

REVISTA ARTE, CIÊNCIA E TECNOLOGIA

Homepage: <https://ojs.unicet.edu.br/react>
ISSN: 2674-9157

Artigo de Revisão

A INFLUÊNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERNA NA EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA DA 1ª SECRETARIA DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ

THE INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATION ON ADMINISTRATIVE EFFICIENCY IN THE FIRST SECRETARIAT OF THE LEGISLATIVE ASSEMBLY OF THE STATE OF PIAUÍ

FRANCISCO CHARBEL LACERDA DANTAS¹, MÁRCIO LUCIANO PEREIRA BATISTA², ANA KAROLINNE DA SILVA BRITO³

RESUMO

A comunicação interna constitui um elemento essencial para o funcionamento eficiente das organizações públicas, especialmente em ambientes administrativos que dependem da integração entre setores e da circulação adequada de informações. Nesse contexto, o presente artigo analisa a influência da comunicação interna na eficiência administrativa da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí. A pesquisa parte da constatação de que falhas comunicacionais constituem obstáculos recorrentes ao desempenho organizacional em instituições públicas, gerando retrabalho, desperdício de recursos e comprometimento da qualidade dos serviços prestados. O estudo adota abordagem qualitativa, de natureza descritiva e exploratória, com base em pesquisa bibliográfica e documental. A análise evidencia que a estruturação de canais formais de comunicação contribui significativamente para a melhoria da coordenação interna, da tomada de decisão e da eficiência administrativa. Conclui-se que a comunicação interna representa fator estratégico para o fortalecimento da organização administrativa e para o aprimoramento das atividades institucionais no âmbito do Poder Legislativo.

Palavras-chave: Administração pública. Poder Legislativo. Comunicação organizacional.

ABSTRACT

Internal communication constitutes an essential element for the efficient functioning of public organizations, especially in administrative environments that depend on integration between sectors and the proper circulation of information. In this context, this article analyzes the influence of internal communication on the administrative efficiency of the 1st Secretariat of the Legislative Assembly of the State of Piauí. The research is based on the observation that communication failures constitute recurring obstacles to organizational performance in public institutions, generating rework, waste of resources, and compromising the quality of the services provided. The study adopts a qualitative, descriptive, and exploratory approach, based on bibliographic and documentary research. The analysis shows that the structuring of formal communication channels contributes significantly to improving internal coordination, decision-making, and administrative efficiency. It is concluded that internal communication represents a strategic factor for strengthening administrative organization and improving institutional activities within the Legislative Branch.

Keywords: Public administration. Legislative Branch. Organizational communication.

¹ Estudante do Curso de Bacharelado em Administração. charbeldantas@gmail.com, e ORCID: 0009-0008-0123-2934.

² Doutor em Desenvolvimento e Meio Ambiente. marcio.luciano@unicet.edu.br, e ORCID: 0000-0002-8145-2740

³ Doutora em Biotecnologia. ana.karolinne@unicet.edu.br, e ORCID: 0000-0002-9575-2103

1 INTRODUÇÃO

A administração pública contemporânea enfrenta crescentes demandas por eficiência, transparência e qualidade na prestação de serviços. No âmbito do Poder Legislativo, essas exigências ganham contornos ainda mais complexos, uma vez que a natureza das atividades parlamentares e administrativas impõe elevado grau de coordenação entre setores, servidores e instâncias decisórias. Nesse contexto, a comunicação interna emerge como elemento fundamental para o alcance de resultados institucionais consistentes.

A comunicação interna, entendida como o conjunto de práticas e instrumentos que viabilizam o fluxo de informações entre os diferentes níveis e setores de uma organização, exerce papel determinante na qualidade das decisões administrativas. Quando deficiente, pode gerar ruídos, ambiguidades e retrabalho, comprometendo a capacidade operacional da instituição, uma vez que a comunicação constitui elemento essencial para a coordenação das atividades organizacionais (Chiavenato, 2014).

As falhas de comunicação entre setores organizacionais podem provocar descontinuidade das atividades administrativas, conflitos internos, atrasos no cumprimento de demandas institucionais e comprometimento da tomada de decisão. Segundo Torquato (2015), a ausência de fluxos comunicacionais claros favorece o surgimento de ruídos informacionais, retrabalho e dificuldades de integração entre os diversos níveis da organização. Nesse sentido, compreender o fluxo da comunicação interna e identificar possíveis lacunas nos processos comunicacionais torna-se fundamental para o fortalecimento da eficiência administrativa e para a melhoria da coordenação institucional. Curvello (2012) destaca que a comunicação organizacional eficiente depende não apenas da existência de canais formais, mas também da capacidade da instituição de garantir clareza, acessibilidade e circulação adequada das informações entre os setores.

A escolha do Poder Legislativo como locus de investigação justifica-se pela relevância política e institucional dessa esfera de poder, bem como pela relativa escassez de estudos acadêmicos que abordem suas especificidades administrativas. As Assembleias Legislativas estaduais, em particular, acumulam funções legislativas, fiscalizatórias e administrativas que exigem estrutura organizacional robusta e mecanismos eficientes de gestão interna. No âmbito da Assembleia Legislativa do

Estado do Piauí, a 1ª Secretaria exerce papel estratégico na organização administrativa da Casa, atuando no acompanhamento de expedientes legislativos, no encaminhamento de requerimentos e ofícios aos órgãos públicos, além de atuar na coordenação das atividades administrativas e parlamentares, conforme previsto no Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí de 09 de outubro de 2023. Dessa forma, a eficiência da comunicação interna nesse setor torna-se essencial para garantir maior integração entre os departamentos, celeridade nas demandas institucionais e efetividade das atividades administrativas.

Diante desse cenário, o presente artigo busca responder à seguinte questão: de que forma a comunicação interna influencia a eficiência administrativa da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí? Para tanto, o estudo tem como objetivo geral analisar como a comunicação interna impacta o desempenho organizacional da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí, identificando fatores que contribuem para a melhoria da eficiência administrativa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Comunicação interna nas organizações

A comunicação organizacional constitui um dos pilares fundamentais para o funcionamento eficiente de qualquer instituição. Chiavenato (2014) define a comunicação como o processo pelo qual informações, ideias e significados são transmitidos entre indivíduos ou grupos dentro de uma organização, com o propósito de coordenar comportamentos, alinhar expectativas e orientar a tomada de decisão. Trata-se, portanto, de um fenômeno que transcende a mera transmissão de dados, envolvendo interpretação, contexto e relações de poder.

No âmbito das organizações públicas, a comunicação interna adquire dimensões adicionais de complexidade. A hierarquia rígida, a formalidade dos atos administrativos e a multiplicidade de competências institucionais tendem a criar barreiras que dificultam o fluxo de informações entre setores. Segundo Mintzberg (2010), estruturas organizacionais excessivamente burocratizadas produzem canais de comunicação fragmentados, nos quais a informação frequentemente se perde ou se distorce ao longo das camadas hierárquicas.

Berlo (1999) destaca que a efetividade da comunicação depende não apenas da clareza da mensagem emitida, mas também da capacidade receptiva do destinatário e da adequação do canal utilizado. Aplicado ao contexto legislativo, esse entendimento sugere que a simples existência de canais de comunicação não é suficiente para garantir a qualidade informacional. É necessário que tais canais sejam formalmente estruturados, acessíveis e compatíveis com as demandas operacionais de cada setor.

A comunicação interna disfuncional produz consequências mensuráveis sobre o desempenho organizacional. Torquato (2015) aponta que falhas no fluxo informacional estão diretamente associadas ao aumento do retrabalho, à duplicação de esforços, ao descumprimento de prazos e ao comprometimento do clima organizacional. Em instituições do Poder Legislativo, esses efeitos podem impactar não apenas a eficiência administrativa, mas também a qualidade da atividade-fim, comprometendo o exercício das funções legislativas e fiscalizatórias.

Curvello (2012) distingue entre comunicação formal e informal nas organizações. A comunicação formal, veiculada por instrumentos oficiais como memorandos, ofícios, sistemas informatizados e reuniões institucionais, confere previsibilidade e rastreabilidade ao fluxo informacional. A comunicação informal, embora complementar e inevitável, pode gerar distorções quando não devidamente gerenciada. O equilíbrio entre esses dois registros comunicacionais é apontado pelo autor como fator essencial para a saúde organizacional.

Diante do exposto, verifica-se que a comunicação interna exerce papel estratégico no funcionamento das organizações, influenciando a circulação de informações, a coordenação das atividades e a integração entre os diversos setores. Em instituições públicas, onde os processos administrativos dependem da atuação articulada de diferentes unidades organizacionais, a qualidade da comunicação interna pode refletir diretamente no desempenho institucional. Nesse sentido, torna-se relevante compreender o conceito de eficiência administrativa e sua importância para o alcance dos objetivos organizacionais.

2.2 Eficiência na administração pública

A eficiência configura-se como um dos princípios fundamentais da administração pública brasileira, estando expressamente prevista no artigo 37 da Constituição Federal de 1988, juntamente com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, conforme redação estabelecida pela Emenda Constitucional n. 19/1998. No contexto da gestão pública, a eficiência administrativa refere-se à capacidade das organizações públicas de alcançar seus objetivos institucionais com racionalidade na utilização dos recursos disponíveis, buscando maior qualidade, agilidade e efetividade na prestação dos serviços públicos.

Drucker (2002) distingue eficiência de eficácia no contexto organizacional. A eficiência diz respeito ao modo como as atividades são realizadas, envolvendo a relação entre recursos aplicados e resultados obtidos. A eficácia, por sua vez, refere-se ao alcance dos objetivos estabelecidos, independentemente dos meios empregados. O autor sustenta que a gestão orientada por desempenho deve buscar simultaneamente a eficiência operacional e a eficácia estratégica.

Meirelles (2016) observa que, no contexto do direito administrativo brasileiro, o princípio da eficiência impõe ao agente público o dever de agir com presteza, perfeição e rendimento funcional, de modo a produzir os melhores resultados com os recursos disponíveis. Esse imperativo legal confere à busca pela eficiência um caráter não apenas gerencial, mas também jurídico e deontológico.

A relação entre eficiência e comunicação interna tem sido amplamente documentada na literatura de gestão organizacional. Robbins (2010) demonstra que organizações com sistemas de comunicação interna bem estruturados apresentam maior alinhamento entre objetivos estratégicos e atividades operacionais, menor incidência de conflitos internos e maior capacidade de resposta às demandas do ambiente externo. No setor público, esses benefícios se traduzem em melhoria da qualidade dos serviços prestados e em maior satisfação dos servidores e dos cidadãos atendidos.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

3.1 Área de estudo

A presente pesquisa foi realizada na Assembleia Legislativa do Estado do Piauí – ALEPI (Figuras 1 e 2), instituição integrante do Poder Legislativo Estadual, localizada na Avenida Marechal Castelo Branco, nº 201, bairro Cabral, CEP 64000-810, no município de Teresina, Estado do Piauí. A sede da instituição encontra-se aproximadamente nas coordenadas geográficas 5°05'21" de latitude Sul e 42°48'07" de longitude Oeste.

A Assembleia Legislativa do Estado do Piauí possui suas origens na então Província do Piauí, com a instalação da Assembleia Legislativa Provincial em 4 de maio de 1835, na cidade de Oeiras, primeira capital piauiense. Sua criação decorreu do Ato Adicional de 1834, que instituiu as Assembleias Legislativas Provinciais em todo o Império do Brasil, ampliando a autonomia administrativa das províncias. A primeira legislatura foi composta por vinte deputados provinciais responsáveis pela apreciação de matérias relacionadas aos interesses públicos e à administração provincial.

Em 1852, com a transferência da capital da Província do Piauí de Oeiras para Teresina, a sede do Poder Legislativo também foi transferida para a nova capital, acompanhando o processo de reorganização político-administrativa do estado. Esse marco histórico consolidou Teresina como centro das atividades governamentais piauienses, sem, contudo, afastar a relevância histórica de Oeiras como berço do Parlamento estadual.

Ao longo de sua trajetória institucional, a Assembleia Legislativa do Estado do Piauí consolidou-se como um dos principais órgãos da administração pública estadual, desempenhando funções legislativas, fiscalizadoras, representativas e administrativas. Entre suas atribuições destacam-se a elaboração, discussão e aprovação de leis estaduais, a fiscalização dos atos do Poder Executivo, a apreciação do orçamento público estadual e a promoção de debates sobre temas de interesse da sociedade piauiense.

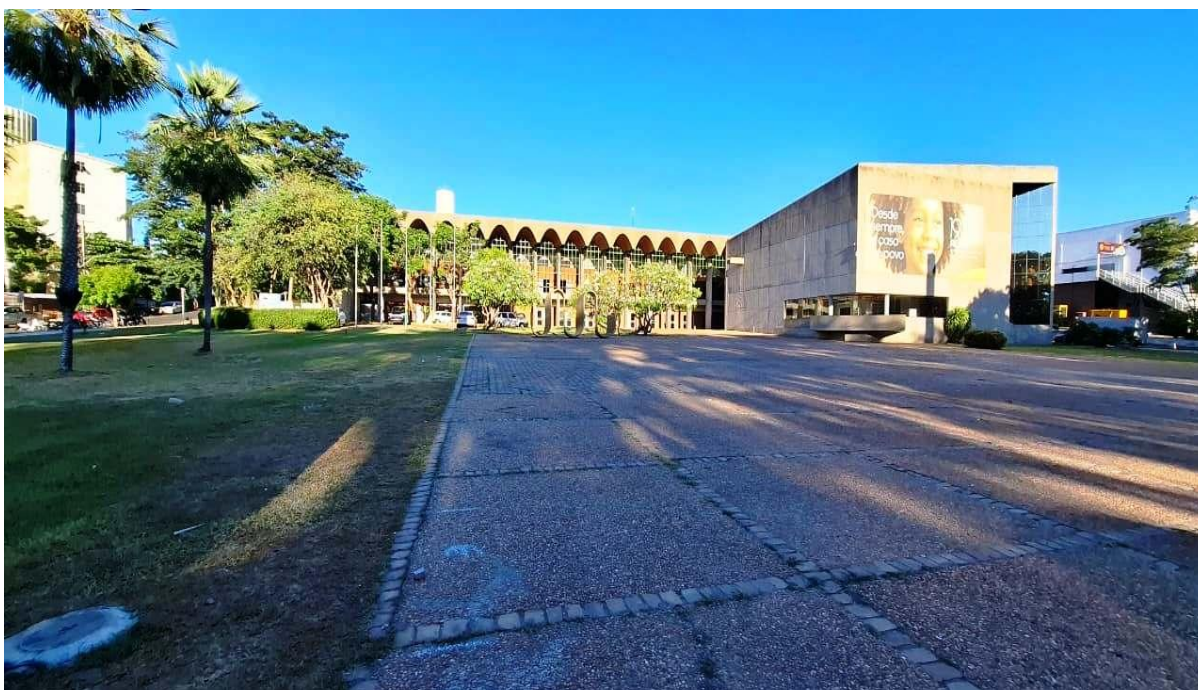
Atualmente, a ALEPI é composta por 30 deputados estaduais eleitos pelo voto popular para mandatos de quatro anos, conforme estabelecido pela Constituição

Federal e pela legislação eleitoral brasileira. Os parlamentares exercem a representação política da população piauiense, participando da formulação de políticas públicas e da deliberação sobre matérias de interesse coletivo.

Para o desempenho de suas funções constitucionais e regimentais, a Assembleia Legislativa dispõe de uma estrutura administrativa formada por diretorias, coordenadorias, secretarias e demais unidades de apoio técnico, administrativo e legislativo. Essa estrutura tem por finalidade garantir o adequado funcionamento das atividades parlamentares e administrativas da instituição, contribuindo para a eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Entre os principais órgãos de direção da Casa destaca-se a Mesa Diretora, responsável pela condução dos trabalhos legislativos e administrativos da Assembleia Legislativa. A Mesa Diretora é composta por deputados eleitos entre seus pares para exercer funções de direção, coordenação e supervisão das atividades institucionais, sendo integrada pelo Presidente, 1º Vice-Presidente, 2º Vice-Presidente, 1º Secretário, 2º Secretário, 3º Secretário e 4º Secretário, conforme disposto no Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí. Compete a esse órgão deliberar sobre questões administrativas, coordenar os serviços internos e assegurar o regular funcionamento das atividades legislativas.

Figura 1 – Assembleia Legislativa do Estado do Piauí.



Fonte: O autor (2026).

Figura 02 – Vista aérea da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí.



Fonte: O autor (2026).

3.2 Caracterização da pesquisa

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, de natureza descritiva e exploratória. A abordagem qualitativa justifica-se pela necessidade de compreensão aprofundada dos fenômenos organizacionais relacionados à comunicação interna na 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí, considerando sua complexidade e singularidade no contexto da administração pública. Conforme Minayo (2014), a pesquisa qualitativa permite a apreensão de significados, relações, crenças, valores e atitudes que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis quantitativas.

Quanto aos objetivos, a pesquisa é simultaneamente descritiva e exploratória. O caráter descritivo manifesta-se na análise detalhada das características da comunicação interna no âmbito da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí. O caráter exploratório decorre da relativa escassez de estudos acadêmicos que abordem especificamente a comunicação interna e a dinâmica administrativa no Poder Legislativo estadual, o que confere ao tema um potencial investigativo ainda pouco explorado pela literatura científica.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, o estudo adota a bibliográfica e documental como estratégia metodológica principal. A pesquisa bibliográfica fundamenta-se em obras clássicas e contemporâneas das áreas de administração pública, comunicação organizacional e gestão de processos, publicadas em livros, artigos científicos e documentos institucionais. A pesquisa documental complementa a análise por meio do exame de normas internas, regimentos, manuais, sistemas informatizados e demais instrumentos formais de comunicação utilizados no âmbito da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí.

Além da pesquisa bibliográfica e documental, foi realizada observação direta das rotinas administrativas da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí, considerando a experiência profissional do pesquisador no setor. Essa observação possibilitou o levantamento dos principais canais de comunicação utilizados, a análise dos fluxos de tramitação dos requerimentos parlamentares e a identificação de possíveis falhas comunicacionais que podem impactar a eficiência administrativa.

No levantamento realizado, foram analisados os sistemas informatizados utilizados pela instituição, especialmente o Sistema de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL), responsável pela tramitação das matérias legislativas, como requerimentos, projetos de lei, decretos legislativos, indicações e demais proposições parlamentares, e o Sistema Esmeralda, utilizado para a gestão e tramitação dos processos administrativos relacionados a diárias, passagens, combustíveis, aposentadorias e demais demandas internas da Assembleia Legislativa.

A verificação das informações segue a abordagem da análise de conteúdo, conforme proposta por Bardin (2016), com ênfase na identificação de categorias temáticas relacionadas aos eixos investigativos do estudo: comunicação interna, integração setorial e eficiência administrativa. Esse procedimento permite a sistematização e interpretação das informações obtidas na pesquisa bibliográfica, documental e observacional, articulando-as ao referencial teórico mobilizado.

As limitações metodológicas do estudo incluem a circunscrição à análise bibliográfica, documental e observacional, sem aplicação de instrumentos primários de coleta de dados, como entrevistas ou questionários estruturados. Dessa forma, os resultados refletem a realidade observada no contexto específico da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Comunicação interna e eficiência administrativa na 1ª Secretaria da ALEPI

A análise das rotinas administrativas da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí permitiu identificar que a comunicação interna está diretamente associada à execução das atividades legislativas e administrativas do setor. Considerando que a unidade atua como elo entre o Poder Legislativo e diversos órgãos da administração pública estadual, o fluxo adequado das informações torna-se indispensável para o cumprimento das demandas parlamentares e institucionais.

Durante o levantamento realizado, verificou-se que a Assembleia Legislativa utiliza dois sistemas informatizados distintos para o gerenciamento de suas atividades. O Sistema de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL) é utilizado para a tramitação das matérias legislativas, incluindo requerimentos, projetos de lei, decretos legislativos, indicações, moções e demais proposições parlamentares. Já o Sistema Esmeralda é destinado à gestão dos processos administrativos internos, abrangendo solicitações de diárias, passagens, combustíveis, aposentadorias e demais procedimentos administrativos necessários ao funcionamento da instituição.

A utilização desses sistemas demonstra uma segregação funcional dos processos organizacionais, permitindo que as atividades legislativas e administrativas sejam conduzidas em ambientes específicos e adequados às suas finalidades. Essa divisão contribui para a organização das informações, facilita a localização de documentos e proporciona maior controle sobre a tramitação dos processos.

No caso específico da 1ª Secretaria, observou-se que o SAPL desempenha papel fundamental na comunicação institucional relacionada às demandas parlamentares. Por meio dele, é possível acompanhar a tramitação dos requerimentos apresentados pelos deputados, controlar o andamento das matérias e registrar formalmente as etapas do processo legislativo. Esse mecanismo contribui para a rastreabilidade das informações e para a transparência das atividades desenvolvidas pelo setor.

Entretanto, verificou-se que a eficiência da comunicação interna não depende exclusivamente da existência dos sistemas informatizados. Em diversas situações, a circulação das informações exige interação entre diferentes setores da Assembleia

Legislativa, bem como comunicação complementar por meio de correio eletrônico, contatos telefônicos e aplicativos de mensagens instantâneas. Tal realidade evidencia que os sistemas tecnológicos funcionam como instrumentos de apoio, mas não substituem a necessidade de alinhamento entre os servidores e unidades administrativas.

Esses resultados corroboram o entendimento de Chiavenato (2014), ao afirmar que a comunicação organizacional eficiente depende não apenas dos canais formais existentes, mas também da capacidade da organização de garantir que as informações sejam transmitidas com clareza, precisão e tempestividade. Da mesma forma, Torquato (2015) destaca que a comunicação interna bem estruturada contribui para a redução de falhas operacionais, melhoria da coordenação institucional e fortalecimento da eficiência administrativa.

Os resultados observados também convergem com o estudo desenvolvido por Araripe (2014) na Câmara Legislativa do Distrito Federal. Ao analisar o papel da comunicação interna na gestão pública legislativa, a autora concluiu que a comunicação constitui elemento estratégico para a integração institucional e para o alinhamento das atividades organizacionais. Da mesma forma, verificou-se na 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí que a circulação adequada das informações e a utilização dos canais formais de comunicação contribuem para a coordenação das atividades administrativas e para o fortalecimento da eficiência institucional.

4.2 Fluxo de tramitação dos requerimentos e sua relação com a comunicação interna

A análise da tramitação dos requerimentos na Assembleia Legislativa do Estado do Piauí evidencia a existência de um fluxo administrativo e legislativo estruturado, que envolve a participação de diversos setores até a expedição do documento ao órgão destinatário. Esse processo demonstra a relevância da comunicação interna para a integração das atividades institucionais e para a efetividade das demandas parlamentares.

O fluxo tem início nos gabinetes parlamentares, onde os requerimentos são elaborados pelos deputados ou suas assessorias. Em seguida, a proposição é

encaminhada ao setor de Redação de Atas (fundamentado no art. 23, inciso I, do Regimento Interno da ALEPI), responsável por organizar os expedientes que serão apresentados durante as sessões plenárias. Nessa etapa, a matéria é preparada para leitura em plenário – órgão deliberativo máximo da Casa (Figura 3), momento em que passa a integrar formalmente o processo legislativo.

Após a leitura da proposição (Pequeno Expediente), o requerimento é encaminhado à Diretoria Legislativa, setor responsável pelo acompanhamento dos procedimentos legislativos e pela condução das matérias submetidas à apreciação parlamentar. Posteriormente, a matéria segue para o Protocolo Legislativo, onde ocorre o controle formal da tramitação e o registro das informações necessárias ao acompanhamento processual.

Na sequência, o requerimento é encaminhado ao setor de Publicação, que atua em conjunto com o setor de Autógrafos, garantindo a formalização dos atos legislativos e a observância dos procedimentos regimentais. Após essa etapa, o processo retorna à Diretoria Legislativa para análise e definição da autoridade competente para a expedição do ofício a ser encaminhado à respectiva autoridade citada no requerimento.

Dependendo da natureza da matéria e da competência regimental aplicável, o requerimento poderá ser encaminhado à 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa (art. 22, inciso VI, do Regimento Interno da ALEPI), para expedição de ofício subscrito pelo 1º Secretário, ou à Secretaria Geral da Mesa, para encaminhamento por intermédio da Presidência da Assembleia Legislativa (art. 19, inciso VI, alínea k).

Observa-se que a tramitação do requerimento depende da atuação coordenada entre diversos setores, tornando a comunicação interna um elemento indispensável para o adequado fluxo das informações. Qualquer falha de comunicação entre as unidades envolvidas pode ocasionar atrasos na tramitação, retrabalho administrativo ou dificuldades no acompanhamento das demandas parlamentares.

Esse resultado reforça as considerações de Torquato (2015), ao afirmar que a eficiência organizacional está diretamente relacionada à capacidade da instituição de estabelecer fluxos comunicacionais claros e integrados. Da mesma forma, Chiavenato (2014) destaca que a comunicação organizacional eficiente contribui para a coordenação das atividades, para a redução de erros operacionais e para o alcance dos objetivos institucionais.

Esse resultado também encontra respaldo nas observações de Araripe (2014), que destaca a necessidade de integração entre os diversos setores das instituições legislativas para garantir o adequado funcionamento dos processos organizacionais. A tramitação dos requerimentos na ALEPI evidencia que a eficiência administrativa depende não apenas da existência de normas e procedimentos, mas também da capacidade dos diferentes setores de compartilharem informações de forma coordenada e tempestiva.

Figura 3 – Plenário Deputado Waldemar Macêdo da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí.



Fonte: O autor (2026).

4.3 Principais falhas de comunicação identificadas no fluxo dos requerimentos

A análise do fluxo de tramitação dos requerimentos na Assembleia Legislativa do Estado do Piauí permitiu identificar algumas fragilidades comunicacionais que impactam diretamente a eficiência administrativa da 1ª Secretaria. Embora a instituição disponha de procedimentos regimentais definidos e utilize sistemas informatizados para o acompanhamento das proposições legislativas, determinadas falhas operacionais e informacionais ainda geram retrabalho e podem comprometer a celeridade dos processos.

Uma das principais dificuldades observadas ocorre na fase inicial de elaboração dos requerimentos pelos gabinetes parlamentares. Em diversos casos, as proposições são encaminhadas com informações incompletas ou desatualizadas, especialmente quanto à identificação correta das autoridades destinatárias, cargos ocupados, endereços institucionais e demais dados necessários para a expedição dos ofícios. Essa situação exige que a 1ª Secretaria realize verificações adicionais antes da elaboração do expediente oficial, aumentando o tempo de processamento da demanda e gerando retrabalho administrativo.

Outro problema identificado refere-se à falta de sincronização entre a tramitação eletrônica registrada no Sistema de Apoio ao Processo Legislativo (SAPL) e a movimentação física dos documentos. Em determinadas situações, o sistema indica que a matéria já se encontra disponível para a 1ª Secretaria, enquanto o documento físico ainda permanece em setores anteriores do fluxo administrativo, como o Protocolo Legislativo. Essa divergência dificulta o acompanhamento processual, gera incertezas quanto à localização da documentação e pode ocasionar atrasos no encaminhamento das solicitações parlamentares.

Também foi constatado que a complexidade do fluxo de tramitação dos requerimentos exige elevado grau de integração entre os diversos setores envolvidos. O processo percorre sucessivamente os gabinetes parlamentares, a Redação de Atas, a Diretoria Legislativa, o Protocolo Legislativo, os setores de Publicação e Autógrafo, retornando posteriormente à Diretoria Legislativa antes de ser encaminhado à 1ª Secretaria ou à Secretaria Geral da Mesa Diretora. Dessa forma, eventuais falhas de comunicação em qualquer uma dessas etapas tendem a repercutir em todo o fluxo processual, comprometendo a eficiência administrativa.

Outro aspecto relevante observado durante a pesquisa está relacionado à fase de expedição dos ofícios. Embora a tramitação interna das proposições seja amplamente apoiada por sistemas informatizados, a entrega dos expedientes aos órgãos destinatários ainda ocorre predominantemente por meio físico, mediante serviço de transporte institucional. Em determinadas situações, a indisponibilidade momentânea do serviço de entrega pode ocasionar atrasos na protocolização dos documentos, exigindo solicitações reiteradas ao setor responsável para que o encaminhamento seja realizado. Tal circunstância evidencia que a modernização dos

processos internos ainda convive com procedimentos operacionais que dependem de recursos logísticos presenciais.

Verificou-se ainda que o acompanhamento das respostas encaminhadas pelos órgãos públicos exige monitoramento constante por parte da 1ª Secretaria. Embora os retornos sejam normalmente enviados por correio eletrônico institucional, a responsabilidade pelo controle dos prazos, recebimento das respostas e adoção das providências regimentais permanece concentrada no setor. Quando os órgãos demandados deixam de responder dentro do prazo estabelecido pelo Regimento Interno (art. 174, seção IX – Dos pedidos de informação), torna-se necessária a expedição de ofício de agravo, mecanismo utilizado para reforçar a cobrança institucional e garantir o atendimento da solicitação parlamentar, caso não seja respondido, o Presidente da Assembleia pode instaurar processo para apuração de crime de responsabilidade contra a autoridade faltosa.

Os resultados encontrados demonstram que os principais obstáculos à eficiência administrativa da 1ª Secretaria não decorrem da ausência de sistemas de informação ou da inexistência de procedimentos formais, mas principalmente da qualidade das informações fornecidas na origem do processo, da integração entre os setores envolvidos e da coexistência entre fluxos eletrônicos e físicos de tramitação documental. Tais achados corroboram as observações de Chiavenato (2014), ao afirmar que a comunicação organizacional eficiente depende da circulação adequada das informações, bem como das considerações de Torquato (2015), segundo as quais falhas comunicacionais tendem a gerar retrabalho, atrasos operacionais e dificuldades de coordenação institucional.

Os achados também dialogam com Araripe (2014), que identificou a comunicação interna como instrumento essencial para o aprimoramento da gestão pública legislativa. A autora argumenta que falhas na circulação das informações podem comprometer a integração organizacional e dificultar o alcance dos objetivos institucionais. Nesse sentido, as fragilidades observadas na tramitação dos requerimentos da ALEPI reforçam a importância de mecanismos capazes de promover maior alinhamento entre os setores envolvidos nos processos administrativos e legislativos.

Apesar das limitações identificadas, observou-se que a Assembleia Legislativa do Estado do Piauí possui mecanismos formais de controle capazes de assegurar a

rastreabilidade das demandas parlamentares, a cobrança das respostas junto aos órgãos públicos e a publicidade dos atos administrativos e legislativos, contribuindo para a manutenção da transparência e da efetividade das atividades institucionais.

4.4 Perspectivas de melhoria

A análise dos processos de comunicação interna e da tramitação dos requerimentos na Assembleia Legislativa do Estado do Piauí evidencia a existência de oportunidades de aperfeiçoamento capazes de contribuir para o fortalecimento da eficiência administrativa da 1ª Secretaria. Embora a instituição disponha de sistemas informatizados e de procedimentos regimentais consolidados, a adoção de algumas medidas pode tornar o fluxo das informações mais ágil, seguro e integrado.

Uma das principais perspectivas de melhoria consiste no fortalecimento da padronização das informações encaminhadas pelos gabinetes parlamentares. A disponibilização de orientações atualizadas e de modelos padronizados para elaboração dos requerimentos pode contribuir para a redução de inconsistências relacionadas à identificação de autoridades, órgãos destinatários e demais informações necessárias à expedição dos ofícios, diminuindo a ocorrência de retrabalho durante a tramitação dos processos.

Outra perspectiva relevante refere-se ao aperfeiçoamento da integração entre os setores envolvidos na tramitação das proposições legislativas. Considerando que os requerimentos percorrem diferentes unidades administrativas até chegarem à 1ª Secretaria, o fortalecimento dos mecanismos de acompanhamento e controle dos processos pode proporcionar maior sincronização das informações e maior celeridade no fluxo documental.

Também se destaca a possibilidade de ampliação do uso de ferramentas digitais para comunicação institucional e protocolo de documentos. A adoção gradual de mecanismos eletrônicos de encaminhamento e recebimento de expedientes junto aos órgãos públicos destinatários pode reduzir a dependência de procedimentos físicos, agilizando a entrega dos ofícios e o recebimento das respostas institucionais.

Outra medida potencialmente benéfica consiste no fortalecimento das práticas de capacitação continuada dos servidores e colaboradores envolvidos nos processos de comunicação e tramitação documental. A atualização permanente sobre

procedimentos administrativos, utilização dos sistemas informatizados e boas práticas de comunicação organizacional pode contribuir para a redução de falhas operacionais e para a melhoria do desempenho institucional.

Além disso, o aperfeiçoamento dos mecanismos de monitoramento dos prazos de resposta dos órgãos demandados pode ampliar a efetividade do acompanhamento realizado pela 1ª Secretaria, permitindo maior controle sobre as demandas parlamentares e fortalecendo o papel institucional de interlocução entre o Poder Legislativo e os órgãos da administração pública.

Por fim, observa-se que o avanço das tecnologias de informação e comunicação oferece oportunidades para a modernização contínua dos processos administrativos e legislativos da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí. Nesse contexto, o investimento em soluções que promovam maior integração entre os sistemas, os setores administrativos e os agentes envolvidos no processo legislativo pode contribuir significativamente para o fortalecimento da comunicação interna, para a melhoria da gestão dos processos e para o aumento da eficiência administrativa da instituição.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a influência da comunicação interna na eficiência administrativa da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí. A partir da pesquisa bibliográfica, documental e da observação das rotinas administrativas do setor, foi possível compreender a importância da comunicação como elemento fundamental para a integração institucional e para o adequado funcionamento das atividades legislativas e administrativas desenvolvidas pela Assembleia Legislativa.

Os resultados evidenciaram que a comunicação interna desempenha papel essencial na articulação entre os diversos setores envolvidos na tramitação das demandas parlamentares. Verificou-se que a atuação da 1ª Secretaria vai além da simples expedição de documentos, assumindo uma função estratégica de interlocução entre os gabinetes parlamentares, os setores internos da Assembleia Legislativa e os órgãos da administração pública estadual. Nesse contexto, a qualidade da comunicação influencia diretamente a celeridade das atividades, o

acompanhamento das demandas e a efetividade das respostas encaminhadas aos parlamentares.

A análise do fluxo dos requerimentos permitiu identificar que a eficiência administrativa está diretamente relacionada à circulação adequada das informações entre os setores envolvidos. Embora a instituição disponha de sistemas informatizados capazes de auxiliar o acompanhamento das demandas legislativas e administrativas, observou-se que a comunicação entre as unidades organizacionais continua sendo um fator determinante para o sucesso das atividades desenvolvidas. As principais dificuldades identificadas não decorrem da ausência de instrumentos de controle, mas da ocorrência de informações incompletas na origem dos processos, da falta de sincronização entre determinadas etapas da tramitação e da dependência de procedimentos que ainda exigem acompanhamento presencial.

Também foi possível constatar que a comunicação interna constitui um importante instrumento de apoio à atividade parlamentar. O encaminhamento dos requerimentos, o monitoramento dos prazos regimentais, o recebimento das respostas dos órgãos públicos e a devolução dessas informações aos parlamentares dependem de fluxos comunicacionais contínuos e organizados. Dessa forma, a eficiência da 1ª Secretaria está diretamente vinculada à capacidade de promover a integração entre os diversos atores que participam desse processo.

A pesquisa demonstrou ainda que o fortalecimento dos mecanismos de comunicação interna pode contribuir significativamente para a redução do retrabalho, para a melhoria da coordenação entre os setores e para o aprimoramento da eficiência administrativa. Medidas voltadas à padronização das informações, ao aperfeiçoamento da comunicação institucional e à ampliação do uso de recursos tecnológicos possuem potencial para fortalecer a atuação da 1ª Secretaria e aprimorar a prestação dos serviços desenvolvidos pela Assembleia Legislativa do Estado do Piauí.

Diante dos resultados obtidos, considera-se que o objetivo proposto foi alcançado, uma vez que a pesquisa permitiu analisar a influência da comunicação interna na eficiência administrativa da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí. Da mesma forma, foi possível responder ao problema de pesquisa ao verificar que a comunicação interna exerce influência direta sobre a coordenação das atividades, a circulação das informações, o acompanhamento das demandas

parlamentares e a integração entre os diversos setores envolvidos nos processos administrativos e legislativos da instituição.

Além das contribuições para a compreensão da realidade organizacional da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí, o estudo contribui para ampliar as discussões sobre comunicação interna no âmbito do Poder Legislativo, área ainda pouco explorada quando comparada a outros segmentos da administração pública. Nesse sentido, pesquisas futuras poderão aprofundar a temática por meio da incorporação de dados obtidos diretamente junto aos servidores, gestores e demais atores envolvidos nos processos administrativos e legislativos da instituição, possibilitando uma compreensão ainda mais abrangente dos fatores que influenciam a eficiência administrativa no contexto legislativo.

Por fim, conclui-se que a comunicação interna representa um dos principais fatores de sustentação da eficiência administrativa da 1ª Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí. Mais do que um instrumento de transmissão de informações, ela se configura como elemento indispensável para a integração institucional, para o acompanhamento das demandas parlamentares e para o fortalecimento da atuação do Poder Legislativo no atendimento aos interesses da sociedade. Dessa forma, investir no aprimoramento dos processos comunicacionais significa fortalecer a capacidade institucional da Assembleia Legislativa de desempenhar suas funções com maior eficiência, transparência e qualidade.

FINANCIAMENTO DA PESQUISA

Os autores declaram que a pesquisa não recebeu financiamento específico de agências de fomento dos setores público, comercial ou sem fins lucrativos.

DECLARAÇÃO DE USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA

Os autores declaram que utilizaram a ferramenta ChatGPT (OpenAI) exclusivamente para apoio na revisão gramatical, ortográfica e melhoria da clareza textual. Todo o conteúdo científico, interpretação dos resultados e conclusões foram elaborados e revisados pelos autores.

CONFLITO DE INTERESSES

Os autores declaram não haver conflitos de interesse relacionados à realização e publicação deste estudo.

REFERÊNCIAS

ARARIPE, Zínia. **O papel da comunicação interna na gestão pública legislativa: um estudo de caso da Câmara Legislativa do DF**. 2014. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão da Comunicação nas Organizações) – Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2014.

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

BERLO, David K. **O processo da comunicação: introdução à teoria e à prática**. 10. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

BRANDÃO, Wilson Nunes; TAVARES, Zózimo. **190 anos do Poder Legislativo Piauiense (1835–2025)**. 1. ed. Teresina: Bienal Editora, 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Senado Federal, 1988.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Barueri: Manole, 2014.

CURVELLO, João José Azevedo. **Comunicação interna e cultura organizacional**. 2. ed. Brasília: Casa das Musas, 2012.

DRUCKER, Peter F. **O gerente eficaz**. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 42. ed. São Paulo: Malheiros, 2016.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

MINTZBERG, Henry. **Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PIAUÍ. Assembleia Legislativa. **Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado do Piauí**. 6. ed. Teresina: Assembleia Legislativa do Estado do Piauí, 2023. (Série Legislação).

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

TORQUATO, Gaudêncio. **Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas**. São Paulo: Summus, 2015.