

Guia Prático

COMUNICAÇÃO EFICIENTE NO SISTEMA DE ADMINISTRAÇÃO DE JUSTIÇA



AVISO LEGAL

Este documento foi elaborado com o apoio financeiro da União Europeia (UE) e da Agência Espanhola de Cooperação Internacional para o Desenvolvimento (AECID). O seu conteúdo não reflete necessariamente a posição oficial da UE ou da AECID que não são responsáveis pelo uso que se possa ser feito da informação nele contida.

FICHA TÉCNICA

Autores:

João Graça



Arafat Cossa



Coordenação Técnica:

Tina Lorizzo



Maputo, Moçambique – 2025

ÍNDICE



INTRODUÇÃO

OBJECTIVOS

MÓDULOS

01 O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NO SECTOR DA JUSTIÇA

- 1.1 – Responsabilidades e limites da comunicação oficial.
- 1.2 – Quadro Legal da Comunicação
- 1.3 – A importância da comunicação transparente e acessível.
- 1.4 – Construir e manter a credibilidade institucional.

02 PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

- 2.1 – Clareza, precisão e coerência na comunicação.
- 2.2 – Alinhamento da mensagem com os valores institucionais.
- 2.3 – Comunicação de crises: gestão de informações sensíveis.
- 2.4 – Proactividade e Reactividade
- 2.5 – Planeamento estratégico de comunicação

03 COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E MEDIA TRAINING

- 3.1 – Conhecimento da Audiência
- 3.2 – Estrutura da mensagem
- 3.3 – Acessibilidade da Linguagem
- 3.4 – Comunicação Assertiva em Contextos Desafiadores
- 3.5 – Comunicação com os Órgãos de Comunicação Social
- 3.6 – Comunicação Interna entre Órgãos da Justiça

04 BOAS PRÁTICAS PARA REDES SOCIAIS

- 4.1 – Uso responsável das redes sociais por representantes institucionais.
- 4.2 – Como evitar armadilhas e riscos na comunicação digital.
- 4.3 – Gestão de comentários e interação com o público.
- 4.4 – Gerar confiança na relação com o público

CONSIDERAÇÕES FINAIS

INTRODUÇÃO:

A COMUNICAÇÃO COMO PILAR DA JUSTIÇA EM MOÇAMBIQUE

Uma comunicação eficiente é essencial para reforçar a confiança pública nas instituições de justiça. O Sistema de Administração de Justiça desempenha um papel central na consolidação do Estado de Direito, na defesa dos direitos dos cidadãos e na promoção da transparência e da boa governação.

A relação comunicacional entre a justiça, a imprensa e a sociedade civil em Moçambique é marcada por complexidades e obstáculos significativos, como restrições à liberdade de imprensa, intimidações e controlo mediático. A acrescentar a isto, corrupção dentro do sistema judicial moçambicano é um factor que afeta negativamente o acesso à justiça e mina a confiança pública, que é muitas vezes visto como hermético, distante e ineficaz. É necessário e urgente alterar a forma como o sistema interage com a sociedade.

Este Guia fornece orientações práticas a porta-vozes, magistrados, oficiais de justiça, e aos demais actores do Sistema de Administração da Justiça no sentido de aprimorar as suas capacidades de comunicação, e consequentemente, melhorar a sua relação com os órgãos de comunicação social, com a sociedade civil, assim como, com o público em geral. Para isso, aborda princípios de comunicação e orientações adaptadas ao contexto sociopolítico e legal de Moçambique, promovendo uma cultura institucional de abertura, diálogo e responsabilidade.



OBJECTIVOS



Este guia prático tem como propósito **fortalecer a capacidade de comunicação dos profissionais do sector da justiça.**

Pretende-se:

- Reforçar a consciência institucional sobre a importância da comunicação ética, clara e acessível;
- Capacitar os profissionais para interagirem com a imprensa, com a sociedade civil e com o público de forma responsável e alinhada com os valores de cada instituição;
- Promover práticas de comunicação consistentes e coerentes entre os diversos órgãos do Sistema de Administração da Justiça (SAJ);
- Fomentar uma cultura de transparência e proximidade, que contribua para o aumento da confiança pública no sistema de justiça;
- Criar mecanismos práticos para melhorar a relação com os cidadãos, prevenir mal-entendidos e gerir melhor contextos de crise e exposição pública.

Este documento é um recurso de consulta, para que através de uma abordagem estratégica, se possa fazer da comunicação **uma ponte que liga o Sistema de Administração de Justiça aos Cidadãos Moçambicanos**, contribuindo para a construção de uma justiça mais credível, acessível e eficaz.

MÓDULO #01

O PAPEL DA COMUNICAÇÃO NO SECTOR DA JUSTIÇA

-
- 1.1 – Responsabilidades e limites da comunicação oficial.
 - 1.2 – Quadro Legal da Comunicação
 - 1.3 – A importância da comunicação transparente e acessível.
 - 1.4 – Construir e manter a credibilidade institucional.

1.1 Responsabilidades e limites da comunicação oficial.

Todos os profissionais do sector da justiça, sejam juízes, procuradores, técnicos, assessores ou funcionários administrativos, participam, directa ou indirectamente, na construção da imagem institucional e na transmissão de informação ao público.

A comunicação oficial no sector da justiça não é tarefa exclusiva dos porta-vozes. Cada profissional tem a responsabilidade de respeitar os princípios da transparência, rigor, legalidade e ética sempre que transmite informação aos cidadãos, à imprensa, ou a parceiros institucionais.

Responsabilidades gerais dos profissionais da justiça na comunicação:

- Garantir que a informação transmitida é clara, factual e coerente com os valores institucionais;
- Contribuir para uma imagem de justiça acessível, transparente e confiável;
- Tornar a informação acessível e compreensível ao público, evitando linguagem excessivamente técnica.
- Proteger a confidencialidade de processos e informações sensíveis.

Limites da comunicação oficial:

- Respeitar o segredo de justiça e o quadro legal em vigor;
- Evitar emitir opiniões pessoais ou juízos de valor em nome da instituição;
- Abster-se de alimentar polémicas ou conflitos através dos meios de comunicação;
- Evitar divulgar informações não confirmadas ou especulativas.

Saber o que dizer, como dizer, quando dizer, e principalmente quando se abster é fundamental para manter a integridade e a credibilidade do sistema de justiça.

1.2 Quadro Legal da Comunicação

– Algumas referências

A comunicação institucional no sector da justiça obedece a um conjunto de normas legais que garantem o equilíbrio entre o **direito à informação** e a **protecção da confidencialidade** e da integridade dos processos.

1. Constituição da República de Moçambique

- **Artigo 48 – Liberdades de expressão e informação:** Garante a todos os cidadãos o direito à liberdade de expressão, de imprensa e o direito à informação.
- **Artigo 17 n.º 2 – Relações internacionais:** A República de Moçambique aceita, observa e aplica os princípios da Carta da Organização das Nações Unidas e da Carta da União Africana.
- **Artigo 18 n.º 1 – Direito internacional:** Os tratados e acordos internacionais, validamente aprovados e ratificados, vigoram na ordem jurídica moçambicana após a sua publicação oficial e enquanto vincularem internacionalmente o Estado de Moçambique.

2. Lei n.º 12/1979 de 12 de Dezembro – Protecção do Segredo de Estado

- Define o que constitui informação classificada e os limites à sua divulgação.
- Proíbe a divulgação de informações que possam comprometer a segurança do Estado ou o funcionamento das instituições.

Nenhum profissional deve divulgar dados sensíveis, internos ou estratégicos sem autorização formal. O respeito pela confidencialidade é fundamental para proteger os processos e a credibilidade institucional.

3. Lei n.º 34/2014 de 31 de Dezembro – Direito à Informação

- Garante aos cidadãos o acesso à informação de interesse público.
- Obriga as instituições públicas e entidades privadas com funções públicas a divulgar proactivamente informação útil e relevante.

As instituições de justiça têm a obrigação de informar e dar acesso a fontes de informação, assim como o dever de comunicar de forma clara sobre os seus serviços, decisões, funcionamento e canais de contacto. Negar ou ocultar informação pública viola a lei e compromete a transparência. O **Decreto n.º 35/2015**, de 31 de Dezembro aprova o Regulamento da Lei do Direito à Informação.

4. Outras normas relevantes

- **Código Penal** (Lei n.º 24/2019, de 24 de Dezembro) e **Código de Processo Penal** (Lei n.º 25/2019, de 26 de Dezembro): Impõem limites à divulgação de informações sobre processos em curso, incluindo o respeito pelo segredo de justiça, a presunção de inocência e a protecção das vítimas e testemunhas.
- **Regulamentos internos das instituições do sector da justiça:** Muitas instituições possuem regulamentos próprios sobre comunicação institucional e contacto com a imprensa. Recomenda-se que cada profissional conheça e respeite as orientações internas da sua entidade.

A comunicação no sector da justiça exige responsabilidade legal e ética.

Conhecer o quadro legal é essencial para:

- Proteger os direitos dos cidadãos;
- Evitar violações legais;
- Reforçar a credibilidade e a legitimidade das instituições.

Informar com responsabilidade é uma forma de garantir justiça para todos.

1.3 – A Importância da Comunicação Transparente e Acessível

A comunicação no sector da justiça tem um papel essencial na construção da confiança entre instituições e cidadãos. Quanto mais clara e compreensível for a linguagem usada, mais próxima e legítima se torna a justiça aos olhos da sociedade.

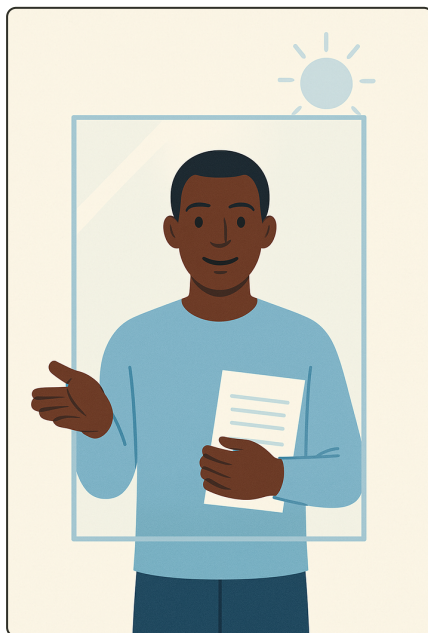
Uma justiça que comunica mal é percebida como sendo distante, elitista e indiferente. Já uma justiça que comunica com empatia e clareza reforça a cidadania, previne conflitos e promove uma cultura de legalidade.

A transparência institucional:

- Reforça a confiança pública e a credibilidade das decisões judiciais;
- Reduz rumores, desinformação e especulações;
- Demonstra compromisso com os direitos dos cidadãos e com o Estado de Direito.

Acessibilidade na linguagem – Falar Para Ser Compreendido:

- A linguagem jurídica deve ser traduzida para uma linguagem clara, sem jargões, sobretudo quando nos dirigimos a público que não é técnico;
- É essencial que todos os profissionais, mesmo os não especializados em comunicação, saibam adequar o discurso à realidade do cidadão comum.



1.4 – Construir e Manter a Credibilidade Institucional

A credibilidade de uma instituição de justiça não depende apenas das grandes decisões ou da actuação dos seus dirigentes. A credibilidade é construída todos os dias, a cada interação, por todos os profissionais que trabalham na instituição.

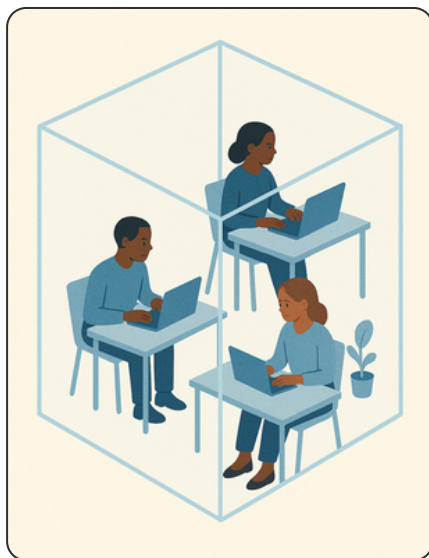
Pilares da credibilidade institucional:

- Coerência entre o discurso e a prática: o que se diz deve corresponder ao que se faz;
- Consistência: manter uma linha de comunicação unificada, evitando mensagens contraditórias;
- Transparência e verdade: assumir erros quando necessário e apresentar soluções fortalece a reputação;
- Postura ética e profissional: a forma como um profissional se apresenta e se predispõe a ajudar o público gera confiança.

Boas práticas para os profissionais de justiça:

- Estar informado sobre os assuntos institucionais e atualizações relevantes;
- Responder com responsabilidade, especialmente em momentos de maior visibilidade pública;

- Reforçar os valores, missão e visão da instituição em todas as interações com o público.



Manter a credibilidade é uma responsabilidade partilhada por todos os que compõem o sector da justiça, e a comunicação desempenha um papel central nesse processo.

MÓDULO #02

PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL

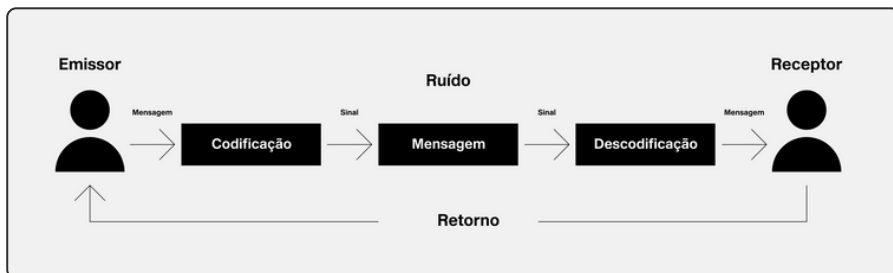
-
- 2.1 – Clareza, precisão e coerência na comunicação.
 - 2.2 – Alinhamento da mensagem com os valores institucionais.
 - 2.3 – Comunicação de crises: gestão de informações sensíveis.
 - 2.4 – Proactividade e Reactividade
 - 2.5 – Planeamento estratégico de comunicação

2.1 – Clareza, Precisão e Coerência na Comunicação

Num sector tão técnico e sensível como o da justiça, a forma como se comunica é tão importante quanto o conteúdo. A clareza, a precisão e a coerência são pilares fundamentais para garantir uma comunicação institucional eficaz e credível.

- **Clareza:** Significa expressar-se de forma simples e compreensível, sobretudo ao comunicar com públicos não especializados. Sempre que possível, deve-se evitar jargões técnicos e usar exemplos práticos.
- **Precisão:** Refere-se à exatidão dos factos, números, datas e informações partilhadas. Um dado incorrecto pode gerar desinformação, provocar descontentamento e comprometer a confiança pública.
- **Coerência:** Todas as mensagens transmitidas por diferentes profissionais ou departamentos da instituição devem manter um alinhamento comum. Contradições internas ou mudanças abruptas de discurso fragilizam a imagem do sistema judicial.

Comunicar com clareza, precisão e coerência evita mal-entendidos, promove o respeito institucional e reforça a confiança do público.



2.2 – Alinhamento da Mensagem com os Valores Institucionais

Cada instituição do sector da justiça tem uma missão, uma visão e um conjunto de valores. Esses valores devem estar reflectidos em todas as comunicações internas e externas.

- Comunicar com base nos valores institucionais reforça a legitimidade das ações e decisões.
- A linguagem, o tom e o conteúdo devem respeitar e promover esses valores, mesmo nas interações informais.
- Um profissional da justiça que comunica com empatia, respeito e ética contribui diretamente para a reputação da instituição que representa.

A coerência entre discurso e valores institucionais é essencial para manter a credibilidade e a eficácia da comunicação.

Por outro lado, uma comunicação desalinhada com os valores institucionais gera desconfiança, ruído e fragilidade reputacional. O público facilmente reconhece incoerências e responde com crítica, cepticismo ou afastamento.

2.3 – Comunicação de Crises: Gestão de Informações Sensíveis

Situações de crise, como decisões polémicas, processos mediáticos ou falhas institucionais exigem cuidado redobrado na comunicação. Embora nem todos os profissionais tenham a responsabilidade de se pronunciar publicamente, todos devem saber como agir e o que evitar em contextos delicados.

- Evitar comentários públicos não autorizados, sobretudo em redes sociais ou fora do contexto institucional;
- Respeitar a confidencialidade de informações de processos em curso;
- Orientar-se por canais oficiais para obter ou partilhar informações, mesmo dentro da própria instituição;
- Em caso de dúvida, os funcionários das instituições devem abster-se de comentar ou procurar esclarecimento com os superiores hierárquicos ou departamentos de comunicação.

A forma como a justiça comunica durante uma crise pode minimizar danos ou agravá-los. Em momentos de crise a veracidade de qualquer informação deve validada sem precipitações.

A preparação é chave. Cada instituição deve saber de antemão quem é representante pela sua comunicação, perante o público ou os jornalistas. Este porta-voz deve estar bem informado de modo a saber o que deve ser dito, o que deve ser protegido e como tudo isso afecta a imagem da instituição. **Porta-vozes bem preparados evitam o agravamento de crises e ajudam a restaurar a confiança.**



2.4 – Proactividade e Reactividade

Uma comunicação institucional eficaz contempla sempre os seguintes eixos complementares:

Comunicação proactiva:

A comunicação proactiva é aquela que não espera que acontecimentos externos aconteçam para agir. É intencional, planeada e focada em construir uma percepção positiva da instituição. Envolve, antecipar necessidades de informação de interesse público, planear ações de esclarecimento e manter canais de diálogo abertos com os cidadãos.

A comunicação proactiva serve para de forma estratégica reforçar valores, sensibilizar, educar, prevenir especulações e tornar o sistema mais acessível.

Comunicação Reactiva:

Trata-se de saber responder de forma apropriada a situações inesperadas, reclamações, dúvidas, exposições públicas ou crises. Apesar de não ser possível prever tudo, a instituição deve ter planos de contingência e mecanismos de resolução de crises de modo a não serem apanhadas desprevenidas. Quanto melhor preparadas estiverem, mais eficaz vai ser a nossa resposta em termos de comunicação.

A reatividade deve ser estratégica, rápida, serena e baseada em **factos verificados**. Veicular informação incorrecta num momento sensível pode causar mais danos do que não dizer nada.

Profissionais bem preparados, informados e alinhados com a missão institucional conseguem atuar com maior segurança, mesmo sob pressão.

2.5 – Planeamento Estratégico da Comunicação

Um planeamento estratégico bem definido ajuda a garantir que todas as mensagens e ações de comunicação estejam em sintonia com os valores, objectivos e públicos da instituição. Ajuda também a estarmos bem preparados para momentos de crise.

Os departamentos de comunicação, em concordância com a liderança da instituição, são os principais responsáveis pela elaboração dos planos de comunicação.

Este planeamento deve, no mínimo, conter definições claras sobre:

- O **propósito** institucional: Qual o papel e a razão de existir da instituição na sociedade? Que serviços presta, que problemas resolve, ou que mudanças quer promover?
- As **mensagens-chave**: Quais são as principais mensagens e informações que a instituição pretende transmitir?
- Os **públicos-alvo** prioritários: Quem são as pessoas com as quais necessitamos de comunicar, quais são as suas necessidades específicas e que tipo de linguagem compreendem melhor?
- Os **canais**: Onde podemos interagir de forma mais eficaz com os nossos públicos-alvo? (Imprensa, televisão, rádio, website, redes sociais, sessões públicas, balcões de atendimento, etc.)
- Os **materiais** de comunicação: Que produtos devem ser concebidos e produzidos para comunicarmos de forma eficaz? (Vídeos, panfletos, cartazes, spots de rádio ou televisão, posts, etc.)
- O **tom** e a linguagem a utilizar: De que forma devemos falar para que o nosso público entenda o que pretendemos comunicar?

A comunicação institucional deve criar empatia, ser inclusiva, acessível e respeitadora da diversidade social e cultural. Um profissional que conhece o plano de comunicação da sua instituição actua de forma estratégica e coerente, evitando improvisos que possam comprometer a reputação institucional

MÓDULO #03

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E MEDIA TRAINING

-
- 3.1 – Contexto e definição
 - 3.2 – Conhecimento da Audiência
 - 3.3 – Estrutura da mensagem
 - 3.4 – Acessibilidade da Linguagem
 - 3.5 – Comunicação Assertiva em Contextos Desafiadores
 - 3.6 – Comunicação com os Órgãos de Comunicação Social
 - 3.7 – Comunicação Interna entre Órgãos da Justiça

3.1 – Contexto e definição

A comunicação interpessoal é uma ferramenta crucial para os dias que correm, em particular para o contexto moçambicano, marcado por crises políticas e económicas. A credibilidade das instituições de justiça encontra-se fragilizada e tem sido constantemente questionada por parte da imprensa, da organizações da sociedade civil e dos cidadãos Moçambicanos.

A interação contínua com os órgãos de comunicação social tornou-se indispensável, visto que são geralmente estes que servem de ponte entre as referidas instituições e os seus públicos de interesse.

No contexto da comunicação institucional, o "*media training*" é uma capacitação especializada que prepara indivíduos, especialmente porta-vozes e líderes, para que possam interagir de forma eficaz com a imprensa e outros meios de comunicação. O objetivo é garantir que a mensagem da instituição seja transmitida de forma clara e coerente, tanto em situações normais quanto em momentos de crise.

No caso da Justiça, a comunicação interpessoal e o *media training*, não são apenas ferramentas técnicas, mas também instrumentos estratégicos valiosos de aproximação entre as instituições e a sociedade.

3.2 – Conhecimento da Audiência

Um dos primeiros passos para uma comunicação eficaz é conhecer devidamente o público com quem se pretende interagir.



É essencial considerar:

- Quem e quantos são;
- O seu nível de instrução e cultura geral;
- O seu estilo de vida e preferências comunicacionais;
- As opiniões prévias que possam ter sobre o tema a ser tratado.

Este conhecimento é importante pois é por meio dele que o porta-voz consegue, com a devida antecedência, preparar questões cruciais de adequação da mensagem como:

- Ajuste do tom de fala ao momento específico;
- Escolha de uma linguagem mais adequada à capacidade de percepção dos interlocutores;
- Criação de conexão emocional e confiança mútua entre as partes através de elementos como exemplos, analogias, histórias vividas, casos de sucesso, entre outros;
- Maior assertividade do porta-voz, escolhendo cautelosamente a mensagem e a abordagem ideal;
- Uso de técnicas de interação adequadas ao contexto, entre outros.

Todos estes elementos, devidamente conjugados, permitem que o porta-voz consiga adequar a sua mensagem ao público-alvo, permitindo uma melhor compreensão, evitando barreiras na comunicação e mal-entendidos.

3.3 – Estrutura da mensagem

Uma comunicação clara e estruturada facilita a compreensão do interlocutor, reduz ruídos e transmite segurança. Para isso, o uso de uma estrutura atempadamente preparada é crucial. E entre as várias possibilidades, recomenda-se o uso do esquema **Tell – Tell – Tell (Diga – Diga – Diga)**, conforme explicado a seguir:



a) Introdução

Diga o que o público pode esperar da sua intervenção:

- Anunciar de forma objectiva o tema central da intervenção;
- Informar os tópicos principais a serem abordados;
- Explicar por que razão o assunto é relevante;
- Apresentar os resultados/ganhos/aprendizados que poderão ser obtidos ao final do discurso;

Exemplo:

"Nesta conferência, vamos abordar o funcionamento das medidas alternativas à prisão preventiva, explicar como essas medidas estão previstas na lei, os critérios usados na sua aplicação e os benefícios que trazem para o sistema de justiça e para a sociedade. Esta explicação é importante porque há uma percepção distorcida do público de que essas medidas significam impunidade, quando na verdade elas contribuem para uma justiça mais eficaz e humana."

b) Desenvolvimento

Diga o que prometeu que diria:

- Desenvolver os tópicos com clareza, linguagem acessível e exemplos concretos;
- Utilizar dados e evidências que sustentem a intervenção bem como recursos de impacto, como imagens, exemplos práticos, gráficos, mapas, demonstrações, etc;
- Antecipar a explicação de dúvidas e/ou correção de percepções incorrectas que o público possa ter;
- Sempre que possível, mostrar o impacto prático do assunto em questão na vida dos cidadãos e funcionamento da justiça para gerar mais interesse e facilitar a compreensão.

Exemplo:

“Entre janeiro e junho deste ano, 38% dos arguidos em crimes patrimoniais foram sujeitos a medidas alternativas à prisão preventiva. Isso permitiu uma poupança significativa de recursos e reduziu a pressão sobre os estabelecimentos penitenciários, sem comprometer a segurança pública. Um dos casos emblemáticos foi o de... [pode se usar um exemplo anónimo ou generalizado, ou mesmo algum caso que tenha sido mediatizado e sobre o qual os detalhes já sejam conhecidos...]. Só neste caso, o Estado

poupou cerca de 5 Milhões de Meticais, o que representa um avanço considerável no processo de gestão da coisa pública. Mais ainda, trata-se de valores que serão realocados para outras actividades imperiosas e que vão apoiar na criação de melhores condições de vida para os moçambicanos.”

c) Conclusão

Diga o que acabou de dizer

- Recapitular os pontos principais abordados;
- Reafirmar a mensagem central da intervenção;
- Apontar os próximos passos, compromissos ou acções concretas a tomar;
- Convidar ao diálogo ou à consulta de fontes adicionais.

Exemplo:

“Em suma, esclarecemos aqui o funcionamento das medidas alternativas à prisão preventiva, e os seus benefícios para o sistema judicial e para a sociedade moçambicana, em geral. Continuaremos a promover uma justiça mais eficiente e próxima dos cidadãos, reforçamos o nosso compromisso com a transparência e a confiança pública, e mostramo-nos, desde já, disponíveis para esclarecer qualquer questão adicional.”

3.4 – Acessibilidade da Linguagem

Embora o domínio técnico da linguagem jurídica seja fundamental para garantir rigor e precisão nas comunicações institucionais, é igualmente imprescindível que essa linguagem seja acessível e compreensível para o cidadão comum e para os profissionais da comunicação social. A utilização de termos excessivamente técnicos ou jargões jurídicos pode criar barreiras à compreensão, dificultando a construção da confiança pública e limitando a eficácia da comunicação institucional.



Assim, é recomendável que o porta-voz e os representantes do sistema de justiça adotem uma abordagem mais clara, transparente e pedagógica, optando por:

- *Evitar termos técnicos ou, se forem indispensáveis, explicá-los em linguagem mais simples, sem distorcer o seu significado legal;*
- *Usar exemplos práticos e analogias para ilustrar decisões ou procedimentos judiciais;*
- *Validar a compreensão do público, evitando assumir que todos possuem conhecimento técnico prévio;*
- *Promover uma comunicação que informa sem intimidar, contribuindo para o fortalecimento da literacia jurídica e da confiança no sistema de justiça;*
- *Utilizar frases simples, mais curtas e directas;*
- *Falar com empatia e propósito, demonstrando que compreende as preocupações do público.*

Exemplo 1:

Com jargão

"O arguido foi sujeito à medida de coação mais gravosa prevista no Código Penal, por haver fortes indícios de prática do crime e perigo de perturbação do inquérito."

Simplificado

"A pessoa detida ficou em prisão preventiva, ou seja, vai aguardar o julgamento na cadeia. Esta medida foi aplicada porque há indícios fortes de que cometeu o crime e porque existe o risco de interferir com a investigação, por exemplo, pressionando testemunhas ou destruindo provas."



Exemplo 2:

Com jargão

"Foi aplicada a suspensão provisória do processo nos termos do artigo 328 do CPP, uma vez que o Ministério Público entendeu que estavam reunidos os pressupostos legais para tal medida."

Simplificado

"Neste caso, o processo foi suspenso temporariamente. Isso significa que a pessoa envolvida não será julgada de imediato, mas deverá cumprir certas condições, como pagar uma indemnização ou realizar trabalho comunitário. Se cumprir tudo conforme orientado, o caso pode ser encerrado sem julgamento. Esta é uma medida usada em situações menos graves e ajuda a resolver os conflitos de forma mais rápida e justa."

3.5 – Comunicação Assertiva em Contextos Desafiadores

Em momentos de pressão, como entrevistas sobre casos sensíveis, acusações públicas ou situações de crise institucional, é fundamental que o porta-voz mantenha uma postura assertiva, serena e profissional. A forma como se responde a perguntas difíceis influencia directamente a percepção pública da instituição e pode reforçar ou comprometer a sua credibilidade.

Para comunicar com firmeza e equilíbrio nestes contextos, recomenda-se:

- Manter a calma e o controle emocional, mesmo diante de perguntas provocadoras ou carregadas de julgamento, visto que a serenidade transmite autoridade e fidedignidade;
 - Escutar com atenção e compreender bem a pergunta antes de responder, evitando precipitações;
 - Reformular mentalmente a questão para ajudar a clarificar a intenção por trás dela e, se necessário, repeti-la ao questionador para confirmar se é isso que queria questionar;
 - Ser claro, objetivo e directo, evitando linguagem ambígua que possa gerar mais dúvidas ou desconfiança;
 - Responder às questões com equilíbrio, factos e foco no trabalho central da instituição;
- 
- Estar atento a perguntas fechadas (de resposta "sim" ou "não"), que podem ser extraídas do contexto e distorcidas. Nestes casos, é recomendável expandir a resposta com explicações que reforcem a posição da instituição;
 - Usar a técnica do bridging (fazer a ponte), redireccionando a resposta para a mensagem-chave, sem fugir da pergunta;
 - Encerrar a resposta com elegância e autoridade, reafirmando os valores, princípios e o compromisso da instituição com a justiça, a legalidade e o serviço público.

Aplicação do bridging:

Exemplo 1

Pergunta:

"Muitas pessoas nas redes sociais dizem que a justiça só protege os poderosos. O que tem a dizer sobre isso?"

Mensagem-chave:

"Todas as decisões judiciais seguem critérios legais, imparciais e baseados em provas. A justiça não actua em função de estatuto, mas sim da lei."

Bridging:

"Entendemos que as percepções dos cidadãos devem ser ouvidas com atenção. No entanto, é importante esclarecer que todas as decisões judiciais seguem critérios legais, imparciais e baseados em provas. A justiça não actua em função de estatuto, mas sim da lei."

Exemplo 2

Pergunta:

"Por que razão os processos judiciais demoram tanto tempo? Os cidadãos têm reclamado continuamente e afirmam estar já cansados de esperar sem sequer obter algum horizonte de resolução das suas questões."

Mensagem-chave:

"Melhorar a celeridade processual é uma prioridade. Estamos a investir em recursos humanos, tecnologia e simplificação de procedimentos, para que a justiça seja não só feita, mas feita em tempo útil."

Bridging:

"Essa é uma preocupação legítima e que partilhamos, sendo para nós uma prioridade. Por isso, temos estado a trabalhar para melhorar a celeridade processual investindo em recursos humanos, tecnologia e simplificação de procedimentos, para que a justiça seja não só feita, mas feita em tempo útil."

3.6 – Comunicação com os Órgãos de Comunicação Social



A interação com os órgãos de comunicação social é uma das tarefas mais sensíveis e estratégicas da função de um porta-voz. Requer não apenas domínio do conteúdo institucional, mas também preparação, clareza, empatia e inteligência emocional para lidar com a pressão em momentos inesperados.

Cada intervenção pública é uma oportunidade para reforçar a confiança no sistema de justiça e combater a desinformação, e ao mesmo tempo representa um espaço para geração ou deterioração de crises institucionais, se não for devidamente aproveitada e gerida.

Nesta senda, o porta-voz deve preparar-se sempre com o máximo de antecedência possível para qualquer intervenção pública programada, e até para casos inesperados, pois o melhor improviso prepara-se.

Para enfrentar os diferentes momentos de interação com a imprensa de forma estratégica e eficaz, é essencial organizar a preparação em três momentos-chave (a Pré-entrevista, a Entrevista e a Pós-entrevista) que explicaremos de seguida:

a) Pré-entrevista

Definir mensagens-chave:

- Estabelecer, com antecedência, os pontos principais que se pretende comunicar, de preferência três ideias centrais que se vão repetir de forma consistente;
- Garantir o alinhamento das mensagens com os valores, a missão e o trabalho da instituição;
- Preparar-se para perguntas difíceis, utilizando como base o que mais se tem falado sobre a instituição, conforme o *clipping* preparado pelo departamento de comunicação e imagem;
- Simular possíveis perguntas provocadoras, polémicas ou sensacionalistas;
- Preparar respostas claras, factuais e com redirecionamento estratégico para os objetivos da comunicação (*bridging*).

Conhecer o jornalista e o meio

- Assistir a entrevistas recentes do/a jornalista com outras figuras públicas, especialmente de áreas sensíveis como política, justiça ou segurança;
- Observar como formula perguntas difíceis, se interrompe com frequência, e o seu grau de imparcialidade;

- Pesquisar o estilo de entrevista, a linha editorial do canal e o histórico do/a jornalista;
- Avaliar o tom provável da abordagem: informativa, crítica, investigativa ou sensacionalista.

Adequar o discurso ao canal e ao público:

- Televisão: mensagens curtas, expressões visuais firmes e uso eficaz da linguagem corporal;
- Imprensa escrita: frases bem construídas, contextos completos, rigor com citações, esclarecimento prévio de termos complexos;
- Redes: concisão, acessibilidade, atenção aos detalhes que possam despoletar crises ou interpretações incorrectas, e antecipação da possibilidade de viralização do conteúdo.



b) Durante a Entrevista – Postura

- Adotar uma postura confiante, com voz firme, tom calmo e olhar seguro;
 - Evitar expressões de tensão, ironia ou irritação;
 - Utilizar linguagem clara, concreta e acessível;
 - Evitar jargões jurídicos ou explicações excessivamente técnicas;
 - Se necessário usar termos legais, explicá-los com exemplos simples;
 - Gerir o tempo e a pressão com pausas estratégicas;
 - Respirar fundo antes de responder e utilizar pausas curtas para estruturar as ideias e manter o controle do ritmo da conversa;
 - Se forem mencionadas informações incorretas, corrigir com base em factos verificáveis, sem confronto e sem estar na defensiva;
 - Reforçar os valores da instituição: transparência, imparcialidade, legalidade;
 - Evitar justificar-se em excesso, pois justificações excessivas podem ser interpretadas como insegurança.
- Se necessário, usar a técnica do adiamento informado: “neste momento, ainda estamos a apurar os factos. Assim que tivermos dados verificados, faremos questão de convidar o vosso órgão para uma conversa ou partilhar a respectiva informação para posterior difusão aos cidadãos moçambicanos.”

IMPORTANTE: Evitar roupas claras ou cores berrantes, camisas com listras ou xadrez; recomenda-se cores escuras e lisas, o botão do casaco fechado quando em pé, e aberto quando sentado; a maquilhagem e os acessórios devem ser discretos e leves; e o branco é uma cor a evitar, visto que geralmente causar luminosidade excessiva;



c) Pós-entrevista – Monitorização e Aprendizado

- Avaliar como a mensagem foi recebida, publicada ou editada;
- Corrigir publicamente qualquer erro grave de citação, com serenidade e clareza;
- Recolher feedback interno para melhorar futuras intervenções;



3.7 – Comunicação Interna entre Órgãos da Justiça

A eficácia da comunicação externa depende, em grande medida, da harmonia e clareza da comunicação interna. Entre magistrados, oficiais, técnicos e demais colaboradores, deve imperar um espírito de colaboração, partilha e respeito mútuo. Só assim é que o Sistema de Administração de Justiça poderá evitar as situações de incongruência de informações prestadas por órgãos diferentes sobre um mesmo tópico, por exemplo, que culminam na sua descredibilização.

Em casos destes, é mais estratégico, por exemplo, que os diferentes órgãos resistam à pressão da imprensa para obter informação enquanto consertam entre si e garantem a harmonização das mensagens e dos dados a partilhar, pois mesmo que demorado aos olhos do cidadão e dos órgãos de comunicação social, este é o caminho pelo qual se pode evitar a desinformação, promover transparência, aproximar-se do cidadão e recuperar a sua confiança neste sistema. Para isso, recomenda-se:

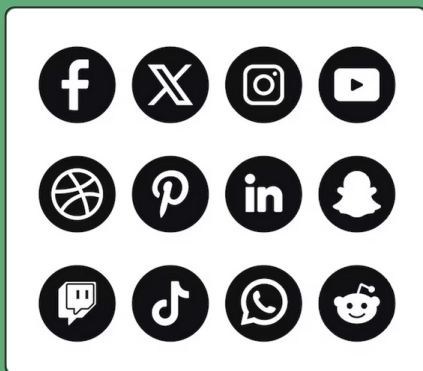
- Utilizar canais claros e acessíveis (circulares, emails, plataformas internas);
 - Garantir que todos compreendem a linguagem usada nos documentos internos;
 - Fomentar a cultura do feedback respeitoso e construtivo;
 - Confirmar a veracidade das informações antes de as divulgar;
 - Evitar julgamentos públicos ou exposições indevidas de outros órgãos ou instituições;
 - Salvaguardar a coerência entre o discurso público e a actuação institucional.
- Promover reuniões periódicas de alinhamento entre as instituições do SAJ;



MÓDULO #04

BOAS PRÁTICAS PARA REDES SOCIAIS

-
- 4.1 – Uso responsável das redes sociais por representantes institucionais.
 - 4.2 – Como evitar armadilhas e riscos na comunicação digital.
 - 4.3 – Gestão de comentários e interação com o público.
 - 4.4 – Gerar confiança na relação com o público



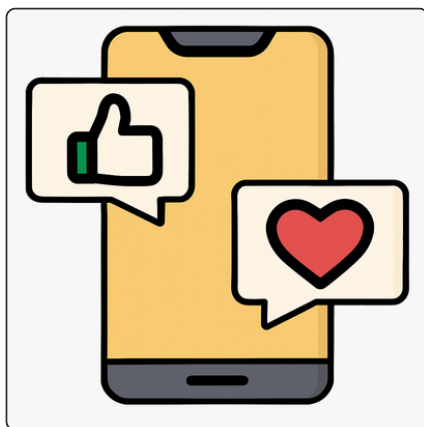
No contexto digital, todos os profissionais do sector da justiça representam a sua instituição, mesmo quando utilizam contas pessoais. Redes sociais, e-mails, grupos de WhatsApp e outras plataformas digitais tornaram-se espaços onde a fronteira entre o pessoal e o institucional é muitas vezes ténue. Por isso, adotar boas práticas de comunicação digital é essencial para proteger a imagem, os valores e a credibilidade do sistema de justiça.

4.1 – Uso Responsável das Redes Sociais por Representantes Institucionais

O comportamento online dos profissionais da justiça — seja num comentário, partilha ou publicação — pode ser interpretado como uma extensão da conduta institucional.

Boas práticas de uso responsável:

- Separar o pessoal do institucional, sempre que possível, evitando confusões sobre posições oficiais;
- Evitar linguagem ofensiva, polémica ou partidária, mesmo em contas pessoais;
- Não partilhar informações confidenciais ou sensíveis, mesmo que pareçam inofensivas;
- Respeitar os princípios e valores institucionais em todas as interações digitais.



Publicações feitas fora do horário de trabalho continuam a ter impacto. No digital, tudo comunica, fica gravado e pode ser replicado fora de contexto.

4.2 – Como Evitar Armadilhas e Riscos na Comunicação Digital

O ambiente digital é dinâmico e repleto de riscos. Desinformação, perfis falsos, fugas de informação e conflitos, podem escalar rapidamente e tomar proporções inesperadas. A prevenção é um factor chave.

Riscos comuns:

- Disseminação de fake news ou partilha de conteúdos não verificados;
- Exposição indevida de dados institucionais confidenciais;
- Comentários impulsivos que comprometem a imagem da instituição;
- Ciberataques ou acesso não autorizado a contas oficiais.

Estratégias de prevenção:

- Verificar sempre as fontes antes de partilhar;
- Utilizar senhas fortes e únicas, e não partilhar acessos;
- Evitar debates ideológicos ou políticos acalorados, mesmo em espaços pessoais;
- Não interagir com mensagens suspeitas ou links desconhecidos.



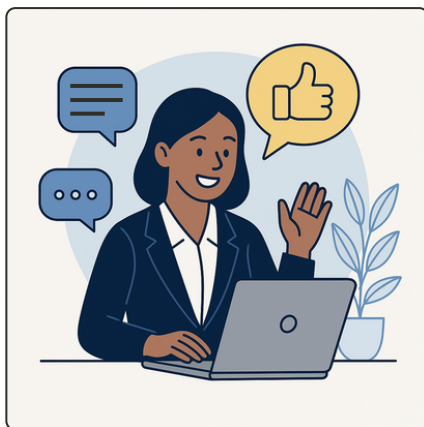
A proteção da reputação institucional começa por um comportamento digital prudente, ético e informado.

4.3 – Gestão de Comentários e Interação com o Público

As redes sociais institucionais são canais de diálogo com os cidadãos. A forma como se responde aos comentários e mensagens pode reforçar ou abalar a confiança pública.

Boas práticas para quem gere ou interage em canais institucionais:

- Responder com empatia e respeito, mesmo diante de críticas;
- Evitar entrar em confrontos pessoais ou emocionais;
- Agradecer críticas construtivas e usá-las como oportunidades de melhoria;
- Corrigir desinformação com factos, sem arrogância;
- Aplicar uma política clara de moderação (ocultar, remover spam, bloquear abusos).



Cada interação é uma oportunidade para fortalecer a imagem da justiça como próxima, acessível e ao serviço do cidadão.

4.4 – Gerar Confiança na Relação com o Público

A presença digital das instituições de justiça deve transmitir seriedade, humanidade e compromisso com o bem público. A confiança online constrói-se com coerência, escuta ativa e transparência.

Como gerar confiança:

- Publicar conteúdos úteis para o cidadão;
- Publicar conteúdos claros e com fontes verificadas;
- Comunicar com regularidade, mantendo os canais ativos e atualizados;
- Assumir erros, quando necessário, explicando medidas corretivas;
- Usar linguagem acessível e inclusiva, que não exclua os cidadãos com menores níveis de escolaridade ou menos familiarizados com termos jurídicos;
- Ser consistente: o que é dito online deve refletir a prática institucional offline.



A confiança digital não se impõe. Conquista-se diariamente, a cada interação com o público, com cada gesto, resposta e mensagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação institucional no sector da Justiça deve ser exercida com responsabilidade, rigor e estratégia. O contacto com a sociedade e os media não é uma ameaça, mas uma oportunidade de esclarecimento, aproximação e fortalecimento da confiança mútua. Este manual é um convite à prática contínua e ao compromisso com uma justiça mais transparente e próxima do cidadão.

Uma comunicação eficaz começa antes da fala, na escuta e observação do outro. Conhecer a audiência permite não apenas ajustar o conteúdo, mas também antecipar possíveis resistências, criar empatia e facilitar a aceitação da mensagem.

A clareza na estrutura dá confiança ao orador e segurança à audiência. Mesmo uma mensagem difícil torna-se mais aceitável quando bem organizada. Por sua vez, a linguagem acessível não compromete o rigor jurídico pelo contrário, demonstra competência comunicativa e respeito pelo cidadão.

É recomendável que cada órgão desenvolva o seu próprio protocolo de comunicação, adaptado à sua realidade e público, mas em consonância com as directrizes do sector público.

