

## **REGULAMENTO DA GESTÃO DE EQUIPAMENTOS DO MUNICÍPIO DE CHAVES, EEM.**

### **Artigo 1º** **Objecto**

O presente regulamento tem como objecto a definição da estrutura orgânica da empresa GESTÃO DE EQUIPAMENTOS DO MUNICÍPIO DE CHAVES, EEM, abreviadamente EEM, bem como o organigrama dos respectivos serviços, respeitando os termos estatutários.

### **Artigo 2º** **Princípios gerais de organização**

Na prossecução das suas atribuições, a EEM reger-se-á pelos seguintes princípios:

- a) Da eficácia, visando a melhor aplicação dos processos que lhes digam respeito;
- b) Da eficiência, visando a qualidade dos serviços a prestar na optimização do grau de satisfação dos utentes dos equipamentos objecto de gestão;
- c) Da rentabilidade, visando a obtenção dos melhores resultados económicos através de uma gestão financeira que tenha em conta a racionalização da mão-de-obra e dos encargos globais de funcionamento das instalações e equipamentos que lhe estão afectos;
- d) Da coordenação de serviços, visando a necessária articulação entre as unidades orgânicas e a célere e integral execução das deliberações e decisões do Conselho de Administração.

### **Artigo 3º** **Competências genéricas**

Independentemente do conteúdo funcional específico de cada unidade orgânica constituem competências comuns:

- a) Elaborar e submeter a aprovação do CA os regulamentos, instruções, normas e demais orientações que forem julgadas necessárias ao correcto exercício da sua actividade, bem como propor as medidas de política adequadas no âmbito de cada serviço;
- b) Colaborar na preparação do plano anual de actividades da empresa;
- c) Assegurar a correcta execução das tarefas dentro dos prazos determinados;
- d) Assistir, sempre que for necessário, às reuniões e iniciativas da EEM considerados convenientes ou úteis;
- e) Remeter ao arquivo geral, no fim de cada ano, os documentos e processos que hajam sido objecto de decisão final;
- f) Assegurar a gestão dos recursos humanos sob a sua dependência, de acordo com as normas a definir pelo CA;
- g) Preparar a minuta dos assuntos que carecem de deliberação do CA;
- h) Assegurar a execução das deliberações do CA e despachos do CA nos diferentes serviços e sectores;

- i) Assegurar a informação necessária entre os serviços com vista ao seu bom funcionamento.

#### **Artigo 4º** **Estrutura Geral**

1. Para a prossecução das suas atribuições, o CA dispõe dos seguintes serviços:
  - a) Serviços Jurídicos (SJ);
  - b) Director de Serviços/Assessor do Conselho de Administração (DS/ACA);
  - c) Sector de Expediente e de Atendimento (EA);
  - d) Serviços de Recursos Humanos (SRH);
  - e) Sector de Marketing, Gestão Comercial e Turismo; (SMGCT)
  - f) Sector de Vencimentos, Abonos e Falhas (SVAF);
  - g) Sector de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho (SHSST);
  - h) Serviços de Gestão Financeira e Económica (SGFE);
  - i) Serviços de Tesouraria (ST);
  - j) Serviços de Aprovisionamento (SA);
  - k) Serviços de Informação (SI);
  - l) Serviços de Manutenção (SM);
  - m) O Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária; (CQSS)
  - n) Direcção das Termas de Chaves (TERMAS);
  - o) Sector das Piscinas de Recreio e Lazer (PISCINAS).
  - p) Sector de Estacionamentos e Transportes Públicos (SETP).
2. Os serviços e os sectores referidos no número anterior dependem hierarquicamente do Presidente do Conselho de Administração ou, no todo ou em parte do vogal a quem for delegada essa competência.

#### **Artigo 5º** **Assessor Jurídico**

Compete ao Assessor Jurídico:

- a) Prestar informações técnico-jurídicas sobre quaisquer processos ou questões que lhe sejam submetidos pelo CA bem como pelas restantes unidades orgânicas;
- b) Apreciar as queixas apresentadas pelos utentes por actos ou omissões dos órgãos da empresa;
- c) Prestar assessoria jurídica, sobre quaisquer questões ou processos que lhe sejam submetidos pelas unidades orgânicas;
- d) Apoiar a actuação da EEM na participação, a que seja chamada em processos de carácter regulamentar ou normativo;
- e) Dirigir os processos de natureza judicial em que a EEM seja envolvida;
- f) Assistir às reuniões do CA, sempre que solicitado.

#### **Artigo 6º** **Director de Serviços/Assessor do Conselho de Administração**

Ao Director de Serviços/ Assessor do Conselho de Administração compete:

- a) Assegurar a assessoria técnica ao Conselho de Administração (CA);
- b) Assistir às reuniões do CA, redigir, subscrever e assinar as respectivas actas;
- c) Coordenar a actividade dos equipamentos municipais dependentes da empresa (EEM), em conformidade com as orientações veiculadas pelo CA;
- d) Assistir, sempre que for determinado, às reuniões realizadas no âmbito das competências da EEM ou outras consideradas convenientes;
- e) Assegurar os serviços de recursos humanos, de acordo com as normas definidas pelo CA;
- f) Preparar a minuta dos documentos que carecem de deliberação do CA, solicitando o apoio do jurista ou funcionário, que entenda útil;
- g) Assegurar a execução das deliberações do CA e despachos dos respectivos membros;
- h) Assegurar a informação necessária entre as unidades orgânicas, com vista ao funcionamento da EEM;
- i) Colaborar na elaboração dos instrumentos de gestão previsional;
- j) Organizar e manter actualizado o inventário de todos os bens imóveis e móveis sob a gestão da empresa;
- k) Contribuir para o registo valorativo dos bens inventariáveis;
- l) Executar as acções e operações necessárias à administração corrente do património municipal transferido para a EEM e à sua conservação;
- m) Superintender todos os Sectores da EEM;
- n) Colaborar na análise de estudos de viabilidade e avaliação de projectos e investimentos;
- o) Acompanhar a execução de protocolos, contratos-programa e candidaturas no âmbito dos quadros de financiamento em vigor, e assegurar a respectiva organização dos dossiers ou processos.

### **Artigo 7º**

#### **Sector de Expediente e Atendimento**

São competências do Sector de Expediente e de Atendimento:

- a) Assegurar o expediente e todas as tarefas de carácter administrativo da EEM.
- b) Assegurar a recepção, registo, encaminhamento e arquivo do expediente e correspondência da EEM;
- c) Garantir o atendimento ao público, comunicação e reprografia;
- d) Apoiar os Serviços de Gestão Financeira e Económica, em matéria de tesouraria.

### **Artigo 8º**

#### **Serviços de Recursos Humanos**

São competências dos Serviços dos Recursos Humanos:

- a) Estudar o quadro de pessoal da Empresa e propor ao CA as alterações que entender como convenientes para a rentabilização da EEM;
- b) Propor ao CA a afectação do pessoal necessário ao regular funcionamento dos equipamentos, atenta a flutuação de frequência dos utentes, ouvidos os respectivos responsáveis;
- c) Estudar e propor metodologias de recrutamento e selecção de pessoal;

- d) Organizar os processos individuais dos funcionários e trabalhadores da EEM;
- e) Realizar estudos tendentes à aplicação da legislação inerente à contratação de pessoal e outras relacionadas com a regulamentação de trabalho em vigor;
- f) Promover a classificação de serviço dos funcionários;
- g) Realizar o balanço social da empresa;
- h) Realizar o levantamento de necessidades e colaborar na definição de prioridades de formação e aperfeiçoamento de pessoal e elaborar, para aprovação, o plano anual de formação, conjuntamente com os responsáveis designados pelo C.A.;
- i) Preparar e instruir os procedimentos de contratação de pessoal;
- j) Organizar os processos de provimento e contratos;
- k) Informar os pedidos de licença, rescisão de contratos e exonerações;
- l) Instruir os processos de aposentação;
- m) Planear e organizar as acções de formação internas.

### **Artigo 9º**

#### **Sector de Marketing, Gestão Comercial e Turismo**

O Sector de Marketing, Gestão Comercial e Turismo, destina-se a promover os interesses legítimos dos utentes, o aumento dos índices de eficácia e qualidade dos serviços da Empresa Municipal, na óptica da total satisfação dos utentes e dos ganhos financeiros da Empresa Municipal, bem como contribuir para o desenvolvimento da área de turismo, saúde e bem estar no concelho.

- a) Elaborar e submeter a aprovação do CA as orientações, normas, regulamentos e protocolos inter institucionais que forem considerados necessários ao desenvolvimento de actividades de dinamização social, cultural e de tempos livres, em articulação com os competentes serviços da Câmara Municipal, do Gabinete da Eurocidade Chaves – Verin, do Turismo do Porto e Norte de Portugal ER (Entidade Regional de Turismo do Norte), da Associação Chaves Viva, de colectividades e demais instituições do concelho;
- b) Conceber e executar programas de fomento das Piscinas, Termas e do serviço de estacionamento, em articulação com a Câmara Municipal, Gabinete da Eurocidade Chaves – Verin, agentes económicos locais e Turismo do Porto e Norte de Portugal ER (Entidade Regional de Turismo do Norte),
- c) Desenvolver programas de promoção de turismo, saúde e bem estar.
- d) Organizar e coordenar a participação da Empresa Municipal em feiras e outros eventos e a afins, propondo ao Conselho de Administração os termos dessa participação,
- e) Estudar e propor a forma de difusão dos serviços da Empresa Municipal, considerados relevantes para o desenvolvimento económico-financeiro da mesma, atendendo a racionalização dos respectivos encargos;
- f) Delinear, propor e executar as políticas e os programas de dinamização dos serviços prestados pela Empresa Municipal;
- g) Superintender os serviços de comunicação, de acordo com as orientações emanadas do Conselho de Administração;
- h) Planear e elaborar os programas de animação dos equipamentos da EEM, submetendo ao C.A o plano de actividades anual e o de encargos;
- i) Em articulação com os competentes serviços, realizar estudos de concepção de programas de promoção de saúde, Bem-Estar e Lazer, potenciando os recursos

- da Empresa Municipal, apresentando propostas ao CA e acompanhar a sua execução;
- j) Participar, anualmente, na preparação e elaboração dos preçários dos diferentes serviços da Empresa Municipal, em articulação com os responsáveis dos equipamentos;
  - k) Promover a salvaguarda do património da EEM e supervisionar o funcionamento da biblioteca termal, propondo ao CA, o normativo de controlo dos respectivos bens;
  - l) Promover acções de aferição do grau de satisfação dos utentes dos equipamentos da Empresa Municipal;
  - m) Promover a organização de visitas guiadas no Município de Chaves em estreita colaboração com as instituições referidas na alínea a);
  - n) Promover e organizar os mapas estatísticos de seguimento e controlo dos indicadores demográficos, económicos, sociais e sanitários da actividade dos equipamentos da Empresa Municipal, em estreita ligação com os respectivos responsáveis;
  - o) Proceder a análise das reclamações dos utentes, propondo superiormente medidas preventivas e correctivas entendidas como necessárias;
  - p) Elaborar o plano de actividades do SMGC e sua integração no orçamento, em estreita colaboração com os Serviços de Gestão Financeira e Económica.

### **Artigo 10º**

#### **Sector de Vencimentos, Abonos e Falhas**

São competências do Sector de Vencimentos, Abonos e Falhas:

- a) Promover o processamento de vencimentos e abonos dos trabalhadores;
- b) Organizar os processos respeitantes a abonos de família, subsídios, abonos complementares e Segurança Social;
- c) Assegurar o controlo da assiduidade do pessoal bem como as férias, faltas e licenças.

### **Artigo 11º**

#### **Sector de Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho**

Compete ao Sector de Higiene e Segurança no Trabalho:

- a) Estudar, propor e dar execução às normas em vigor sobre saúde ocupacional, higiene e segurança no trabalho;
- b) Proceder periodicamente ao levantamento das situações problemáticas que constituam risco para os trabalhadores em matéria de saúde, higiene e segurança no trabalho;
- c) Dar seguimento a reclamações de risco em matéria de saúde, higiene e segurança no trabalho, efectuando o seu estudo, enquadramento e propondo soluções para decisão superior;
- d) Efectuar acções de sensibilização e de esclarecimento aos trabalhadores sobre os problemas inerentes à sua saúde, higiene e segurança dos seus postos de trabalho;

- e) Elaborar relatórios de periodicidade a estabelecer por ordem superior, relativos à matéria em questão.

### **Artigo 12º** **Serviços de Gestão Financeira e Económica**

Compete aos Serviços de Gestão Financeira e Económica:

- a) Assegurar o cumprimento integral do artigo 39º da Lei nº 53-F/2006 de 29 de Dezembro;
- b) Preparar os elementos conducentes à elaboração dos instrumentos de gestão previsional, nos termos do artigo 40º da Lei nº 53-F/2006 de 29 de Dezembro;
- c) Organizar os processos conducentes à execução do orçamento;
- d) Organizar os documentos de prestação de contas da EEM, exigidos nos termos do artigo 42º da Lei nº 53-F/2006 de 29 de Dezembro;
- e) Assegurar o funcionamento do sistema de contabilidade respeitando as considerações técnicas, os princípios e regras contabilísticos em vigor, os documentos previsionais e os documentos de prestações de contas;
- f) Assegurar os procedimentos respeitantes a reconciliações bancárias;
- g) Promover, organizar, controlar e executar todos os procedimentos/processos relativos à aquisição e fornecimentos de bens e serviços da empresa, nos termos regulamentares;
- h) Participar na preparação e elaboração de programas de concursos e cadernos de encargo para consultas e concursos de materiais e outros bens e serviços;
- i) Colaborar na análise de estudos de viabilidade e avaliação de projectos e investimentos;
- j) Prestar apoio no acompanhamento e execução financeira dos projectos;
- k) Elaborar estudos que fundamentem decisões relativas a operações de crédito;
- l) Verificar os Serviços de Tesouraria.

### **Artigo 13º** **Serviços de Tesouraria**

Incumbe aos Serviços de Tesouraria:

- a) Assegurar o pagamento de todas as contas e o recebimento de todas as receitas, em conformidade com as normas de relevação contabilísticas em vigor, elaborando os elementos informativos adequados;
- b) Proceder à abertura de contas bancárias, após prévia deliberação do CA e nos termos regulamentados;
- c) Movimentar as contas bancárias em simultaneidade com o Presidente do CA e por outro membro deste órgão, ou por dois dos elementos do Conselho de Administração.

### **Artigo 14º** **Serviços de Aprovisionamento**

Compete aos Serviços de Aprovisionamento:

- a) Promover a elaboração do plano anual de compras e de aprovisionamento e economato, em consonância com as actividades comprometidas nas opções do plano e as necessidades reais dos serviços, em colaboração com os diversos serviços;
- b) Assegurar as operações de compras, aprovisionamento e economato dos bens necessários à execução eficiente e oportuna das actividades previstas ou definidas nos distintos equipamentos, respeitando a legislação vigente os critérios de gestão económica, financeira e de qualidade;
- c) Promover a elaboração de um ficheiro de todos os fornecedores relacionáveis com as actividades previstas ou definidas;
- d) Promover e organizar mapas e quadros estatísticos, de seguimento e controlo das encomendas nas suas várias etapas e vertentes;
- e) Promover estudos e medidas de racionalização de custos, controlando os diversos pedidos internos dos utilizadores de cada serviço;
- f) Assegurar a gestão administrativa do material de consumo corrente armazenado e organizar elementos informativos adequados;
- g) Promover a organização e manutenção actualizada do inventário de existências em armazém para um controlo contínuo de todas as entradas e saídas;
- h) Executar as acções e operações necessárias à administração corrente e à conservação dos equipamentos municipais afectos à empresa;
- i) Contribuir para o registo valorativo dos bens inventariáveis.

### **Artigo 15º** **Serviços de Informação**

Compete aos Serviços de Informação:

- a) Coordenar as acções destinadas à informatização dos serviços, propondo a aquisição de equipamentos e aplicações, o seu desenvolvimento interno, segundo uma exaustiva análise funcional com vista a adequar os meios às reais necessidades dos serviços;
- b) Apoiar os serviços na utilização dos meios informáticos que tenham à sua disposição e providenciar para que seja garantida a correcta exploração das aplicações informáticas e de utilização de *hardware*;
- a) Colaborar na elaboração dos planos de formação nos domínios da utilização de meios informáticos;
- b) Providenciar à implementação de redes de recolha e difusão de informação que permitam, através dos recursos a terminais, à descentralização do atendimento aos utentes e à prestação de alguns serviços públicos;
- c) Diligenciar para que sejam cumpridas as instruções e as normas de procedimento quer relativas à utilização de equipamentos e aplicações, quer aos limites legais sobre o registo de dados pessoais, confidencialidade, reserva e segurança da informação.

### **Artigo 16º** **Serviços de Manutenção**

1. Os Serviços de Manutenção estão sedeados no estabelecimento termal, dependendo hierarquicamente da Direcção das Termas de Chaves.
2. São competências dos Serviços de Manutenção:
  - a) Assegurar o correcto funcionamento da maquinaria nos diversos equipamentos afectos à EEM;
  - b) Asseverar a permanente manutenção dos equipamentos, localizando e determinando as deficiências de instalação ou funcionamento;
  - c) Diligenciar às reparações para as quais reconheça ter competência ou, em caso contrário, solicitar, aos respectivos responsáveis, a intervenção de técnicos credenciados;
  - d) Assegurar a revisão periódica dos equipamentos, segundo os cadernos de especificações dos fabricantes;
  - e) Garantir o correcto funcionamento e as desinfecções dos equipamentos, para os quais estas operações são indispensáveis;
  - f) Colaborar com a responsável do laboratório nas recolhas de amostras para análise;
  - g) Colaborar, nas Termas, com os serviços de segurança na optimização das acções de vigilância dos acessos as áreas de maior vulnerabilidade à intrusão;
  - h) Comunicar ao seu superior qualquer anomalia existente em qualquer ponto da estrutura;
  - i) Comunicar ao seu superior a falta de qualquer material de trabalho em tempo útil;
  - j) Comunicar ao superior o extravio de chaves dos sectores que lhe forem afectos;
  - k) No estabelecimento termal, cumprir as normas específicas do Regulamento das Termas de Chaves.

### **Artigo 17º** **Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária**

Ao Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária destina-se à monitorização do sistema de abastecimento da água mineral natural das Termas de Chaves e do controlo analítico das águas das piscinas.

1. O Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária está localizada no estabelecimento termal, dependendo hierarquicamente do Conselho de Administração.
2. O funcionamento do Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária rege-se pelas normas constantes do Regulamento das Termas de Chaves;
3. O Controlo de Qualidade e Segurança Sanitária prestará apoio à Câmara Municipal, no controlo das Piscinas Municipais do Tabolado, sempre que for requerido.

### **Artigo 18º** **Direcção das Termas de Chaves**

À Direcção das Termas de Chaves compete:

- a) Aplicar e fazer aplicar o regulamento do estabelecimento termal e outros normativos aprovados pelo CA;



- b) Promover a administração do estabelecimento termal com vista a garantir rentabilidade e qualidade de serviços;
- c) Propor ao CA a afectação do pessoal necessário ao regular funcionamento dos serviços, atenta a flutuação dos utentes;
- d) Elaborar o plano de actividades das Termas e sua integração no orçamento, em estreita colaboração com os Serviços de Gestão Financeira e Económica;
- e) Elaborar os relatórios de actividades a partir dos relatórios parciais das unidades orgânicas sob a sua dependência;
- f) Coordenar o expediente e as informações relacionadas com as Termas, para deliberação do CA;
- g) Conceber e executar programas de animação termal, em coordenação com a Câmara Municipal e as colectividades do concelho;
- h) Administrar as obras de reparação e de conservação dos Equipamentos e Infra-estruturas Termais e programar e executar, quer directamente, quer através de adjudicação a terceiros;
- i) Assegurar e zelar pela qualidade do sistema de abastecimento da água termal;
- j) Manter limpos e asseados os espaços públicos, envolventes ao Estabelecimento Termal, em estreita colaboração com os competentes serviços da Câmara Municipal;
- k) Planear e coordenar campanhas de educação ambiental e de qualidade de vida, informação e sensibilização que visem a defesa, a protecção e a valorização do recurso hidrotermal.

### **Artigo 19º**

#### **Sector de Piscinas de Recreio e Lazer**

Ao Sector de Piscinas de Recreio e Lazer compete:

- a) Cumprir o regulamento das Piscinas e outros normativos aprovados pelo C.A. ou em vigor na Câmara Municipal;
- b) Promover a administração das Piscinas com vista a garantir rentabilidade e qualidade de serviços;
- c) Propor ao CA a afectação do pessoal necessário ao regular funcionamento deste equipamento, atenta a flutuação dos utentes;
- d) Articular com os competentes serviços da Câmara Municipal a execução de programas de relevância social, desportiva e educativa;
- e) Administrar as obras de reparação e de conservação deste Equipamento e Infra-estruturas e programá-las e executá-las, quer directamente, quer através de adjudicação a terceiros, de acordo com as deliberações do C.A.;
- f) Assegurar e zelar pela qualidade da água das piscinas;
- g) Manter limpos e asseados os espaços públicos, através de meios próprios ou recorrendo à subcontratação de serviços, ouvido o CA;
- h) Planear e coordenar campanhas de educação ambiental e de qualidade de vida, informação e sensibilização que visem a defesa, a protecção e a valorização das Piscinas.

### **Artigo 20º**

#### **Sector de Estacionamento e Transportes Públicos**

- a) Implantar e gerir o sistema de estacionamento público pago na cidade de Chaves;
- b) Apoiar a instalação de Parques de Estacionamento e supervisionar a gestão dos respectivos Equipamentos;
- c) Assegurar o funcionamento e a permanente manutenção dos equipamentos, detectando precocemente as deficiências e assegurar atempadamente as necessárias reparações;
- d) Elaborar o plano de actividades e sua integração no orçamento em estreita colaboração com os Serviços de Gestão Financeira e Económica;
- e) Elaborar os relatórios de actividades;
- f) Propor ao Conselho de Administração a afectação do pessoal necessário ao regular funcionamento do sector, atenta a afluência dos utentes;
- g) Coordenar o expediente e as informações relacionadas com o sector e preparar a sua apresentação ao Conselho de Administração para deliberação;
- h) Zelar pelo cumprimento das deliberações emanadas do Conselho de Administração, ou das orientações dimanadas pelo Vogal com delegação de competências em matérias relacionadas com o estacionamento;
- i) Preparar e instruir os procedimentos de aquisição de bens e serviços relacionados com o funcionamento do sector;
- j) Participar na preparação e elaboração de programas de concurso de materiais e outros bens e serviços;
- k) Elaborar estudos de viabilidade dos investimentos.

### **Artigo 21° Quadro de Pessoal**

- 1. A EEM disporá de quadro de pessoal próprio e recorrerá a outras formas de contratação, nomeadamente as que decorrem da aplicação da legislação emanada dos serviços da Administração Pública;
- 2. A afectação de pessoal pelos equipamentos municipais será determinada pelo CA ou pelo vogal com competências delegadas, sendo a mobilidade dentro de cada equipamento determinada pela respectiva Direcção Técnica/Responsável.
- 3. As remunerações certas e permanentes do pessoal do quadro deverão respeitar os limites anuais previstos na legislação geral em vigor devendo o cumprimento ser provado nas memórias justificativas dos orçamentos e contas de gerência.

### **Artigo 22° Horários de Funcionamento**

- 1. Os horários de funcionamento dos equipamentos municipais afectos à EEM serão fixados nos respectivos regulamentos específicos.
- 2. Na sede, o horário é o seguinte:
  - a) À Segunda-feira: das 9:00 horas às 13:00 horas; 14:00horas às 18:00 horas;
  - b) De Terça-feira a Sexta-feira: das 9:00 horas às 13:00 horas; 14:00 horas às 17:30 horas.

3. O pessoal em funções na EEM, referido na segunda parte do item 1, do artigo 21º, obriga-se a cumprir os horários previstos nos regulamentos específicos para os locais onde trabalham, auferindo, quando de direito, as compensações que a legislação determina.

### **Artigo 23º**

#### **Dúvidas, omissões, interpretações e alterações**

1. Competirá ao CA decidir sobre eventuais dúvidas de interpretação ou omissões do presente Regulamento.
2. O CA deliberará, em qualquer momento, sobre ajustamentos e alterações pontuais ao presente Regulamento que se mostrarem necessários para a agilização de procedimentos e a maior eficiência dos serviços, submetendo tais alterações à aprovação da Câmara Municipal.

Chaves, 24 de Novembro de 2009

O Conselho de Administração