

INSTITUTO FEDERAL MINAS GERAIS
***CAMPUS RIBEIRÃO DAS NEVES* CURSO DE**
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

Isadora Cristina Silva Moreira

AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) NA GESTÃO DE
CONSELHO PROFISSIONAL: O CASO DO CRMV-MG

Ribeirão das Neves
2025

Isadora Cristina Silva Moreira

**AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) NA GESTÃO DE
CONSELHO PROFISSIONAL: O CASO DO CRMV-MG**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso Bacharelado em Administração do
Instituto Federal de Minas Gerais - *Campus*
Ribeirão das Neves para obtenção do grau de
bacharel em Administração.

Orientação: Me. Márcio Rosa Portes

Ribeirão das Neves
2025

M838t Moreira, Isadora Cristina Silva.
As tecnologias da informação e comunicação (TICS) na gestão de conselho profissional[manuscrito]: o caso do CRMV-MG/ Isadora Cristina Silva Moreira. – 2025.
20 f.

Orientador: Márcio Rosa Portes.
Trabalho de Conclusão de Curso (bacharelado em Administração)
– Instituto Federal de Minas Gerais. *Campus Ribeirão* das Neves,
2025.

1. Gestão do conhecimento. 2. Tecnologia da informação. 3.
Conselhos profissionais. 4. Governança corporativa. 5. Democracia. 6.
Serviços de informação on-line. I. Portes, Márcio Rosa. II. Instituto
Federal de Minas Gerais. *Campus Ribeirão* das Neves. III. Título.

CDU 005.94

Catálogo: Aline M. Sima - CRB-6/2645



Instituto Federal De Minas Gerais Campus Ribeirão das Neves
Curso de Pós-Graduação em Gestão Pública e
Desenvolvimento Regional

ATA DA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO (TCC) da aluna **Isadora Cristina Silva Moreira**, RA Nº **0112852**, do Curso de Bacharel em Administração, do Instituto Federal de Minas Gerais, Campus Ribeirão das Neves. No dia **29/09/2025** às **18:00** horas, reuniram-se em sessão remota, com a presença de público convidado, acessada pelo link <https://meet.google.com/xqw-hjzg-jsf?authuser=0>, os membros da Comissão Examinadora, para apreciar, avaliar e julgar o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado “**As Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na Gestão de Conselho Profissional: o caso do CRMV-MG**”, requisito para a obtenção do **Título de “Bacharel em Administração”**. Abrindo a sessão, o orientador e Presidente da Comissão, **Márcio Rosa Portes**, após cumprimentos iniciais e esclarecimentos quanto ao teor das Normas Regulamentares de apresentação do TCC, passou a palavra a aluna que fez a apresentação de seu trabalho de conclusão de curso. Após o término da apresentação, seguiu-se as considerações e arguições dos examinadores, seguido das respostas da aluna. Nessas considerações e arguições o Prof. Sandro Patrício de Ananias e o Prof. Ederson dos Santos Ramalho, sugeriram à aluna algumas adequações no texto do TCC. Essas adequações foram de pronto acatadas pela aluna, com concordância e anuência do orientador. Importa ressaltar que, as adequações não comprometeram a avaliação. Logo após, a Comissão se reuniu, sem a presença da aluna e do público, para proceder a avaliação do TCC, que foi considerado:

(X) APROVADO.

() APROVAÇÃO CONDICIONADA À SATISFAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS CONSTANTES NO VERSO DESTA FOLHA, NO PRAZO FIXADO PELA BANCA EXAMINADORA (PRAZO MÁXIMO DE 30 (TRINTA) DIAS).

() NÃO APROVADO.

Obs.: Trabalhos com nota inferior a 60,00 (sessenta) pontos, serão considerados não aprovados.

Com a nota 95,00 (noventa e cinco) pontos.

O resultado final foi comunicado publicamente à aluna pelo orientador e Presidente da Comissão. Nada mais havendo tratar, o Presidente da comissão deu por encerrado os trabalhos e lavrou a presente ATA, que será assinada pelos membros participantes da Comissão Examinadora.

Ribeirão das Neves, 29/09/2025.

Prof. Me. Márcio Rosa Portes _____

Prof. Me. Sandro Patrício de Ananias _____

gov.br

Documento assinado digitalmente

SANDRO PATRÍCIO DE ANANIAS

Data: 30/09/2025 13:38:44-0300

Prof. Dr. Ederson dos Santos Ramalho _____

gov.br

Documento assinado digitalmente

EDERSON DOS SANTOS RAMALHO

Data: 01/10/2025 10:41:08-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICs) NA GESTÃO DE CONSELHO PROFISSIONAL: O CASO DO CRMV-MG

Autora: Isadora Cristina Silva Moreira

Orientador: Me. Márcio Rosa Portes

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo principal apresentar como as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm sido utilizadas no processo gerencial do Conselho Regional de Medicina Veterinária de Minas Gerais (CRMV-MG). A pesquisa buscou responder à seguinte questão norteadora: como as TICs têm sido empregadas na gestão desta autarquia? Para tal, foram definidos como objetivos secundários a conceituação de TICs e conselhos profissionais, e a identificação das principais tecnologias aplicadas na gestão do CRMV-MG. Quanto aos procedimentos metodológicos para a realização da pesquisa do trabalho, foi adotada uma combinação de técnicas com abordagem qualitativa, pesquisa exploratória, bibliográfica, documental e estudo de caso, permitindo a investigação da realidade concreta do Conselho. A coleta de dados foi realizada por meio de fontes documentais, como o manual de conduta interna e os portais eletrônicos do CRMV-MG, no período de 18/06/2025 a 01/09/2025. Os resultados obtidos demonstraram que a entidade tem empregado as TICs de forma estratégica, o que contribuiu diretamente para a modernização dos processos, o aumento da transparência e a melhoria da comunicação com os profissionais da área. A aplicação das tecnologias, também, fundamentou a adoção das tipologias de Governança Eletrônica (e-Governança), Democracia Eletrônica (e-Democracia) e Serviços Eletrônicos (e-Serviços). Conclui-se que o uso das TICs no CRMV-MG não apenas otimizou a gestão, como, também, fortaleceu a relação entre o conselho e a sociedade, alinhando-se aos princípios da governança pública contemporânea.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação, Gestão de Conselho Profissional, Governança Eletrônica, Democracia Eletrônica, Serviços Eletrônicos.

SUMÁRIO

1. Introdução	11
2. Fundamentação Teórica	13
-Conselhos Profissionais: conceito e significado.....	13
-Gestão Pública em Conselhos Profissionais: caracterização	13
-Tecnologias da Informação e Comunicação(TICs):conceito, significado, importância e tipologia.....	14
3. Procedimentos Metodológicos	17
4. Resultados e Discussão	19
-O uso das TICs para a Governança Eletrônica (e-Governança).....	20
-O uso das TICs para a Democracia Eletrônica (e-Democracia).....	20
-O uso das TICs para Serviços Eletrônicos (e-Serviços).....	21
5. Considerações Finais	21
Referências	23

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, a gestão pública no Brasil tem buscado aperfeiçoar os seus processos e ampliar sua eficiência na prestação de serviços à população. Nesse cenário, os conselhos profissionais, autarquias federais encarregadas de regulamentar e fiscalizar o exercício de certas profissões, encaram o desafio de modernizar seus procedimentos administrativos para atender às demandas de um ambiente em transformação contínua.

As tecnologias da informação e comunicação (TICs) surgem como instrumentos valiosos para racionalizar e otimizar a gestão dessas entidades, partindo da melhoria da comunicação com os profissionais registrados até a automação dos processos internos.

Todavia, para que essas autarquias atinjam seus objetivos com eficácia, é primordial que apresentem uma imagem institucional positiva e que os profissionais registrados compreendam o valor dos serviços prestados.

A implantação de soluções em tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos conselhos profissionais, pode trazer vários benefícios, como o aumento da transparência, redução de burocracia e agilidade na tramitação dos processos. Além do mais, pode, também, auxiliar na coleta e análise de dados, disponibilizando informações valiosas para as tomadas de decisões estratégicas e para a avaliação do desempenho da gestão.

A execução eficaz dessas tecnologias pode resultar em maior agilidade na tramitação de processos, redução na burocracia, aumento da transparência e melhoria na comunicação com os profissionais registrados, afetando positivamente a imagem institucional e o entendimento de qualidade dos serviços prestados.

Entretanto, a adesão de tecnologias da informação e comunicação (TICs) pode, também, apresentar desafios, como a resistência à mudança por parte dos servidores, a garantia da segurança da informação e a necessidade de investimento em infraestrutura.

A imagem institucional, que reflete a percepção do público sobre a organização, pode interferir na confiança dos profissionais em relação ao conselho, assim como o seu grau de engajamento e participação nas atividades promovidas.

Um conselho profissional com visão positiva tende a atrair maior adesão dos profissionais, possibilitando o cumprimento de suas funções regulatórias e o fortalecimento da categoria.

Diante do exposto, pode-se apontar a seguinte questão norteadora deste trabalho: Como as Tecnologias da Informação e Comunicação(TICs) têm sido utilizadas no processo gerencial do Conselho Regional de Medicina Veterinária de Minas Gerais (CRMV/MG).

Para responder à questão norteadora, este trabalho teve como objetivo principal apresentar como as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) têm sido utilizadas no processo gerencial do Conselho Regional de Medicina Veterinária de Minas Gerais(CRMV/MG). Afim de atingir tal propósito, buscou-se, como objetivos secundários: a) apresentar o conceito e o significado das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs); b) apresentar o conceito e o significado dos conselhos profissionais, com ênfase no CRMV/MG; e c) identificar as principais TICs utilizadas no CRMV-MG e como estão sendo utilizadas na gestão.

A progressiva complexidade da gestão pública no Brasil e a demanda por maior eficiência e transparência tornam essencial o estudo sobre as ferramentas estratégicas que podem impulsionar essa modernização. Nessa circunstância, a relevância acadêmica do presente trabalho consiste em sua capacidade de preencher uma lacuna na literatura existente sobre a aplicação específica das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no processo gerencial dos conselhos profissionais brasileiros.

Apesar de haver um reconhecimento geral do potencial transformador das TICs no aprimoramento de processos e na prestação de serviços, as pesquisas que investigam a experiência particular dessas autarquias, explorando os benefícios notados e os desafios encarados em sua implementação, ainda são limitadas.

Desta forma, este estudo procurou contribuir para a base de conhecimento da Administração Pública, proporcionando percepções valiosas que podem enriquecer as discussões sobre a atualização e o papel da tecnologia em organizações de caráter público-profissional.

Da perspectiva prática e social, o valor desta pesquisa mostra-se na sua capacidade de oferecer incentivos concretos para gestores e formuladores de políticas nos conselhos profissionais. Ao reconhecer as TICs mais significativas em uso, o trabalho pode amparar a tomada de decisões estratégicas e a formulação de planos de ação para aperfeiçoar a gestão.

Em suma, um modelo de gestão mais eficiente e com suporte tecnológico aprimorado nos conselhos profissionais resulta em um benefício direto aos próprios profissionais e a sociedade em geral, que dependem da fiscalização e regulamentação adequadas para a garantia da qualidade e ética no exercício das profissões.

Quanto aos procedimentos metodológicos para a realização da pesquisa deste trabalho, foi adotada uma combinação de técnicas com abordagem qualitativa, pesquisa exploratória, bibliográfica, documental e estudo de caso.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

– Conselhos Profissionais: conceito e significado

A criação dos conselhos profissionais no contexto brasileiro remonta ao primeiro governo de Getúlio Vargas (década de 1930), encarregados de propósitos essenciais como a regulamentação, o direcionamento, a supervisão e a disciplina da prática profissional em suas devidas áreas de atuação (BICALHO e FARIA, 2024).

Investigando o período de sua formação (anterior à Constituição Federal de 1988), nota-se que a estrutura legal que os estabeleceu traçou sua função como uma prerrogativa delegada pelo Estado. Adicionalmente, as entidades de fiscalização profissional, com sua instituição legislada, têm em vista o desempenho das atividades de relevância pública delegadas pela União dispondo de autonomia na esfera administrativa e financeira (TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO, 1998).

Em razão de sua natureza e dos benefícios conferidos, os Conselhos Profissionais submetem-se ao escrutínio de constitucionalidade e legalidade de seus atos por parte do Poder Judiciário, além da supervisão contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial pelo Tribunal de Contas da União (TCU), sem desconsiderar o controle interno exercido pelas outras esferas de poder (CONSTITUIÇÃO FEDERAL DO BRASIL, 1988).

– Gestão Pública Conselhos Profissionais: caracterização

A Gestão Pública, no cenário atual, é entendida como um conjunto de processos, estratégias e ações voltadas para a administração dos recursos e serviços do Estado, como propósito

primordial de promover o bem-estar coletivo e atender às demandas da sociedade. Sua atuação é definida por princípios fundamentais que asseguram a integridade, a transparência e a eficácia na aplicação dos bens e fundos públicos. (Páscoa & Gil, 2019; Recmanová et al., 2021, *apud* PEDROSA, 2025).

Dentre esses princípios, pode-se destacar a legalidade, a impessoalidade, a moralidade, a publicidade e a eficiência (LIMPE), que representam a base ética e operacional para a condução das atividades administrativas (SOUZA et al., 2014).

A adesão a tais normas é essencial para validar a atuação do mecanismo estatal e garantir que as organizações públicas, incluindo as autarquias como os Conselhos Profissionais, atuem em conformidade com o interesse público e as expectativas dos cidadãos.

– Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs): conceito, significado, importância e tipologias

No contexto atual, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) simbolizam um conjunto vasto de recursos tecnológicos que se integram para processar, armazenar, transmitir e compartilhar informações. Incluem desde hardwares/equipamentos e softwares/ programas até redes de comunicação e sistemas de informação, compondo ferramentas essenciais que revolucionaram a forma como as organizações operam e interagem (Páscoa & Gil, 2019; Recmanová et al., 2021, *apud* PEDROSA, 2025).

As TICs são, fundamentalmente, usadas para criar, armazenar, gerir, processar, comunicar e partilhar informações (Lopes & Bento, 2024; Páscoa & Gil, 2019; Perron et al., 2010; Recmanová et al., 2021, *apud* PEDROSA, 2025), concretizando-se em infraestruturas digitais que representam todos os recursos físicos necessários para permitir o uso de dados, dispositivos computadorizados, métodos, sistemas e processos (International Telecommunication Union [ITU], 2021, *apud* PEDROSA, 2025).

A evolução constante das TICs tem causado transformações significativas em diversas áreas da sociedade, incluindo o meio corporativo e a esfera pública, ao permitir a automação de processos, a otimização da comunicação e o acesso facilitado a grandes volumes de dados.

A importância das TICs na gestão pública é multifacetada, agindo como ferramentas cruciais para o aprimoramento dos processos administrativos e para a construção de uma relação mais transparente e eficiente entre o Estado e a sociedade. São consideradas fatores-chaves para a prática da cidadania e ampliação da participação social e política, ao permitir a livre circulação de informações e o engajamento popular. Elas possibilitam maior eficiência, serviços online e canais de interação com a sociedade, cooperando com a democratização do Estado e o combate à corrupção. No entanto, a eficácia dessas tecnologias depende da clareza das informações e de políticas de inclusão digital que capacitem servidores e cidadãos, garantindo o acesso equitativo e universal aos serviços (JAMBEIRO; SOBREIRA; RABELO, 2009).

A execução das TICs na gestão pública pode ser entendida por meio de diferentes tipologias, comumente associadas ao conceito de Governo Eletrônico (e-Gov), que usa a tecnologia para expandir a cidadania e otimizar a relação entre governo e sociedade.

Segundo Magalhães (2008), o e-Gov vai além de um governo meramente informatizado, destacando a ampliação da cidadania, o aumento da transparência na gestão, a participação cidadã na fiscalização do poder público e a democratização do acesso aos meios eletrônicos.

Seguindo este ponto de vista, Guerra (2021) define o Governo Eletrônico como o uso da internet e de tecnologias relacionadas para permitir que o governo e órgãos públicos se relacionam digitalmente com cidadãos, empresas e outras entidades públicas, aprimorando a gestão do bem-estar social.

Nesse contexto, as TICs podem ser categorizadas e aplicadas em três dimensões principais, que são relevantes para a gestão de Conselhos Profissionais, conforme Guerra (2021), a saber:

- Governança Eletrônica (e-Governança): Tem foco na transparência e na fiscalização das contas e ações públicas. As TICs permitem que os cidadãos acessem as informações sobre os gastos, investimentos e planos governamentais, contribuindo para o crescimento da *Accountability* (responsabilidade social e ética) e pressionando os agentes públicos a atuarem de forma mais transparente. No caso dos Conselhos Profissionais, isso se dispõe no fácil acesso online de orçamentos, relatórios de gestão, prestação de contas e informações sobre decisões colegiadas, agregando confiança e a fiscalização por parte dos profissionais e da sociedade.

- Democracia Eletrônica (e-Democracia): As TICs contribuem para aumentar a participação da sociedade no processo decisório e nas ações do governo. Isso integra a possibilidade de acesso a informações e conteúdos sobre as atividades governamentais e a manifestação da sociedade por meio de plataformas digitais, com o objetivo de influenciar decisões. Nos Conselhos Profissionais, é permitido implementar canais online para consultas públicas sobre as normas e resoluções, fóruns de discussão profissionais, ouvidorias digitais para recebimento de sugestões e reclamações, e ainda, votações eletrônicas para eleições de diretoria, por exemplo.
- Serviços Eletrônicos (e-Serviços): Consistem na oferta de serviços públicos por meio das TICs para diversas categorias: cidadãos, empresas, servidores e outras entidades governamentais. Magalhães (2008), cita exemplos como informações institucionais, utilidade pública, emissão de documentos, inscrições, registros, solicitações e transações financeiras.

Adicionalmente, Guerra (2021) destaca que o e-Gov se manifesta na capacidade de receber demandas da comunidade, organizar informações, proteger serviços por meios eletrônicos, e oferecer acesso a sistemas remotos para diversos fins. Nos Conselhos Profissionais, isso é visto na oferta de registro profissional online, emissão de certidões, pagamento de anuidades, agendamento de atendimentos, cursos de capacitação a distância e sistemas de fiscalização digital.

A implementação dessas tipologias de TICs é impulsionada pela exigência crescente da sociedade por excelência na administração pública, demandando modernização e eficiência na gestão dos recursos.

De forma complementar, tecnologias como Business Intelligence, Big Data e Inteligência Artificial emergem como ferramentas cruciais para a construção de uma Gestão Pública mais transparente e responsável (GUERRA, 2021).

Ainda que a mera presença de informações online não garanta a transparência total, a clareza e relevância dos dados são cruciais para que as TICs atinjam seus objetivos de transparência e eficiência.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a realização do presente trabalho, foi adotada uma combinação de procedimentos metodológicos que se complementam, a fim de abordar de maneira consistente a questão norteadora e objetivos. A pesquisa seguiu uma abordagem qualitativa, com adoção da pesquisa exploratória, bibliográfica, documental e estudo de caso.

A pesquisa qualitativa busca compreender e interpretar os fenômenos em seu contexto natural, focando nos significados e nas relações subjacentes. “Ela faz uso da subjetividade de que não pode ser traduzida em números (Gatti, 2004)”. Nesse sentido, o presente trabalho adotou a abordagem qualitativa para analisar a utilização e as percepções das Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs) no processo gerencial dos conselhos profissionais. Essa escolha metodológica permitiu uma análise reflexiva das dinâmicas de modernização, dos desafios e dos benefícios percebidos, os quais não seriam capturados por meio de uma abordagem puramente quantitativa.

A pesquisa exploratória é empregada para proporcionar familiaridade com um tema ou para quando se deseja obter uma visão inicial sobre um fenômeno. Ela almeja a proximidade do pesquisador com o tema, do qual ele possui pouco ou nenhum conhecimento prévio (Lunetta e Rodrigues Guerra et al. 2023). É particularmente útil quando o tema é pouco explorado, auxiliando na construção de hipóteses e na delimitação do problema de pesquisa.

De acordo com Lunetta e Rodrigues Guerra et al. (2023), “os procedimentos metodológicos variam de acordo com a especificidade do tema de pesquisa e o objetivo formulado” e um estudo exploratório pode buscar “verificar os tipos de pesquisa e os instrumentos de coleta de dados utilizados em investigações científicas”.

Considerando a lacuna na literatura sobre a aplicação específica das TICs na gestão dos conselhos profissionais brasileiros, a pesquisa exploratória se mostra adequada para investigar os benefícios e os desafios enfrentados em sua implementação.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de materiais já elaborados, como livros, artigos científicos, dissertações e teses. Conforme Lunetta e Rodrigues Guerra et al.(2023),ela utiliza “material já publicado em livros, artigos periódicos, artigos de eventos, entre outros”. Seu objetivo é reunir conhecimentos e informações existentes para analisar e discutir um

problema. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

No presente estudo, a pesquisa bibliográfica foi essencial para fundamentar teoricamente os conceitos de Conselhos Profissionais, Gestão Pública e TICs, utilizando como base referências de caráter científico e acadêmico.

A análise documental se baseia em materiais que ainda não receberam tratamento analítico, como documentos oficiais, relatórios e outros materiais de fontes primárias. Lunetta e Rodrigues Guerra et al.(2023) destacam que “nas coletas documentais são utilizados materiais internos de instituições públicas ou privadas que não necessariamente sofreram tratamento analítico”.

A coleta de informações por meio da pesquisa documental é um procedimento técnico que, quando somado à pesquisa bibliográfica e ao tratamento qualitativo, enriquece a análise dos dados (Lunetta e Rodrigues Guerra et al. 2023).

No presente trabalho, a utilização de documentos complementou a pesquisa bibliográfica ao examinar documentos e regulamentos internos dos conselhos profissionais, bem como outros materiais pertinentes que puderam oferecer dados para a análise e o aprofundamento do estudo.

O estudo de caso é um método que visa aprofundar o conhecimento sobre um ou mais objetos específicos, explorando um fenômeno contemporâneo em seu contexto real. Ele permite uma investigação detalhada e em profundidade, sendo ideal para explorar a aplicação prática das TICs em uma instituição específica (Lunetta e Rodrigues Guerra et al. 2023).

Para este trabalho, o Estudo de Caso foi utilizado para analisar, de forma detalhada, como as TICs foram empregadas, em particular, no Conselho Regional de Medicina Veterinária de Minas Gerais(CRMV/MG), permitindo a compreensão dos benefícios, desafios e impactos na gestão.

Para assegurar a consistência entre os procedimentos metodológicos adotados e os resultados obtidos,a análise documental e o estudo de caso foram direcionados à identificação de

evidências relacionadas às três dimensões do Governo Eletrônico, exploradas nos tópicos 4.1, 4.2 e 4.3.

Assim, as informações coletadas nos portais institucionais e no manual de conduta interna permitiram examinar a aplicação das TICs na Governança Eletrônica (4.1), verificando práticas de transparência e prestação de contas. Da mesma forma, os registros de participação social e os canais digitais do conselho forneceram subsídios para a análise da Democracia Eletrônica (4.2). Por fim, os serviços eletrônicos disponibilizados, como registro profissional online e emissão de certidões, possibilitaram a caracterização da dimensão de Serviços Eletrônicos (4.3). Dessa maneira, os procedimentos metodológicos não apenas sustentaram a fundamentação teórica, mas também, garantiram a coerência entre os objetivos propostos e as evidências apresentadas nos resultados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Conselho Regional de Medicina Veterinária de Minas Gerais (CRMV-MG) é uma autarquia federal, criada pela Lei nº 5.517/1968, que opera com autonomia administrativa e financeira. Sua principal função é fiscalizar o exercício profissional da Medicina Veterinária e da Zootecnia no estado de Minas Gerais.

Fundado em 1969, em um pequeno espaço na Escola de Medicina Veterinária da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), o Conselho cresceu e hoje possui uma sede moderna no bairro Prado, em Belo Horizonte, com cerca de 80 profissionais, entre servidores, contratados e estagiários.

O CRMV-MG possui como objetivo capacitar a instituição para prestar serviços com excelência e atender às expectativas da sociedade, bem como dos profissionais das áreas de Medicina Veterinária e Zootecnia. A entidade busca o aprimoramento contínuo da qualidade da prestação de seus serviços. Para isso, possui um manual interno de conduta que orienta o comportamento e o atendimento ao público.

Em sua governança corporativa, o CRMV-MG segue princípios de equidade, transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa. A entidade também possui o setor de *compliance* (conformidade), que assegura que todas as atividades estão de acordo com a

legislação e as normas vigentes. Todas as informações são divulgadas de forma imparcial e transparente, visando o cumprimento dos aspectos legais.

As evidências encontradas, a partir dos dados coletados no período de 18/06/2025 a 01/09/2025, nos portais da transparência e de serviços, do Conselho Regional de Medicina Veterinária de Minas Gerais (CRMV-MG), bem como no manual de conduta interna, demonstraram que a entidade tem empregado as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em sua gestão, o que fundamenta a aplicação das tipologias de e-Gov (Governo Eletrônico) descritas na fundamentação teórica. A adoção dessas tecnologias, na realidade concreta do CRMV/MG, contribuiu diretamente para a modernização dos processos, o aumento da transparência e a melhoria da comunicação com os profissionais da área.

O uso das TICs para a Governança Eletrônica (e-Governança)

As evidências encontradas no CRMV-MG revelaram um forte alinhamento com o conceito de **Governança Eletrônica**, que, segundo Magalhães (2008), foca na transparência e na fiscalização das contas públicas. O Conselho utiliza as TICs para disponibilizar informações financeiras, orçamentos e relatórios de gestão em seu portal institucional, permitindo que os profissionais e a sociedade civil acompanhem a aplicação dos recursos públicos. Essa prática corrobora a tese de que as TICs podem contribuir para o crescimento da *Accountability* e para que os agentes públicos atuem de forma mais transparente, conforme o propósito de um governo eletrônico bem implementado (GUERRA, 2021). A publicidade dessas informações agrega confiança e fortalece a relação entre a entidade e a classe profissional.

O uso das TICs para a Democracia Eletrônica (e-Democracia)

No que diz respeito à **Democracia Eletrônica**, também, foram encontradas evidências de que o CRMV-MG utiliza as TICs para ampliar a participação da sociedade em seu processo decisório. De acordo com Magalhães (2008), a aplicação das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) na gestão pública, demonstra o potencial desses instrumentos para modernizar os procedimentos administrativos e a relação entre o Estado e a sociedade. Nesse sentido, o Conselho disponibiliza canais digitais para consultas públicas sobre normas e resoluções, além de fóruns de discussão online. A implementação de ouvidorias digitais para recebimento de sugestões e reclamações, também, contribui para que a sociedade tenha uma manifestação direta com o intuito de influenciar as decisões da autarquia. A possibilidade de

votações eletrônicas, exemplificada na eleição da diretoria, é outra manifestação clara da aplicação da **e-Democracia**, utilizando a tecnologia para democratizar o acesso e o engajamento dos profissionais.

O uso das TICs para os Serviços Eletrônicos (e-Serviços)

A aplicação das TICs no CRMV-MG ficou mais perceptível nos **Serviços Eletrônicos**. O Conselho oferece serviços online para profissionais e empresas, como registro profissional online, emissão de certidões, pagamento de anuidades e agendamento de atendimentos. Esses serviços se alinham à definição de e-Serviços de Magalhães (2008), que consiste na oferta de serviços públicos por meio das TICs, para diversos públicos. A capacidade de receber demandas da comunidade, organizar informações e proteger serviços por meios eletrônicos, conforme destacado por Guerra (2021), manifesta a eficiência do **e-Gov**. Os serviços digitais do CRMV-MG corroboram esse modelo, proporcionando maior agilidade, reduzindo a burocracia e, conseqüentemente, melhorando a imagem institucional da entidade perante os profissionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos resultados obtidos, a pesquisa confirmou que a adoção de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na gestão do CRMV-MG contribuiu diretamente para a modernização de seus processos. A implementação dessas ferramentas resultou em um aumento significativo da transparência e em uma melhoria notável na comunicação com os profissionais da área.

A resposta à questão norteadora deste trabalho, que investigou como as TICs têm sido utilizadas no processo gerencial do CRMV-MG, revela que a autarquia emprega essas tecnologias de forma abrangente. A pesquisa demonstrou que a utilização de canais eletrônicos para o envio e a gestão de documentos, a implementação de sistemas de atendimento online e a automação de rotinas administrativas são exemplos práticos de como as TICs têm contribuído para aprimorar a eficiência e a eficácia da gestão.

Assim, a pesquisa cumpriu integralmente seus objetivos. O objetivo principal, que visou apresentar como as TICs são utilizadas no processo gerencial do CRMV-MG, foi alcançado ao detalhar a aplicação dessas tecnologias na modernização dos processos, no aumento da transparência e na melhoria da comunicação com os profissionais. Os objetivos secundários

também foram comprovados: o trabalho conceituou e contextualizou as TICs e os conselhos profissionais, e, por meio do estudo de caso, identificou e descreveu as principais TICs utilizadas pelo CRMV-MG e o seu impacto na gestão.

Apesar dos resultados positivos, é fundamental reconhecer as limitações e dificuldades encontradas durante a pesquisa. A principal delas foi a ausência de dados quantitativos detalhados, o que impediu uma análise estatística aprofundada sobre o impacto das TICs na eficiência e produtividade do CRMV-MG. Além disso, a pesquisa se baseou em um estudo de caso único, o que limita a generalização dos resultados para outras autarquias e conselhos profissionais. Essas limitações, no entanto, não invalidam as conclusões do trabalho, mas indicam caminhos para futuras pesquisas que possam explorar essas lacunas.

Por fim, este trabalho serve como um ponto de partida para futuras pesquisas. Sugere-se que estudos futuros possam expandir a análise para outros conselhos profissionais, permitindo uma comparação mais ampla sobre a adoção das TICs na gestão. Além disso, uma pesquisa que utilize métodos quantitativos seria valiosa para mensurar o impacto direto dessas tecnologias na eficiência e produtividade das autarquias, complementando a análise qualitativa realizada neste estudo.

REFERÊNCIAS

BICALHO, Marcos Antonio Silva; FÁRIA, Bruna Maria. O papel dos conselhos profissionais na gestão de carreiras e no desenvolvimento de profissionais no mercado de trabalho. **Revista de Empreendedorismo, Gestão e Negócios**, v. 3, n. 3, 2024.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS (CRMV-MG). Portal da transparência. [2025]. Disponível em: <https://transparencia.crmvmg.gov.br/>. Acesso em: 1 set. 2025.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA DO ESTADO DE MINAS GERAIS (CRMV-MG). Portal de serviços. [2025]. Disponível em: <https://portal.crmvmg.gov.br/>. Acesso em: 1 set. 2025.

GUERRA, Sérgio Ricardo. *O bem-estar social e as tecnologias da informação e comunicação (TICs)*. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Minas Gerais. Campus Ribeirão das Neves, Ribeirão das Neves, 2021.

JAMBEIRO, Othon; SOBREIRA, Rosane; RABELO, Priscila. TICs e Gestão Pública em Planos Diretores de Cidades Brasileiras. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, vol. XI, n. 3, set.-dez./2009.

LUNETTA, Avaetêde; GUERRA, Rodrigues Et Al. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS PESQUISAS CIENTÍFICAS. **Educere- Revista de Educação**, v.23, n.1, p.1-16, 2023. Disponível em: <https://unipar.openjournalsolutions.com.br/index.php/educere/article/view/9980/4780>. Acesso em: 24 ago. 2025.

MAGALHÃES, Darcilene Maria Barbosa. **A Aplicação das Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, na Gestão Pública: um estudo sobre o governo eletrônico por meio dos sítios (websites) oficiais dos Estados do Brasil**. 2008. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2008.

PEDROSA, Inês Silva. **As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como aliadas do bem-estar das pessoas idosas em instituições residenciais: O caso da Associação Lar Emanuel**. 2025. Monografia de Estágio. Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, 2025.

SOUZA, Flavio; MAIA, Carlos; KELMER, Magno. O uso das TICs nas aulas em campo e trabalhos de campo off-line, on-line onlife. **Revista Caderno Pedagógico**, Curitiba, v.22, n. 6, p. 1-16, 2025.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO. **Instrução Normativa TCU nº1, de 16 de março de 1998.** Aprova normas para apresentação de relatórios de gestão e peças de instrução de processos de contas. Brasília, DF: DOU, 1998.