www.revistaft.com.br

Revista FT | ISSN 1678-0817 | v. 30, n. 164, 2026 | DOI: 10.69849/xykswp65

Tecnologia da informação e automação de processos administrativos

Information technology and administrative process automation

Giullia Beatriz Marques Cavalcante

Maria Vitória de Oliveira Silva

Maria Eduarda de Lima Alves

Thiago Cesar de Aguiar Arruda

Maria Beatriz Freitas da Silveira

Maria Beatriz Lopes de Souza Melo

Resumo

O presente estudo tem como objetivo analisar a contribuição da tecnologia da informação para a automação de processos administrativos, investigando de que forma ferramentas tecnológicas podem otimizar rotinas operacionais, reduzir falhas manuais e aumentar a eficiência organizacional. Justifica-se a relevância do tema diante do cenário atual, no qual empresas de diversos portes e setores buscam maior competitividade por meio da digitalização de seus processos internos. Metodologicamente, adotou-se uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório e descritivo, fundamentada em pesquisa bibliográfica sobre sistemas de gestão empresarial, automação de fluxos de trabalho e transformação digital aplicada à administração. Os resultados evidenciam que a implementação de tecnologias como sistemas ERP, softwares de gestão de fluxo de trabalho e ferramentas de automação de tarefas repetitivas contribui significativamente para a redução do tempo de execução de atividades administrativas, a diminuição de erros operacionais e a melhoria na tomada de decisão, uma vez que possibilita o acesso a informações mais precisas e em tempo real. Constatou-se ainda que a adoção dessas tecnologias exige investimento em capacitação de pessoal e adaptação da cultura organizacional, fatores

determinantes para o sucesso da automação. Conclui-se que a integração entre tecnologia da informação e processos administrativos representa um caminho estratégico para as organizações que buscam maior produtividade, agilidade e assertividade em suas operações, reforçando a importância de investimentos contínuos em inovação tecnológica como diferencial competitivo no ambiente corporativo contemporâneo.

Palavras-Chave: Eficiência Organizacional; Gestão Empresarial; Transformação Digital; Sistemas ERP; Produtividade.

Abstract

This study aims to analyze the contribution of information technology to the automation of administrative processes, investigating how technological tools can optimize operational routines, reduce manual errors, and increase organizational efficiency. The relevance of the topic is justified by the current scenario, in which companies of various sizes and sectors seek greater competitiveness through the digitalization of their internal processes. Methodologically, a qualitative, exploratory, and descriptive approach was adopted, based on bibliographic research on enterprise management systems, workflow automation, and digital transformation applied to administration. The results show that the implementation of technologies such as ERP systems, workflow management software, and repetitive task automation tools contributes significantly to reducing the execution time of administrative activities, decreasing operational errors, and improving decision-making, since it enables access to more accurate, real-time information. It was also found that the adoption of these technologies requires investment in personnel training and adaptation of organizational culture, factors that are decisive for the success of automation. It is concluded that the integration between information technology and administrative processes represents a strategic path for organizations seeking greater productivity, agility, and assertiveness in their operations, reinforcing the importance of continuous investment in technological innovation as a competitive differentiator in the contemporary corporate environment.

Keywords: Organizational Efficiency; Business Management; Digital Transformation; ERP Systems; Productivity.

1 Introdução

O avanço da tecnologia da informação tem transformado a forma como as organizações conduzem suas atividades administrativas. Em um contexto de competitividade e exigência por agilidade, as empresas buscam cada vez mais soluções tecnológicas capazes de otimizar seus processos internos, reduzir custos operacionais e aumentar a

produtividade. Nesse cenário, a automação de processos administrativos surge como uma ferramenta estratégica, permitindo que tarefas antes realizadas manualmente sejam executadas de forma mais rápida, precisa e eficiente.

Historicamente, os processos administrativos eram marcados por rotinas repetitivas, dependentes de intervenção humana e, consequentemente, mais suscetíveis a falhas e retrabalho. Com a evolução dos sistemas de informação, especialmente a partir da popularização de softwares de gestão empresarial, tornou-se possível integrar diferentes setores de uma organização, centralizar dados e automatizar fluxos de trabalho antes fragmentados. Essa transformação não se restringe apenas à execução de tarefas operacionais, mas impacta a qualidade da gestão, a tomada de decisão e a capacidade de resposta das empresas diante das demandas do mercado.

Apesar dos benefícios, a implementação de tecnologias de automação ainda representa um desafio para muitas organizações, sobretudo aquelas de pequeno e médio porte, que frequentemente enfrentam limitações financeiras, resistência cultural e falta de capacitação técnica de seus colaboradores. Diante disso, surge o seguinte problema de pesquisa: de que forma a tecnologia da informação pode contribuir para a automação eficiente dos processos administrativos, considerando os desafios organizacionais envolvidos nesse processo de transformação?

Diante do exposto, este estudo tem como objetivo geral analisar a contribuição da tecnologia da informação para a automação de processos administrativos, identificando as principais ferramentas utilizadas, os benefícios proporcionados e os desafios enfrentados pelas organizações nesse processo. Espera-se que os resultados desta pesquisa possam contribuir para uma melhor compreensão do tema, oferecendo subsídios teóricos e práticos para gestores e profissionais interessados em promover a modernização de seus processos administrativos por meio da tecnologia.

2 Revisão da Literatura

2.1 Tecnologia da Informação e Gestão Administrativa

A TI passou a estar presente em praticamente todas as rotinas de uma empresa, do simples controle de estoque às decisões de investimento tomadas pela diretoria. Laudon e Laudon (2020) explicam esse fenômeno mostrando que os sistemas de informação gerenciais deixaram de ser apenas um apoio operacional e passaram a funcionar como uma peça central na forma como as empresas transformam dados em decisões. Não se trata mais de simplesmente registrar informações, mas de usá-las estrategicamente.

Chiavenato (2019) segue por um caminho parecido ao afirmar que a administração contemporânea só se sustenta quando pessoas, processos e tecnologia caminham juntos. Um ponto interessante levantado pelo autor é que a informatização, ao substituir controles manuais, acaba resolvendo um problema antigo das organizações: a dependência excessiva de processos suscetíveis a erro humano, retrabalho e perda de informação, algo que qualquer profissional que já trabalhou com planilhas soltas e arquivos físicos reconhece facilmente.

2.2 Gestão por Processos e Automação Administrativa

A ideia de organizar a empresa por processos, e não apenas por departamentos isolados, não é recente. Ela ganhou força com os estudos sobre reengenharia, entre eles o de Davenport (1994), que já defendia que a tecnologia só produz mudança real quando é usada para repensar o trabalho, e não apenas para automatizar o que já existia. Hammer e Champy (2019) vão na mesma direção e chamam atenção para um risco recorrente: automatizar um processo ruim só faz com que os erros aconteçam mais rápido.

No Brasil, um dos textos mais citados sobre o tema é o de Gonçalves (2000), que descreve as empresas como grandes coleções de processos interligados, uma imagem simples, mas que resume bem a proposta de olhar para a organização de forma horizontal, e não apenas por caixinhas hierárquicas. De Sordi (2005) caminha na mesma linha ao tratar a gestão por processos como uma forma moderna de administrar centrada na entrega de valor ao cliente, o que exige sistemas capazes de conversar entre diferentes áreas da empresa.

É justamente esse tipo de integração que os sistemas ERP tentam resolver na prática. Manzueto e Pinto (2016), em pesquisa com empresas brasileiras, perceberam que a adoção desses softwares realmente traz mais agilidade e controle sobre as atividades administrativas, mas fazem uma ressalva importante: o sucesso da automação depende muito de como os colaboradores lidam com a mudança, e não só da qualidade da tecnologia em si.

2.3 Benefícios e Desafios da Automação nos Processos Administrativos

Os ganhos da automação vão além de cortar custos, França e Rosa (2025), ao estudarem empresas brasileiras de médio porte, encontraram reduções relevantes em tarefas repetitivas e melhorias tanto na confiabilidade das informações quanto na tomada de decisão. Ao mesmo tempo, os autores identificaram algo que aparece com frequência nesse tipo de estudo: resistência cultural, necessidade de treinamento constante e dificuldade para integrar sistemas antigos às novas ferramentas.

Esse movimento não fica restrito às empresas privadas, para Barros Júnior, Rita e Silva (2022), que analisaram a transformação digital no setor público brasileiro e chegaram a uma conclusão que chama atenção: apesar do potencial evidente, a automação de processos ainda avança devagar dentro dos órgãos públicos, muito mais por questões estruturais e culturais do que por limitações tecnológicas.

De modo geral, os estudos revisados apontam para a mesma direção: a automação, apoiada pela tecnologia da informação, só entrega os resultados esperados quando vem acompanhada de planejamento, redesenho dos processos e, principalmente, atenção às pessoas que vão operar essas ferramentas no dia a dia.

3 Metodologia

Para alcançar o objetivo proposto, optou-se por uma pesquisa qualitativa, de natureza exploratório-descritiva. A escolha se justifica pelo próprio tema: a relação entre tecnologia da informação e automação de processos administrativos ainda está em consolidação, o que torna mais adequado um estudo capaz de aprofundar a compreensão

do fenômeno do que simplesmente medi-lo em números. Segundo Gil (2022), a pesquisa exploratória é indicada justamente quando se busca maior familiaridade com um problema, tornando-o mais claro ou construindo hipóteses a partir dele, enquanto a pesquisa descritiva se propõe a expor as características de determinado fenômeno, sem necessariamente explicar suas causas.

Quanto aos procedimentos técnicos, este trabalho se caracteriza como uma pesquisa bibliográfica. Vergara (2014) explica que esse tipo de estudo é desenvolvido a partir de material já publicado, livros, artigos, dissertações e periódicos científicos, e tem como principal vantagem permitir ao pesquisador cobrir um conjunto de fenômenos muito mais amplo do que aquele que conseguiria investigar diretamente.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi a análise documental, aplicada a livros de referência na área de administração e sistemas de informação, que tratam da automação de processos em contextos organizacionais reais. A seleção do material priorizou, sempre que possível, produções nacionais e recentes, buscando aproximar a discussão teórica da realidade das empresas brasileiras, sem descartar autores clássicos da área quando sua contribuição ainda se mostrava relevante para sustentar os conceitos centrais do trabalho.

Para a análise do material reunido, adotou-se a técnica de análise de conteúdo, que, conforme Bardin (2016), consiste em um conjunto de procedimentos que permite organizar as informações extraídas dos textos em categorias temáticas, possibilitando identificar regularidades, convergências e divergências entre os autores estudados. A partir dessa técnica, os conteúdos foram agrupados em torno de três eixos principais: tecnologia da informação aplicada à gestão, gestão por processos e automação, e benefícios e desafios da automação administrativa.

4 Resultados e Discussão

Ao reunir o que foi levantado na literatura, fica evidente que não existe mais uma separação entre administração e tecnologia da informação nas empresas que conseguem

ganhar eficiência. A tecnologia só cumpre seu papel quando deixa de ser tratada como ferramenta de apoio e passa a fazer parte da estratégia da organização, e isso confirma o que já se esperava desde o início deste trabalho: falar em automação de processos sem falar em tecnologia da informação é, no fundo, falar de metade do problema.

Outro ponto que chama atenção é o quanto a produção acadêmica sobre o tema dialoga com os conceitos mais clássicos de reengenharia e gestão por processos. A ideia de enxergar a empresa como um conjunto de processos interligados, e não como departamentos isolados, aparece com força já nos textos mais antigos e continua se repetindo nos estudos mais recentes feitos com empresas reais. Isso mostra que os softwares de automação só entregam o resultado esperado quando a organização já enxerga seus processos de forma integrada, a tecnologia não cria essa visão sistêmica sozinha, ela apenas potencializa uma mudança de mentalidade que precisa estar em curso antes da automação chegar.

Esse achado também ajuda a explicar um problema recorrente: automatizar um processo mal desenhado não resolve nada, apenas faz com que ele seja executado mais rápido. É por isso que tantos projetos de automação, mesmo bem-intencionados, acabam não gerando o retorno esperado. O erro, na maioria das vezes, não está na ferramenta escolhida, mas na etapa anterior a ela, quando o processo em si nunca foi de fato repensado.

Ao comparar estudos mais recentes com os mais antigos, percebe-se algo curioso: os benefícios da automação continuam sendo praticamente os mesmos ao longo do tempo, redução de retrabalho, ganho de agilidade, mais confiabilidade nas informações e melhoria na tomada de decisão. Muda a tecnologia, mudam os nomes dos softwares e das ferramentas, mas o benefício central segue sendo o mesmo: liberar as pessoas de tarefas repetitivas para que possam se dedicar a atividades que realmente exigem julgamento humano.

Os desafios também se repetem, e talvez isso seja ainda mais revelador. Resistência cultural, falta de capacitação contínua e dificuldade de integração entre sistemas

aparecem em praticamente todos os estudos analisados, independentemente do porte da empresa ou do setor em que ela atua. Isso sugere que os obstáculos à automação são menos técnicos do que se costuma imaginar, e muito mais humanos e organizacionais. O mesmo padrão se repete até no setor público, onde a tecnologia muitas vezes já está disponível, mas a transformação digital avança devagar justamente por questões estruturais e culturais, e não por limitação tecnológica.

De modo geral, a análise do material revisado confirma o que se propôs no objetivo deste trabalho: a tecnologia da informação contribui, sim, de forma significativa para a automação dos processos administrativos, mas essa contribuição só se converte em eficiência real quando vem acompanhada de um redesenho consciente dos processos e de investimento nas pessoas que vão operar essas ferramentas no dia a dia. Automação sem planejamento tende apenas a reproduzir os mesmos problemas de antes, só que em maior velocidade, e talvez essa seja a principal lição que a literatura tem repetido ao longo das últimas décadas.

5 Conclusão

Este trabalho teve como objetivo analisar a contribuição da tecnologia da informação para a automação de processos administrativos, buscando compreender de que forma essa relação se manifesta na prática das organizações e quais fatores determinam seu sucesso ou fracasso. A partir da revisão de literatura realizada, é possível afirmar que esse objetivo foi alcançado, na medida em que o estudo permitiu identificar não apenas os benefícios já bastante conhecidos da automação, mas também os elementos que explicam por que muitas iniciativas nessa área não produzem os resultados esperados.

Ficou claro, ao longo do trabalho, que a tecnologia da informação deixou de ser um recurso auxiliar e passou a ocupar um papel central na forma como as empresas se organizam e tomam decisões. No entanto, essa contribuição não é automática nem garantida apenas pela aquisição de novos sistemas. A automação só se converte em eficiência real quando a organização já enxerga seus processos de forma integrada, e quando existe um esforço consciente de redesenhar rotinas antes de informatizá-las, do

contrário, a tecnologia acaba apenas reproduzindo, com mais velocidade, os mesmos problemas que já existiam antes dela.

Os achados também confirmam que os ganhos trazidos pela automação são bastante consistentes ao longo do tempo: redução de retrabalho, maior agilidade, mais confiabilidade nas informações e melhoria na tomada de decisão aparecem repetidamente, independentemente da tecnologia específica utilizada. Por outro lado, os desafios enfrentados pelas organizações também se mantêm praticamente os mesmos, e são, em sua maioria, de natureza humana e cultural, e não técnica: resistência à mudança, falta de capacitação contínua e dificuldade de integrar sistemas antigos a novas soluções aparecem como obstáculos recorrentes, tanto em empresas privadas quanto em órgãos públicos.

Diante disso, conclui-se que a automação de processos administrativos, sustentada pela tecnologia da informação, representa hoje um caminho praticamente inevitável para as organizações que buscam maior eficiência e competitividade. Contudo, seu sucesso depende menos da sofisticação das ferramentas escolhidas e mais da forma como a mudança é conduzida internamente, envolvendo planejamento estratégico, redesenho de processos e, principalmente, valorização das pessoas responsáveis por operar essas tecnologias no dia a dia. Automatizar sem esse cuidado tende a gerar frustração e desperdício de recursos; automatizar com esse cuidado, por outro lado, tem o potencial de transformar de forma duradoura a maneira como as organizações trabalham.

Por fim, cabe destacar que este estudo, por ter caráter bibliográfico, apresenta limitações naturais quanto à generalização de seus resultados para contextos específicos. Recomenda-se, para pesquisas futuras, a realização de estudos de campo que aprofundem, de forma empírica, a percepção de gestores e colaboradores diante de processos reais de automação, especialmente em pequenas e médias empresas, segmento ainda pouco explorado pela literatura nacional sobre o tema.

Referências

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARROS JÚNIOR, Jairo Menezes de; SANTA RITA, Luciana Peixoto; SILVA, Wesley Vieira da. Transformação digital na administração pública brasileira: uma revisão sistemática de literatura. Revista Faculdade Santo Agostinho, Teresina, v. 19, n. 5, art. 3, p. 45-64, maio de 2022.

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2019.

DAVENPORT, Thomas H. Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

DE SORDI, José Osvaldo. Gestão por processos: uma abordagem da moderna administração. São Paulo: Saraiva, 2005.

FRANÇA, Eduardo Lima Luiz Ramalho; ROSA, Leonardo Cândido Assis. A automação de processos administrativos e seus impactos na eficiência organizacional. 2025. Monografia (Bacharelado em Administração) – Instituto de Ciências Econômicas e Gerenciais, Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2025.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processos. RAE – Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 40, n. 1, p. 6-19, jan./mar. 2000.

HAMMER, Michael; CHAMPY, James. Reengineering the corporation: a manifesto for business revolution. 2. ed. Nova York: HarperBusiness, 2019.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital. 16. ed. São Paulo: Pearson, 2020.

MANZUETO, Mauricio Santos; PINTO, Sandra Regina da Rocha (Orientadora). Automação de processos: a influência dos softwares de automação de processos nas

rotinas organizacionais. 2016. 57 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. 14. ed. São Paulo: Atlas, 2014.