

Painel

## QUALIDADE NA ORGANIZAÇÃO

Acesso ao Ministério Público, organização para o cidadão e comunicação

Tema - Comunicação com os órgãos de comunicação social, comunicação com os cidadãos

Luís Rosendo

Tal como num jogo de futebol, o tema que mais debates suscita entre os adeptos, é o das decisões do juiz da partida. Não interessa o que os jogadores fizeram ou deixaram de fazer ao longo do jogo. O mais visado é aquele que, perante as regras, as interpreta e decide o que considera mais razoável naquele momento.

Significa isto que o juiz da partida não tem um problema de comunicação. O problema está na perceção das pessoas, face às decisões que toma. Perceção essa que é, naturalmente, influenciada por uma miríade de fatores culturais, políticos, sociais, económicos, entre muitos outros, que constroem a idiossincrasia da nossa própria realidade.

A partir desta premissa, permitam-me concluir o seguinte: A Justiça não tem um problema de comunicação. Tem um problema de perceção.

É simples concluir que uma determinada instituição tem um problema de comunicação. Acontece que, antes de existir um problema de comunicação, existem problemas de gestão e de administração, de organização e de funcionamento e, noutra dimensão, dos resultados que produz, com os meios que tem à sua disposição.

A Justiça é, talvez, um dos campos mais complexos e difíceis de compreender. Aliás, eu não sei como funciona a justiça e portanto estou a opinar na fácil perspetiva do espectador.

Todos os dias ouço, dos mais variados sectores da sociedade, que a Justiça não funciona e que, das poucas vezes que parece funcionar, fica no ar a ideia de que se tratou de uma decisão menos acertada.

Na verdade, é isso que é notícia. É isso que interessa. Sem polémica não há discussão. Sem discussão não há notícia. Sem notícia, não há opinião.

Vivemos com base num modelo sociocultural que exige um culpado (pessoa ou situação). É a única forma de expiarmos os nossos problemas e ultrapassarmos as dificuldades.

A culpa é da crise. Raras vezes se procura o fundamento do problema. Dá trabalho. Não há tempo. A pressão mediática exige um diagnóstico soundbite. E o próprio diagnóstico não é consensual. Quanto mais a decisão do Tribunal. Que demorou tanto tempo.

Entretanto, já houve o julgamento na praça pública.

A Justiça tem as “costas largas”. Tal como o árbitro no jogo de futebol. Com uma diferença. No futebol, a catarse é quase instantânea. Na Justiça, leva muito tempo. No futebol, as consequências são imediatas. Na Justiça, passam-se anos.

Aprendi com um professor que “um conceito é um juízo e, portanto, um preconceito é um prejuízo”.

Mas estamos permanentemente a ajuizar... Fazemos os nossos juízos baseados na [pouca] informação que temos. E, na maioria das vezes, procuramos apenas a informação que nos interessa para validar uma qualquer tese, ou preconceito.

Mas porquê uma diferença entre problema de comunicação e de percepção?

Parece-me uma tarefa hercúlea que a Justiça consiga resolver o hiato entre a sua complexidade intrínseca e a capacidade de as pessoas a compreenderem.

Portanto, o primeiro grande objetivo poderá passar por elevar o nível de conhecimento médio que temos da Justiça.

Contudo, mandam as boas práticas da comunicação que, quando estamos a comunicar, não o fazemos para todos ao mesmo tempo.

Quem são, então, os públicos-alvo da Justiça? Quais são as necessidades e expectativas de cada um desses grupos alvo?

Além disso, não há apenas uma “justiça”. Não sei exactamente como a organizar. Será por grupos de interesse? Por áreas do direito? Ou por fazes processuais?

Há ainda a questão da comunicação interna. Como podemos ambicionar que a Justiça comunique convenientemente se nem sequer consegue oferecer condições dignas de trabalho a quem nela trabalha? É possível valorizar os profissionais, o seu trabalho e dedicação, num contexto em que o funcionário público é diariamente vexado, acusado de falta de produtividade, laxismo e outros adjectivos menos próprios?

Paga o justo pelo pecador?

Em suma, o problema de percepção da Justiça não se resolve através da comunicação. Ainda.

Seja como for, e porque não podemos esperar o alinhamento dos astros para agir, deixo à reflexão este possível caminho, a aplicar caso-a-caso e não de uma forma generalizada:

