

A INFLUÊNCIA DA BUROCRACIA NA COMUNICAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UMA ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA

Grupo de Trabalho: Pétala Martins Lopes de Souza; Solange Araujo Oliveira

Resumo

A comunicação é parte fundamental para a sobrevivência e desempenho da empresa. Contudo, a burocracia, quando aplicada de maneira disfuncional, impacta, frequentemente, a comunicação eficiente. Desse modo, esse resumo expandido se propõe a analisar as influências exercidas pela burocracia na comunicação das organizações. O trabalho baseou-se em uma pesquisa de tipo documental de abordagem qualitativa e usou materiais bibliográficos de periódicos Scielo e CAPES e em livros que possibilitaram o alcance do objetivo da pesquisa. A partir das bases analisadas nesta pesquisa, concluiu-se que a burocratização excessivamente rígida e impessoal inviabiliza a eficiência e a eficácia da organização na função basilar do serviço público: atender às necessidades da população.

Palavras-chave: Burocracia; Comunicação; Administração pública.

1. INTRODUÇÃO

Entre os séculos XVIII e XIX, a revolução industrial instaurou nas organizações a necessidade de teorias administrativas capazes de lidar, eficientemente, com o exponencial crescimento das demandas do mercado. Ao compreender essa elevação na complexidade das empresas modernas, Silva (2008) destaca a relevância da teoria burocrática de Weber, pois ela introduz formalismo e impessoalidade. Sob este viés, a burocracia é entendida como fundamental para o desempenho organizacional satisfatório, principalmente no setor público, em que a eficiência e a transparência são cruciais para o seu bom funcionamento.

Contudo, no senso comum, a burocracia da administração pública frequentemente é associada às suas disfunções, ou seja, anomalias no funcionamento do processo weberiano, as quais impactam, principalmente, no processo comunicacional da organização. Nesse contexto, o presente trabalho objetiva analisar a burocracia na comunicação da gestão pública, com a finalidade de compreender as influências que a burocracia de Weber exerce sobre a comunicação no setor público.

A sobrevivência e o desenvolvimento de uma empresa estão diretamente ligados ao sistema de comunicação que ela estabelece e mantém, conforme apontado por Torquato (2015). Entretanto, a literatura demonstra que a transmissão e o recebimento de mensagens podem ser interferidos pelas disfunções burocráticas, devido ao seu formalismo excessivo e à despersonalização, resultando em ineficiência nas atividades empresariais. Nesse sentido, o trabalho se desenvolve a partir da seguinte problemática: Como a burocracia influencia na comunicação da gestão pública?

Por meio de uma pesquisa bibliográfica com abordagem qualitativa, este trabalho

respondeu à questão basilar proposta. A análise dos materiais levantados permite entender os impactos que a burocracia exerce sobre a comunicação nas organizações públicas, de modo a fomentar um debate enriquecedor sobre como a burocracia, quando utilizada de forma exagerada, interfere nos processos comunicacionais nos serviços públicos federais.

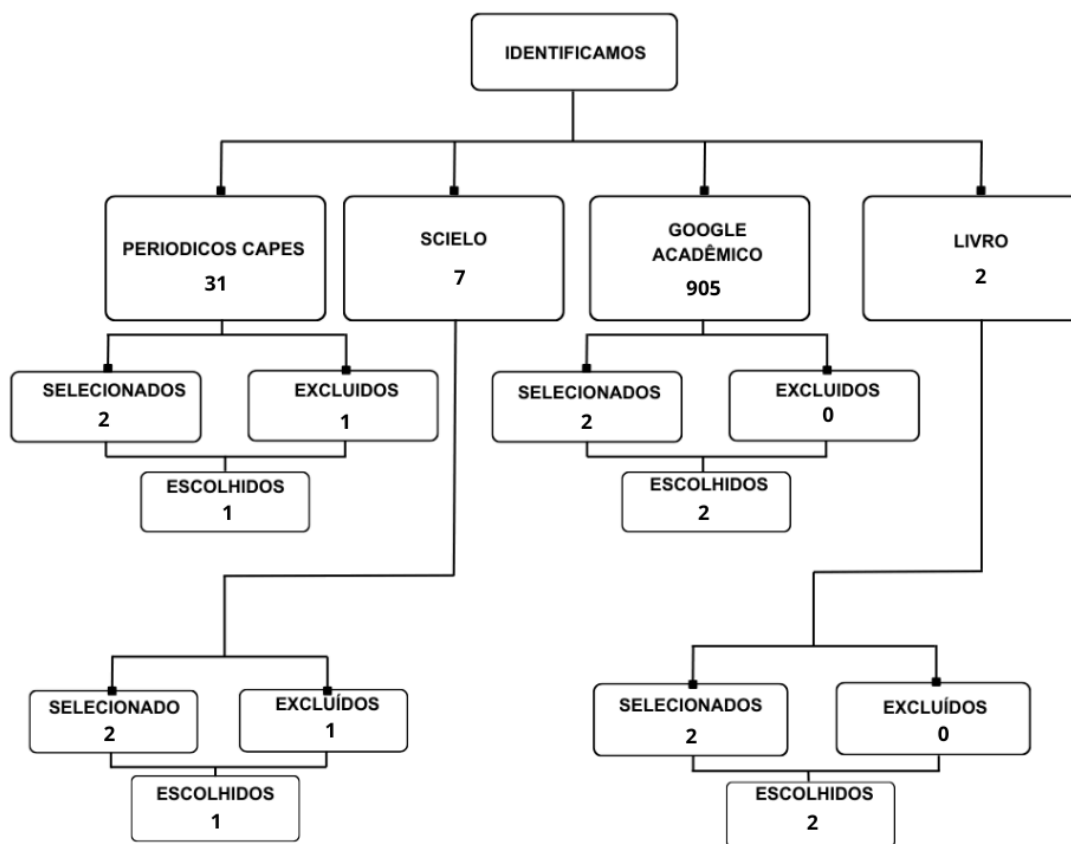
Para organizar as reflexões, dividiu-se este trabalho em quatro sessões, que incluem esta introdução. A segunda seção expõe os materiais e métodos utilizados na construção da pesquisa e a terceira busca responder a questão orientadora do trabalho. Por fim, são apresentadas as considerações finais deste resumo expandido.

4. METODOLOGIA

O presente material utilizou a metodologia do tipo de pesquisa bibliográfica, com a finalidade de expandir a compreensão sobre o tema a partir do acervo já existente. Além disso, o trabalho apresenta abordagem qualitativa, a qual foi considerada a mais adequada para atingir os objetivos da pesquisa.

Conforme evidenciado por Prodanov e Freitas (2013), as metodologias qualitativas em pesquisa apresentam vantagens significativas, pois consideram a interação dinâmica existente entre o mundo real e o sujeito. Isso permite a compreensão de significados, contextos e experiências, além de ser uma escolha ideal para o presente estudo. Dessa forma, o trabalho teve como etapas: o planejamento e a seleção de materiais disponíveis nos bancos de dados do Google Acadêmico, Scielo e CAPES para embasar a análise e a estruturação do Estado da Arte (Teixeira 2023).

Diante dessa perspectiva, no processo de seleção dos materiais foram adotados critérios de seleção e exclusão dos trabalhos disponíveis nos periódicos acadêmicos. Assim, foram utilizados filtros de tempo: trabalhos publicados no período entre 2015 e 2025, escritos em português, tipo: artigo e em formato de PDF, e como descritores foram usadas as seguintes palavras-chaves: burocracia; comunicação e administração pública. Desse modo, foram excluídos os materiais que, ao realizar uma leitura prévia e detalhada do resumo e da metodologia, divergiam em conteúdo e em objetivo da proposta deste trabalho. A figura 1 ilustra a quantidade de trabalhos identificados, selecionados, excluídos e escolhidos no processo de execução da pesquisa.



Fonte: Elaboração própria, 2025.

Por fim, a coleta dos materiais foi preferencialmente de publicações revisadas por pares, garantindo um referencial teórico seguro e uma produção confiável. Dessa forma, foram abordados, nessa pesquisa, 5 trabalhos acadêmicos e 4 livros listados na tabela 1.

Tabela 1 - Materiais selecionado

Título	Área de conhecimento	Ano
Como Elaborar Projeto de Pesquisa	Metodologia Científica	2002
Teorias da Administração	Ciências sociais aplicadas	2008
Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas de Pesquisa e do trabalho acadêmico	Metodologia Científica	2013
Comunicação nas Organizações	Ciências Humanas	2015
Sistema Regional de Inovação: uma Análise da Comunicação Entre os Atores	Ciências Sociais Aplicadas	2016

Estados da Arte: aparando arestas na compreensão dessa modalidade de pesquisa	Ciências Biológicas	2023
Princípios Norteadores da Teoria da Ação comunicativa: Desafios e Possibilidades para a Gestão Participativa	Ciências sociais aplicadas	2024
Estratégias e Desafios na Gestão de Pessoas no Serviço Público Federal uma Revisão Bibliográfica	Ciências da Saúde	2024
Evidências e Tomada de Decisão em Políticas Públicas: uma Análise Qualitativa a Partir da Perspectiva da Burocracia Dirigente	Ciências sociais aplicadas	2025
Total Utilizado		09

Fonte: Elaboração própria, 2025.

A partir da análise desses materiais, foi possível extrair conclusões significativas para responder a questão orientadora do resumo expandido e analisar como a burocracia se organiza nas instituições públicas e como influencia os processos de comunicação.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A burocracia elaborada por Weber foi uma resposta ao contexto de complexificação das organizações e da necessidade de pensar na demanda produtiva e estrutural das organizações, conferindo a esses cargos bem definidos, padronização e formalização de processos e um processo decisório avesso ao favoritismo e à pessoalidade. Nessa dinâmica, a comunicação apresenta-se como fator essencial para sustentar as organizações, tanto pela inerente interdependência das partes quanto pela essencial troca de informações internas e externas (Torquato, 2015). Em destaque, na administração pública - entendida aqui como a gestão de serviços e políticas estatais para atender às necessidades sociais - a comunicação é um dos pilares da celeridade e eficácia das políticas públicas e do funcionamento da engrenagem pública. Assim, a gestão pública “[...] é o espaço onde estas comunicações devem acontecer” (Castro et. al., 14).

Entretanto, Figueiredo et al. (2016), por meio de seu estudo sobre a comunicação entre os atores do Sistema Regional de Inovação (SRI), compreende que a burocracia, quando não utilizada de maneira funcional, atua como um entrave significativo para a celeridade das interações internas, tornando o processo de troca de informações inviável. Tal problemática pode ocasionar na formação de sistemas de comunicação lentos, impactando diretamente na eficiência das atividades conjuntas da empresa, o que distancia a interação entre os atores e constrói barreiras que inviabilizam a cooperação. Essa lentidão e as barreiras geradas, contrastam com o cenário idealizado por Machado (2024) ao compreender que a comunicação empresarial equilibrada com a burocracia weberiana proporciona a um clima interno saudável e um ambiente onde os fluxos de informações fluem com qualidade pela organização.

De forma consonante, Batista (2025), ao analisar o uso de fontes de informação no direcionamento de ações do setor executivo federal, concluiu que esse processo é racionalizado e orientado por dados objetivos, mas prioriza o uso de fontes internas em relação a pesquisas acadêmicas, colocadas em lugar de suplência. Nesse caso, entre outros fatores, a burocracia governamental limita a leitura da realidade, além de retardar a comunicação entre as instâncias federal, estadual e municipal, processo esse essencial para aplicação de políticas e programas públicos. Em Castro et. al. (2025) entende-se que patologias dessa natureza surgem da prevalência da racionalização em detrimento da comunicação nos âmbitos socioculturais e da subjetividade humana, afastando a ação popular da atividade do setor público administrativo.

Os fatores supracitados nitificam a significativa influência da burocracia na comunicação da administração pública, mas ratificam a atual necessidade de moderar entre a burocracia e o construtivismo - método criativo dotado de interpretação social - na retenção de informações, para uma assimilação mais precisa da realidade e suas urgências (Batista, 2025), além da dilatação da transparência e maleabilidade da comunicação, incluindo as demandas da coletividade (Castro et. al., 2025). “Essa inter-relação não apenas busca restaurar a primazia da razão comunicativa, mas também resgatar a essência da esfera pública como espaço de participação ativa e crítica dos cidadãos” (Op. Cit, p. 15).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante da abordagem adotada, este trabalho analisou as influências da burocracia na comunicação das organizações públicas, um tema de grande relevância, visto que os serviços públicos são, significativamente, afetados pelas disfunções burocráticas, ocasionando negativamente a eficiência organizacional. Por meio de uma abordagem qualitativa e uma pesquisa bibliográfica com análises de artigos e de livros que permitiram uma leitura da burocracia e da comunicação dentro da administração pública.

Compreendeu-se que há na conjuntura atual a burocratização sobre os processos administrativos públicos, de modo que impacta negativamente na eficiência e eficácia da função-mor do setor público, a de sanar a necessidade popular, sendo necessário reforçar os aspectos informais e o intercâmbio do setor público com as demais esferas da sociedade. Diante dessa perspectiva, nota-se que a relevância do trabalho apresenta-se na compreensão da essencialidade do equilíbrio da burocracia e da comunicação para o bom desempenho organizacional da gestão pública, fazendo com que se ajuste melhor ao escopo para o qual foi idealizada.

Entretanto, o trabalho apresenta limitações decorrentes da reduzida quantidade de materiais bibliográficos escolhidos e analisados, inviabilizando uma leitura mais detalhada acerca da temática, pois não compreende contextos específicos. Nesse sentido, recomenda-se a produção de futuras investigações que explorem a comunicação e a burocracia nos serviços públicos existentes nas três instâncias do Estado, abordando contextos geográficos, temporais ou setoriais específicos não contemplados nesta análise.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATISTA, M. **Evidências e tomada de decisão em políticas públicas:** uma análise qualitativa a partir da perspectiva da burocracia dirigente. Rio de Janeiro: Revista de Administração Pública, 2025. p. 1-21. Disponível em:
<https://doi.org/10.1590/0034-761220240202>. Acesso em: 22 out. 2025.

CASTRO, E. de L. T. *et. al.* **Princípios norteadores da teoria da ação comunicativa:** desafios e possibilidades para a gestão participativa. Curitiba: Políticas Públicas e Cidades, 2024. v. 13, n.2. p 1-18. Disponível em: <https://doi.org/10.23900/2359-1552v13n2-293-2024>. Acesso em: 23 out. 2025.

FIGUEIREDO, M. de L. A. *et. al.* **Sistema regional de inovação:** uma análise da comunicação entre os atores. Curitiba: Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento, 2022. v. 11, n. 02. p. 403-426. Disponível em:
<http://dx.doi.org/10.3895/rbpd.v11n2.13899>. Acesso em: 21 out. 2025.

MACHADO, E. F. **Estratégias e desafios na gestão de pessoas no serviço público federal:** uma revisão bibliográfica. Ceará: Semana Acadêmica, 2024. ed. 248, v.12. p. 1-32. Disponível em: <https://orcid.org/0000-0003-4426-8765>. Acesso em: 21 out. 2025.

PIMENTEL, A. **O método da análise documental:** seu uso numa pesquisa historiográfica. Maranhão: Cadernos de Pesquisa, 2001. n. 114. p. 179–95. Disponível em:
<http://dx.doi.org/10.35265/2236-6717-248-13012>. Acesso em: 21 out. 2025.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. ed. 2. 277 p. Disponível em:
<https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: Acesso em: 20 out. 2025.

SILVA, R. O. da. **Teorias da Administração.** São Paulo: Pearson Patience Hall, 2008. 480 p. Disponível em:
http://www.folgueral.com.br/tga/Silva_Reinaldo-Teorias_da_Administracao.pdf. Acesso em: 20 set. 2025.

TEIXEIRA, P. M. M. **Estados da Arte**: aparando arestas na compreensão dessa modalidade de pesquisa. São Paulo: Ciência & Educação, 2023. v. 29. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1516-731320230034>. Acesso em: 21 out. 2025.

TORQUATO, G. **Comunicação nas organizações**: empresas privadas, instituições e setor público. São Paulo : Summus, 2015. E-book. 248 p.