

Gestão documental e seus impactos nos processos de auditoria

Maria Fabiana Izídio de Almeida
Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano

Como citar: ALMEIDA, Maria Fabiana Izídio de; VITORIANO, Marcia Cristina de Carvalho Pazin. Gestão documental e seus impactos nos processos de auditoria. *In: MOREIRA, Fábio Mosso et. al. (org.). Transversalidade e verticalidade na Ciência da Informação. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2025. p.365-378. DOI: <https://doi.org/10.36311/2025.978-65-5954-613-8.p365-378>*



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Sin derivados 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0).

CAPÍTULO 20

GESTÃO DOCUMENTAL E SEUS IMPACTOS NOS PROCESSOS DE AUDITORIA

*Maria Fabiana Izídio de Almeida¹ e
Marcia Cristina de Carvalho Pazin Vitoriano²*

INTRODUÇÃO

Pesquisar é uma tarefa árdua, quando uma problemática é identificada pelo pesquisador e por demais atores de determinada ambiência, buscar respostas, propor soluções, torna-se um desafio, porém aquilo que é posto como desafio também instiga o pesquisador. Com isso, a partir de uma problemática, elege-se a metodologia de pesquisa pertinente e também pressupostos e objetivos que se deseja alcançar. Rampazzo (2013, p. 49) defende a pesquisa científica como “[...] um procedimento reflexivo, sistemático, controlado e crítico que permite descobrir novos fatos ou dados, soluções ou leis, em qualquer área do conhecimento”.

Desenvolver uma pesquisa de mestrado exige do pesquisador algumas habilidades e interações, as quais muitas são apresentadas no decorrer do curso, a partir de disciplinas, estudos, pesquisas, discussões com pares,

¹ Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: maria.izidio@unesp.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5602-2274>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7246492153479687>.

² Doutora em História Social. Professora na Universidade Estadual Paulista – UNESP. E-mail: marcia.pazin@unesp.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5861-9063>. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5109503945869909>.

orientador e as próprias vivências que a academia propicia. Toda essa permuta transforma o pesquisador/ aluno e também a própria pesquisa que deseja realizar. Morin (2005) é categórico ao defender que “A sociedade é produzida pelas interações entre indivíduos, mas a sociedade, uma vez produzida, retroage sobre os indivíduos e os produz” (Morin, 2005, p. 74).

Nesse sentido, este relato de pesquisa tem como objetivo dissertar sobre os principais pontos elegidos, que envolveram a pesquisa de mestrado intitulada “Gestão documental e seus impactos: uma abordagem nos processos de auditoria”. A questão-problema que instigou a pesquisa foi “Quais os impactos da ausência de gestão documental no processo de auditoria?” Para responder essa questão, foi colocado o seguinte objetivo geral “Verificar os impactos da ausência da gestão documental no processo de auditoria”, seguido dos objetivos específicos: a) Compreender os fundamentos teóricos e conceitos relacionados aos arquivos contábeis, fiscais e de auditorias; b) Verificar as dificuldades vivenciadas pela empresa de auditoria, relacionadas à gestão documental não realizada por seus clientes; c) Identificar e caracterizar os fatores determinantes da gestão documental para o êxito das auditorias e d) Apresentar as relações entre a gestão documental e a auditoria contábil.

Para orientar os objetivos propostos foi eleito como método de pesquisa o estudo de caso, realizado em uma empresa de prestação de serviços em auditorias e consultorias. Para tanto, foi aplicada a triangulação das fontes, considerando as seguintes fontes de evidências: questionário, entrevista, análise documental e registros de arquivo.

Com a finalização da pesquisa, considerando a questão-problema e o objetivo proposto, obteve-se como resultado principal os seguintes impactos na auditoria financeira, causados pela ausência de gestão documental: lacunas no processo, ensejo para fraudes, maior tempo para concluir as análises, atrasos na entrega dos resultados, retrabalhos, incerteza das informações apresentadas, desorganização dos próprios processos, reflexos na qualidade dos trabalhos executados, perda de clientes e apontamentos nos relatórios finais sobre a falta de controle de informações.

A partir dos resultados alcançados foi possível considerar que a gestão documental é fundamental e está “[...] no cerne dos ambientes administrativos, para as organizações que buscam eficiência, eficácia, redução de custos, melhoria contínua nos seus processos, entre outros benefícios, a gestão documental torna-se fundamental” (Almeida, 2018, p. 155).

O relato de pesquisa segue organizado da seguinte maneira: Introdução – apresentação dos pontos principais da pesquisa, bem como o objetivo deste relato; Referencial Teórico, Metodologia de Pesquisa, Apresentação de resultados e Considerações finais.

REFERENCIAL TEÓRICO

O pesquisador ao se debruçar em torno de uma problemática necessita levantar todas as variáveis que possam interagir com seu objeto de pesquisa. Certamente, isso deve ser realizado no início da pesquisa, mas não deve ser algo estático e sim constantemente revisitado, afinal com o avanço das pesquisas e a própria identificação dessas relações, podem ocorrer diversas mudanças no percurso.

Tendo em vista esse cenário, a disciplina Informação, Conhecimento e Complexidade, ofertada no Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, contribuiu para a visualização das relações em torno da pesquisa, a partir do Pensamento Complexo proposto por Morin (2005). A partir de um seminário, foi proposto a identificação das relações de temáticas que o título do projeto possuía. Essa pesquisa tinha como título inicial “Gestão de documentos e auditoria: contribuições para o mercado competitivo”.

Nesse exercício foi possível identificar as seguintes relações para a pesquisa que estava em fase inicial de desenvolvimento:

- **Gestão de documentos:** Gestão de Documentos, Diagnóstico de Arquivo, Planejamento, Classificação, Tabela de Temporalidade, Descrição, Instrumento de Pesquisa, Intervenção, Ordenação,

Organização, Mobiliário, Pessoas Capacitadas, Espaço Físico, Descarte, Higienização, Equipamentos de Proteção, Usuários e Áreas Envolvidas.

- **Auditoria:** Ciências Contábeis, Qual empresa?, Políticas de Auditoria, Quais setores?, Procedimentos, Informações Prévias, Relatórios, Solicitação de documentos, Análise de Informações, Colaboradores Envolvidos, Parecer, Plano de trabalho, Auditores, Gestão de Documentos, Arquivista.
- **Mercado competitivo:** Setor, Análise de Concorrentes, Movimentação de Mercado, Competição, Inovação, Economia Interna, Economia Regional, Economia Global, Consumidores, Qualidade de Produtos/ Serviços, Oferta, Demanda, Concorrência, Tomada de Decisão, Estratégia, Informação, Conhecimento.

A partir dos pontos levantados, foi possível refletir e tomar algumas decisões que delinearão o percurso da pesquisa, desde o título, os objetivos iniciais e o próprio referencial teórico. Para este relato de pesquisa destacam-se as seguintes temáticas que fundamentaram a pesquisa: os Princípios da Arquivologia e a Gestão Documental, as Técnicas Contábeis e a Auditoria Financeira.

PRINCÍPIOS DA ARQUIVOLOGIA E A GESTÃO DOCUMENTAL

Compõem o arcabouço teórico da Arquivologia os seguintes princípios: Princípio da Proveniência, Princípio da Organicidade, Princípio da Unicidade, Princípio da Indivisibilidade ou Integridade Arquivística e o Princípio da Cumulatividade, que serão explanados a seguir.

O Princípio da Proveniência, conhecido também como Princípio do Respeito aos Fundos, é considerado um princípio fundamental dos arquivos. “O Princípio da Proveniência abarca a origem dos documentos ligando-os diretamente ao seu produtor, de modo que um arquivo não

deva abrigar concomitantes documentos de outros órgãos produtores que não se relacionam entre si” (Almeida, 2018, p. 33). Dentro das organizações, há os colaboradores que executam suas atividades diariamente, para isso precisam sustentar suas atividades, ou seja, registrá-las e nesse processo são produzidos e recebidos documentos, sejam eles em suporte papel, ou em modernos sistemas, que elaboram os documentos digitais. “Por esse princípio, os arquivos devem ser organizados obedecendo à competência e às atividades da instituição [...]” (Belotto, 2014, p. 88).

O Princípio da Organicidade se relaciona com a organização da própria instituição produtora dos documentos, “[...] está vivamente presente na própria conceituação de fundo, é o fator que melhor esclarece a diferença entre os conjuntos documentais arquivísticos e as coleções características das bibliotecas e centros de documentação [...]”. (Belotto, 2014, p. 85). Esse Princípio colabora também com a diferenciação do objeto de estudo de arquivos, bibliotecas e museus.

O Princípio da Unicidade ressalta o quanto um documento é único e a sua relação com o vínculo arquivístico e seu órgão produtor. Rodrigues (2006) explana sobre o Princípio da Unicidade como

[...] à relação de cada documento com a ação que o gerou. Sua especificidade seria o enfoque em documentos duplicados (cópias) encontrados dentro de um mesmo arquivo, mas em subconjuntos documentais distintos porque produzidos ou recebidos no exercício de ações distintas (Rodrigues, 2006, p. 109).

Esse Princípio ressalta o quanto o arquivista necessita compreender a ambiência em que atua, bem como as atividades e processos em que circulam os fluxos documentais.

O Princípio da Indivisibilidade ou Integridade considera que “Todos os documentos que compõem um fundo precisam ser mantidos unidos, não devem ser divididos ou separados, pois estão preservados dentro de um contexto de produção que os gerou” (Almeida, 2018, p. 36).

Bellotto (2004) defende que “O arquivo é uma formação progressiva, natural e orgânica” (Bellotto, 2004, p. 88), nessa definição é possível identificar o Princípio da Cumulatividade, haja vista sua relação de produção de documentos estar relacionada com as atividades dos produtores de documentos.

Tendo em vista os princípios acima, a Arquivologia busca soluções para as problemáticas que cercam a gestão documental, que é definida como

A gestão de documentos é um processo arquivístico que, com menor custo e maior eficiência e eficácia, busca intervir no ciclo de vida dos documentos, visando reduzir, seletiva e racionalmente, a massa documental a proporções manipuláveis até que a ela tenha destinação final (expurgo ou recolhimento aos arquivos permanentes) (Medeiros; Amaral, 2010, p. 298).

E para intervir no ciclo de vida dos documentos, o arquivista necessita conhecer a instituição que atua, coletar uma série de dados e informações, a partir do diagnóstico de arquivo, analisar essas informações e propor soluções a partir da implantação da gestão documental. De acordo com Pazin (2005), para realizar o processo de organização do arquivo é preciso um diagnóstico da Produção Documental, a Classificação e a Avaliação de documentos. Nesse sentido, consideram-se como atividades macros da gestão documental: a identificação, a produção, avaliação (Bernardes, 1998).

É a partir dessas atividades macros que será possível elaborar instrumentos arquivísticos que auxiliarão na gestão documental: plano de classificação, tabela de temporalidade, instrumentos de pesquisa, protocolos, dentre outros.

TÉCNICAS CONTÁBEIS E A AUDITORIA FINANCEIRA

A Ciência Contábil atua em diferentes segmentos e atende cada qual na sua especificidade, são exemplos: a contabilidade empresarial,

hospitalar, comercial, pública, dentre outras. De acordo com Marques (2013, p. 58)

A Contabilidade tem como conceito, a ciência que estuda e controla o patrimônio das empresas. [...] podemos também identificar este conceito de contabilidade como a geração de informações que são conhecidas no decorrer da apuração dos fatos e, estas informações sofrem mudanças na composição de bens, direitos e obrigações.

Para isso, aplicam-se as técnicas contábeis, as quais geram documentos. Abaixo, foram relacionadas as técnicas contábeis com os seguintes tipos de documentos:

- **Escrituração:** Livro de Registro Diário, Livro Razão, Livro Caixa, Livro Conta Corrente, Livro de Controle da Produção e do Estoque, Livro de Registro de Entrada, Livro de Registro de Saída, Livro de Registro de Inventário, Livro de Registro de Duplicatas.
- **Demonstração Contábil:** Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado do Exercício, Demonstrações de Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração dos Fluxos de Caixa, Demonstração do Valor Adicionado, Demonstração dos Lucros ou Prejuízos Acumulados.
- **Análise de balanço:** Balanços (Almeida, 2018).

Ressalta-se que as técnicas contábeis aplicadas variam de acordo com o formato societário e o tipo de tributação da empresa. A auditoria também é uma técnica contábil, que se divide nas seguintes possibilidades: auditoria operacional ou de gestão, auditoria de conformidade ou *compliance*, auditoria de processamento eletrônico de dados, perícia contábil e auditoria financeira, a qual foi foco da pesquisa.

A auditoria financeira busca analisar as demonstrações contábeis, a partir da análise dos seguintes documentos: extratos bancários, relatórios, controles de contas a pagar e contas a receber, dentre outros pertinentes. Para tal, os auditores utilizam de algumas fontes de evidências: evidência física, evidência analítica, evidência matemática, evidência testemunhal ou verbal e evidência por representações e evidência documental (Barreto; Graeff, 2012).

A evidência documental “[...] consiste em todo tipo de documentos utilizados como evidência pelo auditor, tal como notas fiscais, contratos, faturas, recibos, relatórios etc.” (Barreto; Graeff, 2012, p. 169). A organização que possui uma gestão documental implantada, conseguirá realizar o atendimento da auditoria sem grandes percalços, haja vista que, com a documentação organizada é possível disponibilizar a documentação de modo ágil e assertiva, uma vez que a organização realiza o controle da sua documentação.

O auditor deverá solicitar e analisar toda a informação e documentação disponibilizada pela empresa, em busca de confrontar as operações realizadas com o que a empresa tem nos seus registros contábeis, fiscais e financeiros. Após as análises deverá realizar um relatório apontando todas as ocorrências identificadas, bem como sugestões de melhorias, com o objetivo de tornar os processos mais fidedignos possíveis.

Para atingir este objetivo, o auditor necessita planejar adequadamente o seu trabalho, avaliar o sistema de controle interno relacionando-o com a parte contábil e proceder a reversão analítica das contas do ativo, passivo, despesas e receitas, a fim de estabelecer a natureza, datas e extensão dos procedimentos de auditoria, para conferir os dados auditados (Marques, 2013, p. 41).

Para compreender a realidade dos auditores e a relação deles com a documentação que é acessada, foi realizado um estudo de caso, o qual segue explanado na próxima seção.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa científica sobre o tema “Gestão documental e seus impactos: uma abordagem nos processos de auditoria” foi de natureza qualitativa, do tipo descritiva-exploratória, possibilitando compreender os fenômenos em torno dos assuntos macros da pesquisa.

A pesquisa é um procedimento reflexivo, sistemático, controlado e crítico que permite descobrir novos fatos ou dados, soluções ou leis, em qualquer área do conhecimento. [...] a pesquisa é uma atividade voltada para a solução dos problemas por meio dos processos do método científico (Rampazzo, 2013, p. 49).

O método de pesquisa eleito foi o Estudo de caso único, o qual é defendido por Yin (2010, p. 23) como “[...] um dos empreendimentos mais desafiadores das ciências sociais”. Para a triangulação das fontes de evidências foram utilizados questionário, entrevista, registros de arquivo (relatórios quantitativos) e análise documental (análise do website da Empresa e análise de documentos digitais).

Realizou-se também a revisão bibliográfica em base de dados da área de Ciência da Informação e Ciências Contábeis, bibliotecas universitárias, periódicos, entre outros instrumentos que possibilitam o aprofundamento em torno do objeto de pesquisa e, a construção do referencial teórico.

O universo da pesquisa compreendeu uma empresa privada, do ramo de prestação de serviços na área de auditoria, localizada no interior do Estado de São Paulo. O Sujeito 1 é formado em Ciências Contábeis e possui cargo de Auditor Fiscal. Foram realizados levantamentos em torno da quantidade de colaboradores, cargos, atividades desenvolvidas.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

As evidências coletadas durante a pesquisa possibilitaram compreender o universo da Empresa Y, que realiza auditorias financeiras, como também a realidade do auditor fiscal, tendo em vista suas dificuldades ao solicitar e analisar a documentação disponibilizada pelos seus clientes.

O questionário composto por 15 questões abertas e fechadas apresentou respostas mais sucintas. Abaixo, destacam-se algumas respostas obtidas no questionário:

1. Em uma auditoria financeira, quais são os documentos consultados? R: “Geralmente solicitamos um relatório com a movimentação financeira, extratos bancários e uma amostra de documentos”.
2. O Sujeito 1 apontou demora na entrega da documentação, em seguida respondeu à questão: Você atribui essa demora na entrega de documentos e informações do cliente a que? R: “Desorganização e Falta de profissional para organizar a informação/ documento”.
3. Relate as dificuldades enfrentadas com a demora na entrega das informações e documentos para o desenvolvimento do trabalho. R: “Demora na conclusão do trabalho e a qualidade do serviço prestado”.

As respostas do Sujeito 1 apontam para uma carência de gestão documental e os impactos na realização das suas atividades. Tendo em vista a entrevista realizada com o Sujeito 1, destacam-se as seguintes respostas:

Para um trabalho de auditoria ter êxito é preciso a combinação de uma série de fatores, tais como: organização do trabalho por parte dos auditores e organização das informações do cliente. O cliente precisa dominar e documentar seus processos, ter vários controles,

controles a parte de sistemas, que permitam que as finanças da empresa não se misturem definitivamente com as pessoas. É preciso ter confiança nas falas dos clientes, esse conjunto de fatores proporciona um trabalho tranquilo e de qualidade e, ainda visualizarmos outras possibilidades de serviços, como a recuperação de crédito, por exemplo. E assim, seguimos o trabalho não só apontando as falhas, mas também melhorias e oportunidades.”

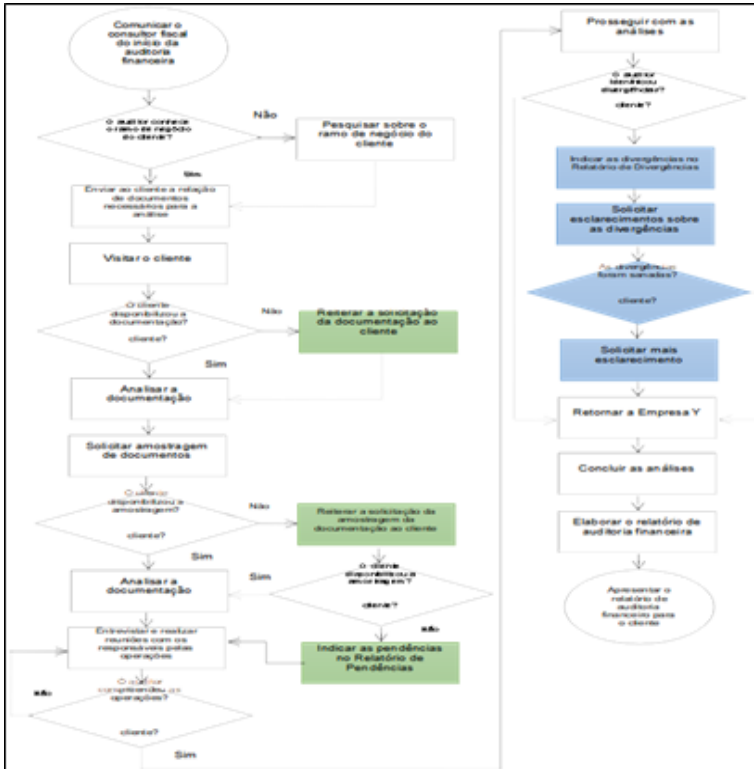
“As dificuldades são várias, desde falta de local apropriado para realizar as atividades, já trabalhei em refeitório, embaixo de escada, ao lado de maquinário. Porém, a maior dificuldade é quando o colaborador faz de tudo para que a auditoria não ande, desde não conseguir nos atender para explicar um processo, não disponibilizando informações, até mesmo a não entrega de documentos. A falta de informação de modo geral, e a não entrega de documentos é uma das maiores dificuldades, pois isso nos faz ficar com trabalho para trás, cobrando o cliente das “coisas” pendentes, quando já poderíamos estar elaborando o relatório e envolvidos com outro trabalho. Os funcionários dão várias desculpas quando são questionados, dizendo que ‘o sistema que gerou essa informação’, ‘sempre foi assim’, ‘me ensinaram assim’, ‘não localizei o documento’, ‘desde que entrei é assim’, são as falas mais utilizadas.

Nas respostas do Sujeito 1 foi possível identificar as dificuldades encontradas para realizar o trabalho de auditoria e o quanto isso está relacionado com a carência de gestão documental.

A partir do questionário, entrevista, análise de documentos e outras evidências consultadas, foi possível compreender o fluxo informacional e documental da auditoria e elaborar o Fluxograma 1 – “Processo de auditoria financeira”.

Com o desenho do Fluxograma 1 foi possível indicar os *gaps* do processo, destacando na cor verde os *gaps* relacionados diretamente a documentação e em azul os *gaps* relacionados as divergências na auditoria, que ao final também podem estar relacionadas a documentação.

Fluxograma 1 – Processo de auditoria financeira

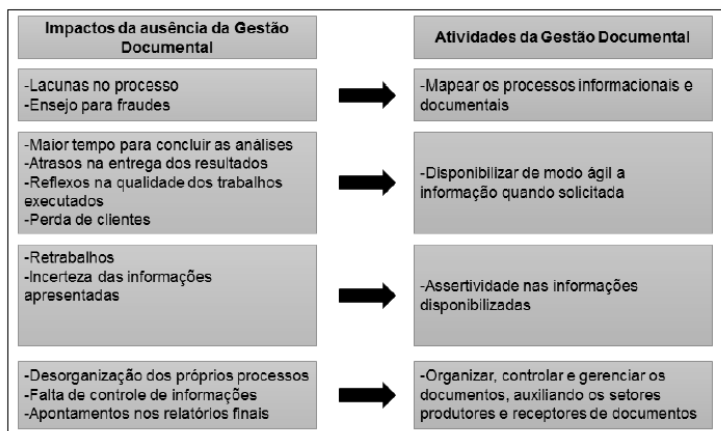


Fonte: Almeida (2018, p. 147).

A partir dos apontamentos das lacunas no processo de auditoria, foi possível identificar os impactos da ausência da gestão documental e relacioná-los às ações da gestão documental que amenizam essas dificuldades. A Figura 1 – “Impactos e ações da gestão documental” propicia a visualização dessas propostas.

Os impactos identificados na Figura 1 são inversamente o que a gestão documental pode apresentar de benefícios. A documentação em um processo de auditoria é fundamental para garantir o processo, sem acesso aos documentos o processo não ocorre. A partir do exposto cumpre-se o objetivo geral, que foi verificar os impactos causados pela ausência da gestão documental nos processos de auditoria.

Figura 1 – “Impactos e ações da gestão documental



Fonte: Almeida (2018, p. 152).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desenvolver uma pesquisa de mestrado foi uma experiência ímpar, uma vez que foi possível sanar os anseios da própria pesquisadora em torno da temática. Realizar uma revisão bibliográfica, constatar a relevância da gestão documental nos processos de auditoria, bem como se aproximar das dificuldades do auditor, propiciaram uma vivência que possibilitou apresentar as propostas, melhorias para esses ambientes, a partir da indicação da gestão documental.

Os resultados foram além, a partir dos instrumentos elaborados, quadros, figuras, gráficos, fluxogramas, que podem ser consultados na Dissertação, esta pesquisa demonstra a interdisciplinaridade que há na Arquivologia e o quanto o arquivista precisa assumir um papel holístico, que atenda os anseios dos produtores de documentos.

A realização desta pesquisa e seus resultados têm várias contribuições:

[...] a divulgação da gestão documental no meio empresarial, com o arcabouço teórico da Arquivologia, com os arquivistas e, que os auditores passam a indicar nos seus relatórios à necessidade de gestão documental (Almeida, 2018, p. 155).

Tendo em vista o objetivo deste relato de pesquisa, buscou condensar e apresentar o desenvolvimento e resultados da pesquisa científica que resultou na dissertação.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M. F. I. **Gestão documental e seus impactos:** uma abordagem nos processos de auditoria. 186 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências (FFC), Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/154275/statistics>. Acesso em: 19 set. 2019.
- BARRETO, D.; GRAEFF, F. **Auditoria:** teoria e exercícios comentados. 2. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2012.
- BELLOTTO, H. L. **Arquivo:** estudos e reflexões. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014.
- BERNARDES, I. P. **Como avaliar documentos de arquivo.** São Paulo: Associação dos Arquivistas Brasileiros, 1998.
- MARQUES, W. L. **Contabilidade geral I:** segundo a Lei 116638\2007 das Sociedades Anônimas. Cianorte: Passo a passo da Contabilidade, 2013.
- MEDEIROS, N. L.; AMARAL, M. G. A representação do ciclo vital dos documentos: uma discussão sob a ótica da gestão de documentos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 297-310, jul./dez. 2010. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/viewFile/15108/10436>. Acesso em: 19 set. 2017.
- MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo.** Porto Alegre: Sulina, 2005.
- PAZIN, M. **Arquivos de empresas, tipologia documental.** São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo, 2005.
- RAMPAZZO, L. **Metodologia científica:** para alunos dos cursos de graduação e pós-graduação. 7. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2013.
- RODRIGUES, A. M. L. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Revista Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11 n.1, p. 102-117, jan./abr. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a09.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2017.
- YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Tradução Ana Thorell. Revisão técnica Cláudio Damascena. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.