

GESTÃO DE DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS: AVALIAÇÃO DO SISTEMA E AUDITORIA DOCUMENTAL EM UMA ORGANIZAÇÃO DE SAÚDE

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

CORDEIRO; Janily Alves de Medeiros¹, TORRES; Juliana de Araújo², CAPUANO; Alice Rodrigues³

RESUMO

INTRODUÇÃO: Em instituições, sejam elas da área da saúde ou não, é essencial manter o controle, o rastreamento e a guarda de todos os documentos produzidos e utilizados. Para a efetividade desse processo, torna-se indispensável a disponibilização de recursos humanos e tecnológicos adequados (SANTOS; VALENTIM, 2021). A gestão documental está diretamente relacionada à eficiência dos processos institucionais, uma vez que boas práticas precisam ser descritas, documentadas e disponibilizadas aos usuários pertinentes. Para tanto, é essencial garantir a organização, a normatização e o monitoramento dos documentos, desde a sua elaboração até a disponibilização para todos os colaboradores (MENDES; SILVA, 2024). A gestão da Qualidade desempenha papel estratégico no fluxo de trabalho, sendo responsável não apenas por garantir que os processos ocorram de forma segura, mas também por identificar desvios em relação aos padrões estabelecidos e aplicar as correções necessárias (FERNANDES, 2012). Nesse contexto, a auditoria documental constitui uma estratégia eficaz para assegurar a eficiência e a eficácia dos processos institucionais. **OBJETIVO:** Avaliar o sistema e auditar os documentos institucionais. **MÉTODO** O presente estudo caracteriza-se como transversal e retrospectivo. Foram avaliados os resultados de uma auditoria qualitativa dos documentos institucionais disponibilizados em uma plataforma específica para esse fim. O período da auditoria compreendeu de abril a 15 de agosto de 2025, considerando-se, para este estudo, apenas os dados finalizados até essa data. Durante esse intervalo, mais de 1.000 documentos foram analisados. **RESULTADO:** O estudo analisou 1.105 documentos, correspondentes a 84,6% do total de 1.306 documentos publicados na plataforma institucional. A auditoria evidenciou fragilidades no controle de validade documental: enquanto a plataforma identificou apenas 63 documentos fora do prazo, a análise detectou 310 documentos elegíveis para revisão, ou seja, que haviam ultrapassado o período máximo desde sua última revisão ou elaboração. Essa divergência ocorre porque o sistema considera apenas a data informada no momento da inclusão ou revisão do documento, não a data interna registrada no próprio arquivo, tornando o processo dependente de ação humana para garantir a fidelidade das informações. Além disso,

¹ Instituto do Coração (InCor), janillyalvesdemedeiros@gmail.com

² Instituto do Coração (InCor), juliana.torres1@hc.fm.usp.br

³ Instituto do Coração (InCor), alice.capuano@hc.fm.usp.br

foram observadas inconsistências entre o modelo de codificação definido como padrão na norma documental e os códigos efetivamente utilizados na instituição, bem como questões relacionadas a *layout* e duplicidade de documentos, que ainda estão em fase de análise para as devidas correções. **CONCLUSÃO:** É fundamental que, além das ações humanas, o sistema utilizado para armazenar e disponibilizar os documentos institucionais incorpore mecanismos de controle que previnam falhas previsíveis, por meio de bloqueios e alertas que orientem os usuários. Paralelamente, torna-se necessário investir em educação permanente, tanto para garantir a elaboração dos documentos conforme os padrões normativos, quanto para capacitar os colaboradores no uso adequado da ferramenta disponibilizada pela instituição. Santos, J. C. dos, & Valentim, M. L. P. (2021). **Gestão documental e gestão da informação como ferramentas da memória organizacional: foco na memória repositório.** *ÁGORA: Arquivologia Em Debate*, 31(62), 1–25. Recuperado de <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/957> MENDES, E. F. S; SILVA, W. A. **A gestão de documentos alinhada à gestão da qualidade: uma análise a partir da aplicação das Normas ISO1.** *Ágora: Arquivologia em debate*, Florianópolis, v. 34, n. 68, p. 01-24, jan./jun. 2024. FERNANDES, L. **Sistema de Gestão Documental e *Worflow* no contexto da gestão da qualidade.** Universidade do Porto (Portugal) ProQuest Dissertations & Theses, 2012.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão Documental, Auditoria, Qualidade

¹ Instituto do Coração (InCor), janillyalvesdemedeiros@gmail.com

² Instituto do Coração (InCor), juliana.torres1@hc.fm.usp.br

³ Instituto do Coração (InCor), alice.capuano@hc.fm.usp.br