



Conselho Regional  
de **Administração**  
do Rio de Janeiro:

Antonio Rodrigues de Andrade  
Leonardo Ribeiro Fuerth  
Gabriel Chen Moraes

Inovação, gestão e  
tecnologia da  
informação a serviço  
do **Administrador**



**CFA**

Conselho Federal de Administração

Revisão: Valéria Lima

Projeto gráfico, capa e diagramação: André Eduardo Ribeiro

# Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro:

Antonio Rodrigues de Andrade  
Leonardo Ribeiro Fuerth  
Gabriel Chen Moraes

Inovação, gestão e  
tecnologia da  
informação a serviço  
do **Administrador**



**CFA**

Conselho Federal de Administração



# Apresentação

Criar algo novo; sistematizar as práticas usadas para administrar o conhecimento técnico e científico com o uso de ferramentas tecnológicas. Ou seja, ter inovação, gestão e tecnologia a serviço do profissional de Administração.

Da antiguidade ao moderno, do trivial ao avançado. São muitas as transformações desenvolvidas pelo Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro, em liame aos fatores de sucesso contemporâneo ao Regional.

A cartilha, como estudo de caso, revela a fundamentação teórica da pesquisa, a implantação e funcionamento do Sistema Integrado de Fiscalização e Autoatendimento (Sifa), em benefício do futuro tecnológico do CRA fluminense.

É preciso que haja um compasso entre a modernização e a lógica das organizações. A tecnologia avança na velocidade da luz, enquanto a mentalidade corporativa movimenta-se vagarosamente, no fluxo de um carro de boi.

São avanços da ciência que nos revelam que o mundo está se desenvolvendo para uma condição cada vez melhor, seja em termos de funcionalidade ou expertise. As mudanças aperfeiçoam o desempenho, alavancam a profissão e enobrecem o futuro da Administração no Brasil.

***Adm. Wagner Siqueira***

Presidente do CFA • CRA-RJ nº 01-02903-7



# Sumário

---

Resumo .....	9
Abstract .....	11
1. Introdução .....	13
2. Fundamentação teórica .....	15
3. Método de pesquisa .....	22
4. Estudo de caso .....	24
4.1 O CRA-RJ .....	24
4.2 O ponto de partida .....	24
4.3 O desafio criativo .....	25
4.4 O autoatendimento do CRA-RJ .....	26
4.5 Performance e precisão do CRA-RJ .....	28
4.6 Futuro tecnológico do CRA-RJ .....	29
5. Conclusões .....	30
Referências .....	32

# **CONSELHO REGIONAL DE ADMINISTRAÇÃO DO RIO DE JANEIRO:**

Inovação, gestão e tecnologia  
da informação a serviço  
do Administrador



## Resumo

---

Este artigo tem por objetivo descrever a mudança desenvolvida no Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro, objetivando a melhoria dos serviços para os profissionais da área, empresas e acadêmicos registrados. O estudo do caso foi desenvolvido, depois dos procedimentos formais para seu início, com base em entrevistas e revisão de documentação. Foram entrevistados os gestores da instituição e os funcionários envolvidos, bem como os profissionais das empresas participantes. O relatório preliminar foi disponibilizado de forma a obter contribuições dos envolvidos e foi finalizado após realizar ajustes necessários. O resultado demonstra que gestão, inovação e tecnologia de informação foram os principais fatores críticos de sucesso das mudanças transformadoras do Conselho.

**Palavras-chave:** Mudança. Gestão. Inovação. Tecnologia da informação. Administração.

**RIO DE JANEIRO  
REGIONAL COUNCIL FOR  
ADMINISTRATION:**

Innovation, management and  
information technology at the  
service of Administrators

# Abstract

---

This article aims to describe the changes made in the Rio de Janeiro Regional Council for Administration in order to improve services for field professionals, companies and registered students. The case study was developed, after formal procedures for its start, on the basis of interviews and document review. Interviews were made with the managers of such Institution and the staff involved, as well as with professionals of the companies engaged in the process. Its preliminary report was provided in order to obtain contributions of those involved, and concluded once all necessary adjustments were made. The result shows that management, innovation and information technology were the main critical success factors of the transformational changes in the Council.

**Keywords:** Change. Management. Innovation. Information technology. Administration.



# 1. Introdução

---

Com a evolução da tecnologia de informação desde a sua origem, a Internet é capaz de aumentar a velocidade e eficácia do acesso à informação para qualquer empresa, assim como expandir suas habilidades de comunicação. Dessa forma, constitui-se em uma poderosa ferramenta facilitadora da comunicação global entre pessoas e instituições, com seu potencial refletido no apoio aos processos produtivos e transações de bens e serviços.

A Internet surgiu na década de 60 com o objetivo de facilitar a comunicação entre os computadores da área militar. Com o passar do tempo, as mudanças da política internacional, o esvaziamento do comunismo resultando no fim da Guerra Fria, a grande rede de computadores foi sendo transformada para outras finalidades e, na última década, colocou-se ao alcance das pessoas com acesso a um computador ligado a uma rede telefônica.

A Internet é capaz de aumentar a velocidade e eficácia do acesso à informação para qualquer empresa, assim como expandir suas habilidades de comunicação. As empresas estão usando a rede com o objetivo não só de aumentar sua receita, mas também melhorar ou redefinir processos e reduzir custos.

Quanto à redefinição ou melhora de processos e redução de custos, as empresas estão usando a tecnologia da informação para direcionar suas operações internas e otimizar a cadeia de valores de sua indústria.

A Internet está revolucionando tanto a noção de tempo e espaço quanto os fundamentos organizacionais que exploram tais atividades. Entretanto, sua viabilização depende da transposição de barreiras técnicas, como a infraestrutura de comunicações, o nível educacional e a capacitação tecnológica.

Ao longo do tempo, sobreviver e prosperar também abrangeu os significados de se adaptar e mudar. O que há de diferente no momento atual é que o tempo “encurtou”. Fronteiras rígidas, como as das organizações de hoje, entre departamentos, processos e produção estão sendo substituídas pela nova organização por fronteiras permeáveis, flexíveis e com mobilidade suficiente para reagir às mudanças impostas pelo ambiente com mais velocidade. São as de-organizações.

Este artigo procura apresentar algumas inovações promovidas pelo Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro nos últimos quatro anos, mais especificamente a integração promovida pela plataforma de autoatendimento. Não tem como objetivo descrever todas as ações desenvolvidas em detalhes, mas destacando que o CRA-RJ, ao procurar atender seus administradores, empresas registradas e sociedade em geral, inovou em termos de atendimento, tornando-se um exemplo para outras instituições, notadamente, conselhos de classe profissional.

## 2. Fundamentação teórica

---

O bom funcionamento das empresas, sejam elas instituições públicas, privadas ou de qualquer ordem, como hospitais e escolas é fundamental para que possamos ter maior qualidade de vida. Por isso, muitos esforços foram desenvolvidos na busca de modelos de gestão que revelem uma forma mais adequada ao atendimento das necessidades inerentes à organização.

O pensamento administrativo resultou dos interesses político, social e econômico e, ao longo dos tempos e em cada época, por sua vez, do exercício do poder, da busca da satisfação das necessidades humanas, das organizações de classe buscando o aperfeiçoamento das relações sociais e o bem estar dos cidadãos e, por fim, da pressão exercida por fatores econômicos por meio de melhores modos de produção que ditam a conduta da sociedade e, também, das organizações e da forma de pensar sobre elas.

Na evolução do pensamento administrativo, pode-se dar destaque a três perspectivas que conduziram, cada uma a seu tempo e com interesses específicos, a forma com que as empresas se organizaram e buscavam seus resultados. São elas: perspectiva e estruturas, perspectiva humanista e perspectiva integrativa (FERREIRA et al, 2005).

Vários foram os estudos conduzidos, até que, no início do século passado, Frederick Taylor inaugurasse a chamada Administração Científica juntamente com a teoria clássica de Henry Fayol, dando início à perspectiva estrutural da Administração. A perspectiva estrutural abrange modelos que foram formados nas perspectivas mecanicista e determinista, sendo resumida nas contribuições de pioneiros do estudo da administração. Estes autores buscavam atingir a eficiência por meio de descobertas de modos e formas asseguradas de produção e, mais especificamente, do aumento da produtividade. Dentre eles, destacam-se, além de Taylor e Fayol, Frank e Lilian Gilbert, Ford, Weber, dentre outros (FERREIRA et al, 2005; SOBRAL; PECI, 2008; OLIVEIRA, 2008).

Integrante da perspectiva estrutural, pode ser encontrado o modelo burocrático, que tem como objetivo básico organizar detalhadamente e dirigir rigidamente as atividades da organização. Nesse modelo, passaram a predominar as normas impressas e a racionalidade dos processos decisórios (FERREIRA et al, 2005; SOBRAL; PECI, 2008; OLIVEIRA, 2008).

Contudo, as contribuições da perspectiva estrutural correspondem a um mundo estável e as limitações das teorias de decisão cederam, impregnadas de pretensão de controle e previsibilidade, dando espaço para outra perspectiva: a humanista.



Na perspectiva humanista, os estudiosos procuram analisar as questões envolvidas na gestão organizacional com ênfase no ser humano, buscando superar as limitações dos primeiros modelos de gestão, nos quais o indivíduo era visto apenas como insumo primitivo (FERREIRA et al, 2005).

Iniciada no experimento Hawthorne, onde Elton Mayo demonstrou a importância das pessoas e dos grupos. Principalmente, os informais juntaram-se a ele outros autores sobre autoridade, liderança, motivação e participação, como Mary Parker Follet, Likert, MacGregor, Herzberg, Barnard. Motivada pela rejeição mecanicista dos empregados, a perspectiva humanista tornou-se uma nova abordagem, contudo recebeu críticas pela sua visão “romântica” da administração, além de não completar as exigências de modelos que respondessem as necessidades das organizações (FERREIRA et al, 2005; SOBRAL; PECCI, 2008; OLIVEIRA, 2008).

A terceira perspectiva do pensamento administrativo é a integrativa. Nela as organizações não são definidas pelo determinismo sócio nem pelo determinismo técnico, mas sim pela integração e relação existente entre eles.

A perspectiva integrativa desenvolve uma teoria de administração voltada para o estudo das questões complexas envolvidas nos processos de mudança e transformação que, desde a segunda metade do século passado, dominam o cenário organizacional. Essa perspectiva possui uma

visão elástica e pode se estender para fora da organização. Ganham destaque no escopo da perspectiva integrativa as teorias de sistema e contingencial (FERREIRA et al, 2005).

A teoria de sistemas, que teve em Boulding e Bertalanffy estudos que apresentaram a ideia de que as organizações podem ser analisadas como uma estrutura sistêmica ganhou seguidores na escola de Tavistock, na abordagem sócio técnica e em Parsons que destaca que toda organização deve respeitar quatro princípios: adaptação (ajustamento ao meio ambiente); alcance de objetivos (fixação e implantação de metas); integração (processos destinados a garantir a unidade entre os diversos componentes da organização); e manutenção (continuidade e transmissão de valores para novos participantes). Destacam-se, ainda, os estudos de Katz e Khan como referência a essa perspectiva; ou seja, todos os sistemas existentes dentro de outros sistemas, os sistemas são abertos e as funções dos sistemas dependem de sua estrutura (FERREIRA et al, 2005; SOBRAL; PECL, 2008; OLIVEIRA, 2008).

A abordagem contingencial começou a ser estudada em 1960 e é um refinamento das abordagens sócio-técnicas e de sistemas para lidar com a complexidade crescente dos sistemas produtivos e das organizações (FERREIRA et al, 2005).

A velocidade das mudanças externas aumentou a interdependência e a necessidade das organizações se tornarem mais flexíveis para lidar com incertezas externas e promover ajustes internos necessários.

Pode-se observar, ainda, que o pensamento administrativo ativo, respeitando as situações políticas, econômicas e sociais, cada uma a seu tempo e em locais onde foram desenvolvidas, deu a sua parcela de contribuição para a conquista da eficiência, eficácia e efetividade das organizações. Contudo, o mundo de hoje, considerando suas peculiaridades, exige que as empresas estejam cada dia mais preparadas para as turbulências que os ambientes e seu entorno provocam. Neste sentido, ganha importância a informação, que pode ser considerada como elemento vital para a conquista do conhecimento que tanto pessoas quanto empresas e a sociedade, de maneira geral, necessitam para a adaptação e flexibilização em prol de sua continuidade e plena satisfação de seus clientes.

O mundo atual exige que as empresas estejam cada dia mais preparadas para as turbulências que os ambientes provocam e, com isso, ganha importância a informação que pode ser considerada como elemento fundamental para a conquista do conhecimento, que tanto as pessoas quanto as organizações necessitam para a sua continuidade e plena satisfação de seus clientes e sociedade, de maneira geral (DAVENPORT; PRUSAK, 1998).

E-organizações são as organizações formadas onde o uso da tecnologia da informação é intensa, transformando a organização, reposicionando os atores organizacionais e reconfigurando a forma de fazer negócios. Sejam totalmente virtuais ou combinadas (quando o virtual e o real se complementam),

utilizam modelos que lhes permitem gerar operações dinâmicas, adaptáveis e funcionam ininterruptamente em condições de agir de forma mais rápida.

A contribuição da tecnologia da informação é fundamental nas e-organizações. Elas utilizam as tecnologias e a infraestrutura eletrônica para integrar suas operações e aproveitar as possibilidades da Internet. Estão redefinindo seu relacionamento com clientes e fornecedores e, internamente, estão construindo uma rede de compartilhamento de conhecimento com sistemas de informação e pessoas capacitadas a tornar os processos empresariais mais eficientes e eficazes orientados para uma permanente atenção ao cliente.

Na construção de e-organizações o que importa é que ela permite a exploração de um universo ilimitado, além de economias em infraestrutura e aumento de eficiência. Mas isso traz desafios e preocupações para a empresa: modelos de negócios, definição dos papéis e funções, reposicionamento dos atores e redefinição ou até mesmo invenção de novos processos organizacionais.

Novas organizações estão sendo formadas na nova economia, assim como novos profissionais. Da mesma forma, a nova natureza dos negócios mudou a competição entre rivais, que agora se associam. Nessa simbiose, buscam melhorias em seus processos e novas formas de atender os clientes. Trata-se de definir e ajudar a modelar redes de contribuições e processos com a finalidade de aquisição de valor e novos ganhos.

A organização virtual pode ser entendida como a união de três vetores interdependentes: interação com o cliente, processos organizacionais internos; e processos interorganizacionais. A soma desses conhecimentos agrega valor e torna a organização virtual mais efetiva do ponto de vista organizacional (TOLEDO; LOURES, 2006).

A e-organização não pode ignorar os aspectos relacionados à cultura organizacional. É necessário entender normas, crenças, valores e visão das pessoas, grupos e organização como um todo. Isso cria a base, a partir da qual se pode olhar para o futuro e decidir que novos conhecimentos são legítimos e quais não são.

É preciso lembrar ainda que, menos ou mais virtuais, os ambientes organizacionais são formados por pessoas e é necessário haver uma compreensão do perfil de indivíduos que trabalham nesse ambiente.

Para Silveira (2005), o conceito de organização está mudando, de forma a refletir os desafios inerentes ao novo ambiente.

Dai resulta todo o processo de formação e desenvolvimento, tanto pessoal quanto profissional, bem como organizacional, para a formação de um ambiente no qual propósito, processos, pessoas e cultura caminham integradas, o que faz necessário repensar a função de liderança.

Na e-organização, todos devem se ver como responsáveis pela busca de um ambiente adequado para o sucesso. As lideranças nas e-organizações assumem o papel de criar um ambiente propício para que o compartilhamento do conhecimento seja alcançado e todos possam exercer seus papéis com harmonia, enquanto buscam sua satisfação pessoal e a dos clientes.

Não param por aí os benefícios proporcionados pela Internet. A eles, se acrescentam a maior flexibilidade na busca e manipulação dos dados e, principalmente, o acesso à informação que se tornou facilitado, uma vez que o seu local de armazenamento é irrelevante (quando disponibilizada em rede).

Concluindo, pode-se dizer que a influência da tecnologia da informação na eficiência das organizações é um fato. Entretanto, o seu uso não pode ser visto de maneira isolada.

### 3. Método de pesquisa

---

A metodologia utilizada é um estudo de casos enquadrados nas características da abordagem qualitativa. Os procedimentos técnicos envolveram estudos descritivos, pesquisa documental e entrevistas semiestruturadas com os gestores das instituições escolhidas para o estudo. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com a direção, bem como com

colaboradores em nível gerencial de cada instituição, no período de março e abril de 2015 (ALVES-MAZZOT; GEWANDSNAJDER, 2000; YIN, 2001; CERVO; BERVIAN, 2002).

A pesquisa de campo baseou-se nos procedimentos propostos por Alberti (1990). O roteiro de entrevista abordou questões relacionadas com a gestão da instituição, com as ações inovadoras e seus resultados e, por fim, como a tecnologia da informação contribuiu para a transformação do CRA-RJ no modelo atual. Foram entrevistados todos os gestores, funcionários que participaram do processo de mudança e os profissionais das empresas contratadas para realização dos principais projetos desenvolvidos. Documentos também foram consultados, principalmente os relacionados com o planejamento, relatórios de gestão e a documentação dos projetos de TI.

Os resultados, reproduzidos em um estudo de caso, foram encaminhados aos envolvidos para confirmação dos relatos e os ajustes foram desenvolvidos. Em seguida, foi redigido o relatório final e colocado à disposição de funcionários do CRA-RJ para comentários durante duas semanas. Ao final do processo, o relatório foi considerado concluído.

## 4. Estudo de caso

---

### • 4.1 O CRA-RJ

Tendo como missão promover a difusão da Ciência da Administração e a valorização da profissão de administrador, visando a defesa da sociedade, o Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (CRA-RJ) é entidade civil dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira. Foi criada pela Lei Federal 4.769, de 9 de setembro de 1965, como órgão consultivo, orientador, disciplinador e fiscalizador do exercício da profissão de administrador. Congrega, atualmente, cerca de 48 mil profissionais de Administração no estado do Rio de Janeiro e mais de 5 mil empresas que atuam no campo da Ciência da Administração.

### • 4.2 O ponto de partida

Nos últimos anos, a área de Registro Profissional e de Empresas do CRA-RJ sofreram mudanças significativas, a começar pela implantação do sistema de autoatendimento.

Antes do autoatendimento, o profissional e um responsável pela empresa precisavam comparecer à nossa sede e iniciar todo o processo de registro, causando lentidão do atendimento. Com o novo sistema, tanto o profissional quanto o responsável pela empresa iniciam o pré-cadastro diretamente no sistema de autoatendimento em qualquer



computador, tablet ou smartphone. Efetuam o pagamento e agendam dia e horário para finalizar o seu registro na sede ou em uma das Casas do Administrador no interior. Há a possibilidade de usar o CRA/Itinerante, localizado em vários pontos do estado, amplamente divulgados. No caso da empresa, não há a necessidade de agendamento: concluído o registro, a empresa pode emitir a certidão de regularidade pelo próprio site (CRA/RJ, 2014; CRA/RJ, 2015).

Com essa modalidade, o atendimento ficou mais ágil, tendo em vista que todo o cadastro é feito pelo profissional, tornando-se o gestor do seu próprio cadastramento.

- 4.3 O desafio criativo

A implantação de um sistema corporativo do porte do CRA-RJ tem o seu desenvolvimento pelos departamentos de Cadastro, Financeiro e Protocolo e avança pelas atividades-meio como Acervo Técnico, Administrativo, Dívida Ativa, Eventos, Fiscalização, Ouvidoria, Protesto, Rede Social Corporativa, Sistema Integrado de Empregos e Estágios, finalizando pelo atendimento aos clientes através do atendimento presencial e do autoatendimento.

No caso do CRA-RJ, o sistema se inicia pelo autoatendimento. Uma decisão tomada por seu Presidente, considerando a importância da melhoria do atendimento aos registrados do Conselho, com a ampliação de suas posições de atendimento e os serviços disponibilizados aos registrados e à sociedade.

#### • 4.4 O autoatendimento do CRA-RJ

O ano de 2015 foi muito importante para a consolidação do trabalho do autoatendimento do Conselho Regional de Administração, uma plataforma de serviço de integração de funções e atendimento. Implantado em 2013, o autoatendimento é pioneiro entre os Conselhos profissionais, utilizando tecnologia importante para a facilidade na relação com profissional brasileiro.

Atualmente, o sistema de autoatendimento do CRA-RJ incorpora diversos serviços do rol de benefícios dos registrados na instituição, como o pagamento online da anuidade, sem a necessidade do envio de boleto ou da ida à sede do Conselho; a orientação sócio-jurídica; acervos técnico, funcional e intelectual; certificados para pessoas físicas e jurídicas e o Sistema de Integração Emprego e Estágio; entre outros.

O autoatendimento do CRA-RJ pode ser considerado um projeto revolucionário que atende a profissionais, empresas, acadêmicos de Administração e tecnólogos e à sociedade sem a necessidade da presença na sede ou nas Casas do Administrador. A amplitude desse atendimento se dá em todo o estado, bem como em outros estados e países. Após 3 anos de implantação, foram atingidos mais de 5.800.000 de acessos ao sistema no Brasil e exterior (CRA/RJ, 2015).

Os serviços do autoatendimento estendem-se, ainda, ao novo registrado profissional, empresa, estudante e até mesmo os solicitantes de registro secundário que precisam

se registrar no CRA-RJ, devendo antes fazer seu pré-cadastro e anexar os documentos para uma análise prévia da documentação e dos dados cadastrados (CRA/RJ, 2015a; CRA/RJ, 2015b).

Se tudo estiver correto (dados cadastrais e pagamento), o atendente libera o agendamento. Em seguida, o sistema envia um e-mail ao solicitante com a informação da data do seu atendimento presencial no CRA-RJ. Caso haja alguma ressalva, o atendente a sinaliza e o sistema envia um e-mail confirmando o agendamento e descrevendo as pendências a serem cumpridas para a conclusão do seu registro.

Nesse atendimento, é obtida a foto digital, impressão digital e assinatura ou, no caso de empresas, é apresentada a devida documentação. O pagamento pode ser feito por boleto ou cartão de crédito em ambiente seguro. Quando o solicitante opta pelo pagamento em cartão de crédito, a pendência financeira se extingue imediatamente. Quando o pagamento é por boleto bancário, dá-se o prazo de dois dias após seu pagamento para a baixa.

Esse procedimento também é realizado pelo CRA/Itinerante (atendimento remoto), disposto em uma van que, com acesso à Internet, atende aos profissionais, empresas e estudantes (CRA/RJ, 2015a).

- 4.5 Performance e precisão do CRA-RJ

Antes da implantação do sistema de autoatendimento, a média era de 60 atendimentos/dia, considerando-se a sede e as Casas do Administrador do CRA-RJ sem, no entanto, qualquer tipo de validação pelo sistema. Ficavam, assim, os funcionários sujeitos a falha.

Do início da implantação a 15 de abril de 2014 (cerca de 344 dias), houve 237.670 atendimentos locais e pelo portal, enquanto que os atendimentos locais realizados na sede e nas Casas do Administrador totalizaram 105.530, numa média de 307 atendimentos/dia. O aumento na produtividade dos atendentes do CRA-RJ foi de 410%. Se somarmos os atendimentos pelo autoatendimento e os físicos realizados na sede e nas Casas do Administrador, nossa média aumenta para 691 atendimentos/dia: um aumento de 1.050% na produtividade (CRA/RJ, 2014) .

De 16 de abril de 2014 a 31 de janeiro de 2016 (cerca de 500 dias), houve 558.767 atendimentos presenciais e pelo autoatendimento. Os atendimentos locais, realizados na sede e nas Casas do Administrador, totalizaram 399.771, perfazendo uma média de 800 atendimentos/dia. Houve um aumento de 1.050% na produtividade dos funcionários do CRA-RJ. Se somarmos os atendimentos pelo autoatendimento e os físicos realizados na sede, Casas do Administrador e Itinerante, nossa média passa a 1.118 atendimentos/dia. Verificou-se um aumento de 1.860% na produtividade,

identificados não só pelos registros de acessos à página na internet da instituição como também por instrumentos presenciais (CRA/RJ, 2014; CRA/RJ, 2015).

- 4.6 Futuro tecnológico do CRA-RJ

O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) define a evolução da TI no Conselho. Por meio de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de Tecnologia da Informação, ele visa atender às necessidades de informação num determinado período (CRA/RJ, 2015).

A concepção da TI como área operacional é de extrema importância. O seu desenvolvimento, tendo em vista a crescente e ininterrupta demanda por soluções informáticas, recomenda a aplicação da sua capacidade em atender as solicitações de forma ágil e eficiente. Ao mesmo tempo, a amplitude e a complexidade dos procedimentos e práticas tornam a busca de soluções definitivas um alvo em permanente movimento.

Essa é a busca constante do CRA-RJ: manter-se à frente em Tecnologia da Informação, por meio de alto investimento em infraestrutura com a construção de um CPD com equipamentos de última geração, compra de novos equipamentos para seus funcionários e a implantação total do sistema integrado que dará mais precisão e velocidade aos funcionários do Conselho.

## 5. Conclusões

---

O presente artigo abordou as mudanças desenvolvidas no Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro, que tiveram como principal objetivo melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos seus registrados. Procurou enfatizar os fatores críticos de sucesso para a mudança: gestão, inovação e tecnologia de gestão e como direcionadores três aspectos foram observados e determinaram o seu comportamento, bem como seus resultados. São eles:

**[1]** Introdução, gestão e otimização das tecnologias: o CRA-RJ soube reconhecer que o conhecimento em uma perspectiva global, os objetivos e as estratégias devem nortear as ações organizacionais, o que fez com que considerasse a informação como um processo contínuo para a criação e tomada de decisão. Em segundo lugar, a ideia de processo que cria ou ajuda a criar valor foi incorporada, em substituição à visão fragmentada da tarefa. Em terceiro lugar, integra a tecnologia aos serviços prestados, de forma que a tecnologia faça parte do processo e da organização como mais um recurso, um meio e não como um fim. Por último, disseminar e internalizar esses tipos de competências por toda a empresa.

**[2]** Integração entre as inovações, a Tecnologia da Informação, a organização e os indivíduos. Com isso, tornou clara a visualização dos objetivos e processos de gestão estimulando e comprometendo as pessoas para sua busca constante. Criou, por inspiração de seu Presidente, a predispo-

sição para a mudança, fazendo dela uma rotina. Perseguiu a eliminação do desperdício com trabalho que não agrega valor, buscando ganhos e redução de custos, ciclos de tempo otimizados, melhoria de qualidade, fluxos de trabalho eficientes e tratamento da informação de forma efetiva.

[3] Ter um modelo de gestão compatível e adequado ao novo momento. A administração da Instituição é desenvolvida de forma que os seus processos críticos procurem garantir qualidade, ter custos do processo reduzidos, bem como aumentar a velocidade de resposta aos registrados.

Enfim, numa busca constante de qualidade, o Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro coloca a inovação, a tecnologia de informação e a gestão a serviço dos administradores, acadêmicos e empresas registradas.

# Referências

---







**Antonio Rodrigues de Andrade**

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro  
antonio.andrade@unirio.br

**Leonardo Ribeiro Fuerth**

Universidade Veiga de Almeida  
leonardo.fuerth@uva.br

**Gabriel Chen Moraes**

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro  
moraesnicol@gmail.com



[www.cfa.org.br](http://www.cfa.org.br)



[facebook.com/cfaadm](https://facebook.com/cfaadm)



[instagram.com/cfaadm](https://instagram.com/cfaadm)



[www.cfaplay.org.br](http://www.cfaplay.org.br)



[www.radioadm.org.br](http://www.radioadm.org.br)



**CFA**

Conselho Federal de Administração