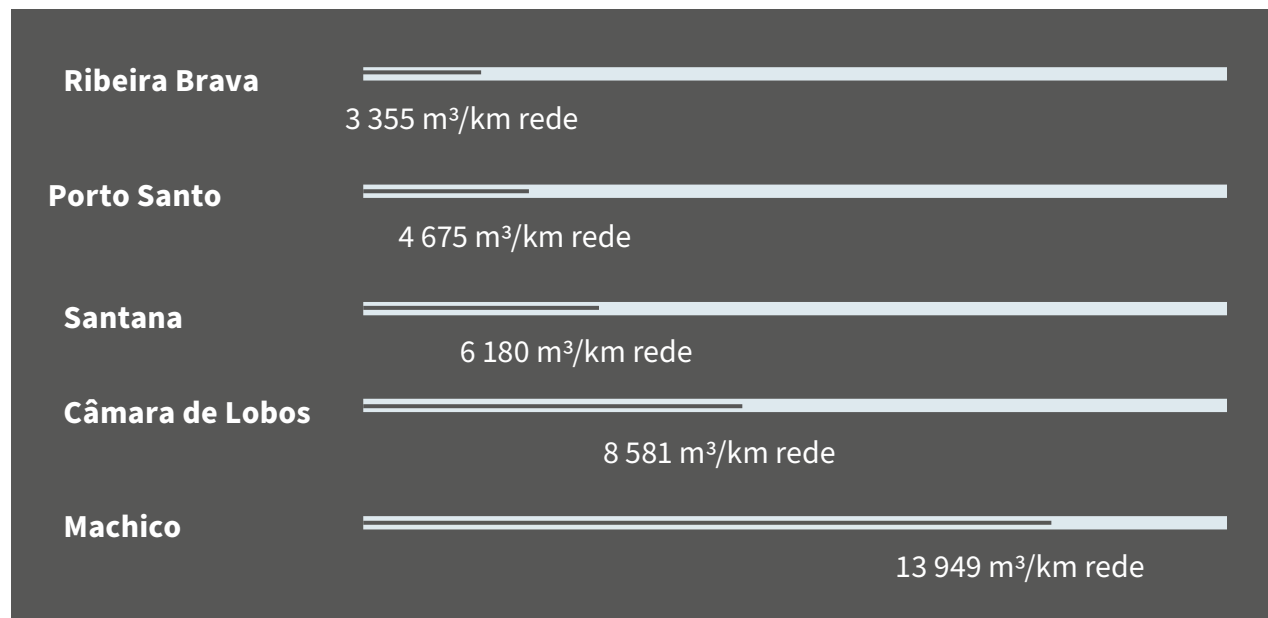
98,7% cumprimento

Qualidade Boa
5 517 análises realizada



7989 m³/km Água não faturada por quilómetro de rede

A água não faturada por quilómetro de rede nos municípios aderentes à ARM, S.A., é a seguidamente apresentada:





Região Autónoma da Madeira
Governo Regional

Secretaria Regional
de Ambiente, Recursos Naturais
e Alterações Climáticas



Salva cada gota da tua ilha



ÁGUA É VIDA

www.arm.pt



BOAS PRÁTICAS NA UTILIZAÇÃO DA ÁGUA

Casa de banho

- Tome duches rápidos, evite banhos de banheira cheia
- Feche a torneira enquanto lava os dentes, as mãos, a loiça e a ensaboar o cabelo
- Reduza a quantidade de água nas descargas do autoclismo

Rua

- Regue o jardim nas horas de menor calor (manhã cedo ou tarde)
- Opte por plantas que necessitam de menos água
- Não limpe o terreiro com mangueira, use uma vassoura
- Use um balde em vez da mangueira para lavar o carro
- Armazene as águas da chuva ou reutilize as de uso doméstico

Cozinha

- Use as máquinas de lavar roupa ou loiça com a carga completa
- Se lavar a loiça manualmente encha a bacia do lava loiça
- Opte por eletrodomésticos de menor consumo de água e energia

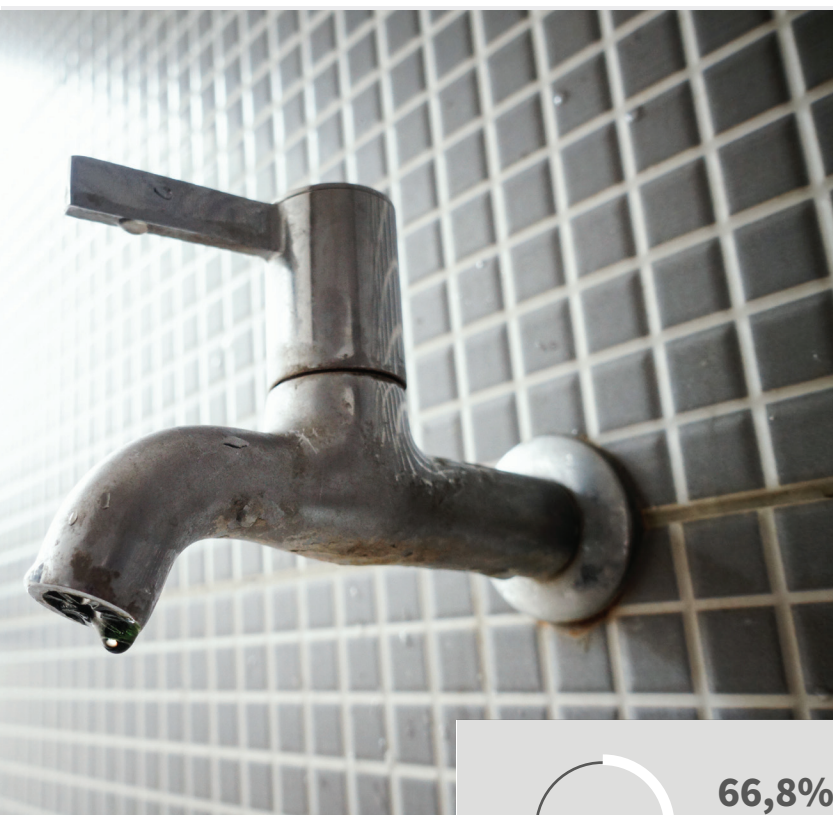
Manutenção

- Não deixe as torneiras a pingar, mantenha em bom estado a canalização, torneiras e máquinas

LIGUE 800 910 500
Se detetar um derrame de água na via pública num dos municípios aderentes à ARM: Câmara de Lobos, Machico, Porto Santo, Ribeira Brava ou Santana.

Campanha "Salva cada gota da tua ilha. Água é Vida."

Relativamente ao volume de água faturada por tipo de cliente, verifica-se um acréscimo do volume faturado no sector doméstico e comercial/industrial, o que demonstra os efeitos da recuperação da atividade económica e do turismo no perfil do consumo de água por tipo de cliente, no decorrer do ano de 2024.



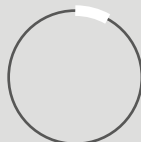
Água faturada em baixa



66,8%
Cliente Doméstico

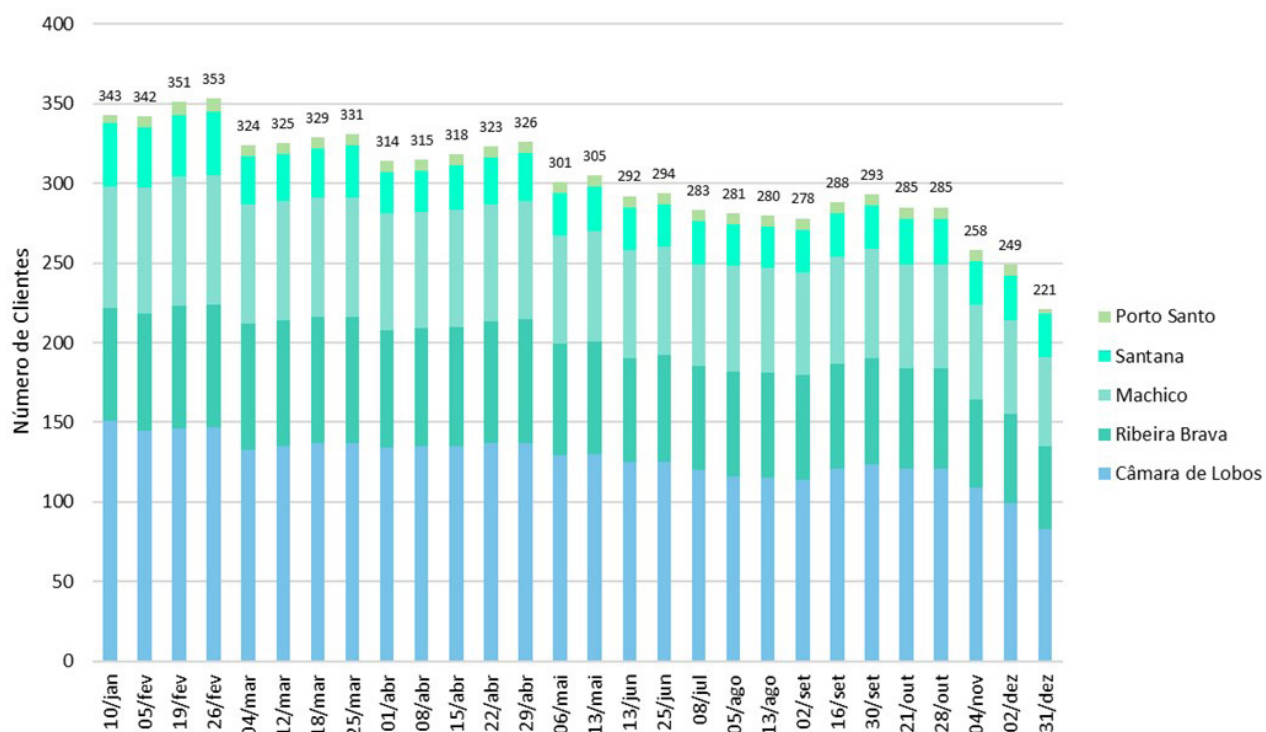


23,8%
Cliente Comercial/
Industrial



11,7%
Outras Tipologias
de Clientes

De salientar que no decorrer do ano 2022, a ARM, S.A. aprovou a aplicação da tarifa social, com efeitos a partir de 1 de agosto, a qual tem vindo a registar uma adesão elevada por parte dos/as clientes elegíveis para aquele tarifário. A evolução do número de clientes abrangidos pela tarifa social no decorrer do ano 2024 é apresentada no gráfico seguinte.



Evolução do número de clientes com tarifa social

Águas Residuais em baixa

A ARM, S.A., procede à recolha de águas residuais urbanas, nos cinco municípios aderentes. A rede de coletores de águas residuais urbanas sob responsabilidade da ARM, S.A., e que se encontra em serviço atinge cerca de 392 km.



Viatura limpa fossas

Na área de saneamento, a ARM, S.A., presta serviços de limpeza de fossas sépticas e limpeza, desobstrução de coletores de drenagem de águas residuais urbanas ou equiparadas, limpeza de pavimentos e limpeza das redes, de modo a evitar obstruções antes da época das chuvas.

A viatura combinada de alta pressão despendeu cerca de 1.721 horas na operação de limpeza de coletores e de fossas sépticas no decorrer do ano de 2024, valor superior em cerca de 14,4% face ao mesmo período do ano anterior.

Reclamações dos clientes dos serviços em baixa

1 770

Durante o ano de 2024, as reclamações dos/as clientes dos serviços de abastecimento de água, de drenagem de águas residuais e de recolha de resíduos (serviços “em baixa”) totalizaram as 1.770 reclamações, repartidas do seguinte modo:

1 213 Água

158 Saneamento

148 Recolha de Resíduos

251 Outras Categorias



REGADIO





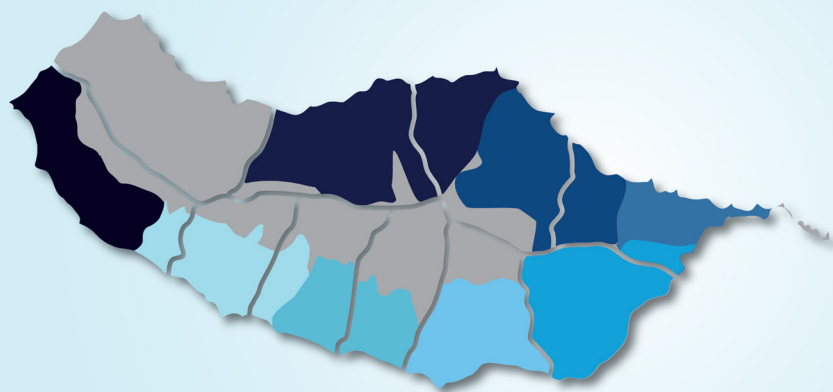
Fornecimento de Água para Regadio Madeira

A ARM, S.A. é responsável pela gestão e manutenção do sistema de regadio agrícola em alta (captações e grandes aduções) e em baixa (armazenagem e distribuição).

O sistema concessionado integra 31.512 pontos de entrega de água distribuídos pelos seguintes Sistemas de Regadio na ilha da Madeira:

- H01 - Sistema de Rega do Funchal;
- H02 - Sistema de Rega Câmara de Lobos – Ribeira Brava;
- H03 - Sistema de Rega Ribeira Brava – Calheta,
- H04 - Sistema de Rega Calheta – Ponta do Pargo;
- H05 - Sistema de Rega São Vicente – São Jorge;
- H06 - Sistema de Rega Santana – Porto da Cruz;
- H07 - Sistema de Rega Machico – Caniçal;
- H08 - Sistema de Rega Santa Cruz – Funchal.

SISTEMA DE REGADIO PÚBLICO DA MADEIRA



PRINCIPAIS INDICADORES DO SISTEMA

TOTAIS

NÚMERO DE REGANTES

38 965

Nº DE PARCELAS AGRÍCOLAS

40 978

ÁREA (HA)

5 215

EXTENSÃO DE CANAIS

2 790 km

OUTROS INDICADORES DE EXPLORAÇÃO

Pessoal afeto à distribuição	232
Tanques de rede Públicos	147
Tempo de água de rega	40 296

A distribuição de água de rega, na ilha da Madeira, é efetuada 7 dias por semana e, em média, 12 horas por dia, existindo ainda 5 regadeiras em que a distribuição de água de rega é efetuada durante 24 horas. Dependendo da zona, a distribuição de água de rega ocorre, normalmente, das 7:00 às 19:00 ou das 8:00 às 20:00.

A distribuição da água de rega, vulgarmente chamada de “giro”, ocorre normalmente entre os meses de maio e outubro, meses em que as equipas afetas à distribuição de água (levadeiros/as) são normalmente reforçadas com contratações temporárias para fazer face ao volume acrescido de trabalho.

Contudo, quando os anos hidrológicos assim o justifiquem, a época de regadio pode iniciar-se mais cedo e, ou terminar mais tarde, o que tem vindo a suceder nos últimos anos.

Em 2024 o número de horas de água de rega distribuídas foi ligeiramente inferior a 2023, em virtude da continua atualização do cadastro dos/as clientes de água de rega.

Relativamente ao armazenamento de água de rega para distribuição diurna, este é assegurado pelos 147 tanques de rede públicos, com capacidade útil total de 203.305 m³.

Principais indicadores relativos ao sistema de regadio:

**27 646**

Contratos

**31 512**

Pontos entrega água

**343**Canais Adução
(km)**38 965**N.º de Regantes/
tornadoiros**40 978**

N.º de Parcelas Agrícolas

**2 790**Canais Distribuição
(km)**40 296**N.º horas de rega - uso
agrícola**5 215**

Área Beneficiada (ha)

**147**

Reservatórios

Durante o ano de 2024 foram registados 2.436 atendimentos ao público de natureza diversa, um número bastante superior aos atendimentos registados no último ano, mas próximo do número médio de atendimentos verificados nos últimos anos.

A maioria dos assuntos apresentados foram reclamações de natureza diversa (30%), seguidos da regularização de pagamentos, fruto da continuação do esforço para exercer cobrança de dívidas, correspondendo a 27% do total dos atendimentos, seguidos da gestão de pedidos e, ou contratos, representando 25% dos assuntos apresentados.

Seguem-se as questões concernentes aos horários de rega – pedidos de 2ª via ou de alteração dos horários de rega, com um peso relativo de 8%, e assuntos do âmbito geral com 6% do total. Os pedidos de informações relativas a pagamentos (2%) e os pedidos de emissão de pareceres (2%) representam os restantes 4% dos assuntos tratados no atendimento durante o ano 2024.

Pedidos em 2024

2 436

Atendimento Geral	143	669	Pagamentos Regularizados
Atendimento Interno	2	51	Informações sobre Pagamentos
Gestão de pedidos/contratos	609	42	Pedidos de Parecer
Horário de Rega	198	722	Reclamações

722 Reclamações em 2024

17	Caudal reduzido	230	Infiltrações
44	Conflitos entre regantes	175	Infraestruturas danificadas
18	Contaminação de água de rega	97	Infraestruturas obstruídas
56	Falta de entrega de água	21	Serviço de distribuição
43	Limpezas de canais de regadio	19	Ocupação cultural da parcela
2	Outras		



Com a premissa inerente da prestação de serviço público, e o objetivo que nos move em relação à satisfação dos/as clientes, em 2024 as equipas de manutenção afetas ao regadio realizaram um total de 313 intervenções, em canais e demais infraestruturas de regadio, com carácter preventivo e reativo, na tentativa de resolução dos problemas evidenciados.

Fornecimento de Água para Regadio Porto Santo

Na ilha do Porto Santo a água utilizada para rega pode ter as seguintes origens: águas extraídas de um furo e três noras, águas pluviais armazenadas na Barragem do Tanque, águas residuais tratadas na ETAR da Ponta e água dessalinizada.

O sistema de rega do Parque Agrícola do Porto Santo permite a rega de áreas com potencial agrícola na envolvente do aeroporto, designadamente nas zonas das Cancelas, Campo de Cima e Lombas. O abastecimento de água de rega deste parque tem como origem o Reservatório de Rega do Tanque, atualmente com uma capacidade de armazenamento de 400 m3, aduzido pelas águas das chuvas captadas e armazenadas no Açude do Tanque.

	2023	2024	Variação 2023/2024
Regantes	103	101	- 2 %
Horas de Rega	5 427	5 303	- 2 %
Volume Água de Rega Fornecida (m3)	84 039	73 972	- 12 %

No que se refere à adução de água para regadio do Campo de Golfe da ilha do Porto Santo, esta sofreu um acréscimo de cerca de 1,7% durante o ano de 2024 face ao ano anterior.

De referir que, durante o ano de 2024 houve necessidade de recorrer ao fornecimento de água dessalinizada para rega daquele campo, tal como se tem vindo a verificar nos últimos anos.



Sabia que?

No Porto Santo, toda a água residual é tratada e reaproveitada para outros fins, nomeadamente a rega do campo de golfe.



Reservatório de Rega Porto Santo

