

**XV MOSTRA
CIENTÍFICA
ADMINISTRAÇÃO**
27 a 29 de maio 2026

*Conectando evidências, pessoas e
ideias para transformar realidades.*



**GESTÃO DE PROCESSOS ADMINISTRATIVOS: UM ESTUDO SOBRE
DOCUMENTAÇÃO ORGANIZACIONAL E O FLUXO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

QUEIROZ, Ana Carolina Fernandes
JUNIOR, Alcino Franco de Moura
MARQUES, Heráclides Veloso
PONTES, Dôuglas Pereira
QUEIROZ, Camila Cardoso
FERREIRA Geovanna Rodrigues

Introdução: a gestão eficaz dos processos administrativos é essencial para que organizações públicas ou privadas funcionem bem, já que a organização de documentos e o fluxo de atendimento ao público garantem qualidade, rapidez e mais eficiência nas rotinas internas, afetando diretamente o desempenho da equipe e a imagem positiva que os cidadãos têm do serviço prestado (Chiavenato, 1993). Por isso, é importante avaliar e aprimorar esses processos, identificando falhas e sugerindo melhorias que tornem a organização documental e o atendimento ao público mais eficientes, promovendo mudanças que beneficiem tanto a instituição quanto os usuários. A adoção de melhorias como a padronização e a digitalização de documentos reduz o tempo gasto em buscas por informações, permitindo respostas mais rápidas aos cidadãos e evitando problemas operacionais como perda de papéis ou duplicações de registros (Davenport, 1993). Ao mesmo tempo, reforçam a segurança dos dados e atendem às leis em vigor, aumentando a transparência na organização. No caso do atendimento ao público, as propostas visam simplificar as operações, diminuir filas e tempos de espera, melhorando a satisfação dos usuários e construindo uma reputação melhor para a organização. Isso também pode cortar custos operacionais ao otimizar recursos financeiros e o tempo dos funcionários, permitindo que eles foquem em atividades mais estratégicas (Kotler, 2012). O objetivo deste trabalho é analisar e propor soluções para os processos administrativos relacionados à organização de documentos e ao fluxo de atendimento ao público, visando eficiência e foco na satisfação dos usuários na organização. **Método:** trata-se de um relato de experiência de uma atividade vinculada ao projeto de extensão intitulado "Gestão de Processos Administrativos", institucionalizado pela Resolução CEPEX/UNIMONTES nº. 123, de 01 de janeiro de 2025, realizado no setor administrativo da organização em Brasília de Minas/MG, sob orientação do Professor Dr. Alcino Franco de Moura Júnior. A questão central foi: como otimizar a organização de documentos e o atendimento ao público para diminuir falhas, acelerar operações e melhorar a qualidade do serviço? Adotou-se uma abordagem mista qualitativa e quantitativa com método descritivo, configurado como um estudo de caso focado na análise detalhada da organização (Gil, 2008). As etapas metodológicas incluíram levantamento teórico sobre gestão de processos, organização documental e atendimento ao público. Em seguida, foi realizada a coleta de informações através de análise de documentos dos principais tipos de arquivos como formulários, relatórios e registros de atendimento, para entender como são organizados e acessados, identificando fluxogramas existentes para apontar *gaps* (lacunas) ou inconsistências. Foi realizado o mapeamento dos processos com fluxogramas para delinear o fluxo atual de organização de documentos e atendimento ao público, incluindo observações diretas das rotinas diárias. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevistas semiestruturadas, nas quais foram entrevistadas cerca de 3 a 5 pessoas que

MOSTRA CIENTÍFICA ADMINISTRAÇÃO

27 a 29 de maio 2026

*Conectando evidências, pessoas e
ideias para transformar realidades.*



atuaram diretamente nos processos, representando diferentes funções do setor administrativo (Marconi e Lakatos, 2017). Foi utilizado de planilhas no Excel e ferramentas do Google Sheets para analisar os dados coletados, registrando dados quantitativos como tempo médio de atendimento e frequência de uso de documentos. As propostas de melhoria incluíram novas rotinas, ferramentas e possivelmente um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), que consiste em um conjunto de tecnologias para gestão, armazenamento e controle de documentos em formato digital. **Resultados:** a pesquisa consistiu na coleta e análise das informações dos processos administrativos da organização em Brasília de Minas/MG. Entretanto, espera-se que, após as melhorias nos processos, o atendimento seja melhorado em até 30% na rapidez e qualidade, com a implantação do GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) reduzindo o tempo de busca por informações nesse percentual (Davenport, 1993). Além disso, estima-se uma redução de até 20% nas filas de atendimento ao público, por meio de planos em fases para engajar a equipe e reorganizar o fluxo de trabalho (Kotter, 1996). A reengenharia de processos com foco na digitalização também pode cortar custos em até 35% (Hammer, 1993; Slack, 2002), tornando a gestão documental e o fluxo de atendimento mais eficientes e contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado. **Discussão:** a gestão de processos administrativos é um pilar da administração contemporânea, especialmente em organizações que lidam com volumes grandes de arquivos e serviços ao público. A gestão documental abrange práticas para gerenciar o armazenamento, conservação e proteção de registros, enquanto o atendimento ao público envolve a interação direta com cidadãos, demandando agilidade e excelência (Chiavenato, 1993). A eficiência está ligada à integração entre gestão documental e fluxo de atendimento, onde um serviço de qualidade requer planejamento e uso inteligente de recursos (Vasconcellos, 2008, apud Barbosa et al., 2018). É importante destacar a necessidade de avaliações constantes para eliminar barreiras como atrasos que impactam a percepção de qualidade pelos usuários (Drucker, 1999). A gestão documental deve seguir padrões para assegurar segurança e acesso, em linha com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) (Paes, 2008). A reengenharia de processos redesenha rotinas com tecnologias como o GED para melhorar a administração e cortar falhas (Davenport, 1993). Operações de qualidade evitam desperdícios e retrabalhos, reduzindo custos (Slack, 2002). Ferramentas como observação direta captam dinâmicas reais e identificam duplicações ou buscas demoradas (Gil, 2008), enquanto entrevistas semiestruturadas exploram visões dos colaboradores sobre processos e melhorias (Marconi e Lakatos, 2017). A vantagem competitiva está na maximização de cadeias de valor que incluem os processos administrativos (Porter, 1990), vendo a organização como sistema interdependente onde a integração evita falhas (Mintzberg, 1983). A gestão da resistência à mudança, por meio de planos em fases, facilita transições alinhadas à motivação da equipe (Robbins, 2002; Davenport, 1993). **Considerações Finais:** a pesquisa mostrou que otimizar a organização documental e o fluxo de atendimento pode cortar falhas operacionais, acelerar tarefas e aumentar a satisfação dos usuários. As sugestões como GED e novas rotinas promovem eficiência e credibilidade, destacando a gestão por processos como estratégia para mudanças duradouras, com ganhos como redução de 30% no tempo de busca por documentos e de 20% nas filas de atendimento ao público. Reforça-se que unir teoria e prática é fundamental para melhorar processos administrativos em organizações públicas ou privadas.



Palavras-chave: Organização e administração. Gestão de processos. Atendimento ao cliente.

Agradecimentos: Agradeço a Deus pela oportunidade de estudos na Universidade Estadual de Montes Claros, à minha família pelo apoio constante e aos professores Alcino Franco de Moura Júnior e Heráclides Veloso Marques pela valiosa orientação durante todo o projeto.

Referências:

- BARBOSA, T. R. C. G. et al. (orgs.). **Gestão pública em Minas Gerais: estudos práticos**. Montes Claros: UNIMONTES, 2018.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1993.
- DAVENPORT, T. H. **Inovação em Processos: Reengenharia pelo uso da Tecnologia da Informação**. São Paulo: Futura, 1994.
- DRUCKER, P. F. **Administração em Tempos de Grandes Mudanças**. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 1999.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GRÖNROOS, C. **Gestão de Serviços e Marketing: Serviços e Relacionamento com Clientes**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1995.
- HAMMER, M. **Reengenharia: Revolucionando a Empresa em Nome da Qualidade, do Atendimento e da Lucratividade**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. **Administração de Marketing**. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.