



# Cumprimentos de A a Z

“Receba os sinceros cumprimentos pela passagem deste dia especial...”, diz o telegrama do Governador ao Ministro da Educação; “Sensibilizado, agradeço o registro do meu aniversário...”, destaca o impresso devolvido pelo destinatário ao remetente da mensagem anterior. E assim toneladas de impressos cruzam o Brasil, expedidos pelos setores de Cerimonial de empresas de todos os portes. Mas, qual a efetividade dessas mensagens? Quantas, de fato, são notadas por Suas Excelências e quantas caem “no comum” nesse sistema automático de “lembranças daqui” e de “agradecimentos de lá”? Confira as novidades nessa matéria exclusiva sobre o tema!

A cada ano os setores de Cerimonial em todo o País renovam as suas “listas de cumprimentos” a serem enviadas durante o exercício e em 2012 não será diferente. Atualizam nomes de autoridades; baixam relações de sites e portais da administração pública; aprovam layouts de cartões de aniversários e cumprimentos. Ufa! Maratona certa, e muitas vezes onerosa ao erário público!

O assunto, polêmico, apresenta números mais polêmicos ainda. Para se ter uma idéia, em 2009, o Senado Federal gastou mais de R\$ 6 milhões em serviços postais, segundo dados da Rede TV, e parte da cifra astronômica, é atribuída a essas “gentilezas”

imprescindíveis no ambiente protocolar. “Um erro e uma irresponsabilidade”, é o que afirma o professor Marcelo Pinheiro, Chefe do Cerimonial do Ministério Público do Estado do Pará e diretor do Portal do Cerimonial. Para ele “não basta fazer download de todas as listas disponíveis da administração pública, apertar o ‘imprimir’ e enviar cumprimentos para todo o País! É necessária uma seleção responsável do público potencial afeto a organização remetente dessas mensagens”.

De acordo com o professor, um bom caminho é fazer um estudo por esfera – federação, estado e município – para, em seguida, definir nomes e marcas concretas a serem incluídas na relação final. Em seguida, definir o melhor meio para o envio dessas mensagens. “Em tempos de evolução tecnológica, o telegrama vem sendo dispensado gradativamente. É a era de utilizar outros canais de comunicação, como o correio eletrônico, as redes sociais e até o ‘velho’ telefone, se for o caso. E bem menos onerosos que os telegramas”, destaca. E, por fim, enviar cumprimentos e mensagens relacionados a temas relevantes, tanto para o emissor quanto para o destinatário, recomenda Marcelo Pinheiro, ao concluir que “relações sociais no protocolo se consolidam, também, pela presença em momentos importantes dos envolvidos com a mensagem, que vão bem além das datas natalícias dos titulares das organizações públicas e privadas”.

“fatos relevantes são o segredo para mensagens relevantes”, afirma professor Marcelo Pinheiro.

Se você pensa que apenas o aniversário do titular de uma organização é um fato relevante, o professor Marcelo Pinheiro explica que a relevância de uma mensagem está no fato ao qual está ligada. “Quando a pessoa é cumprimentada por determinado fato do qual seja protagonista ou coadjuvante, fica estabelecida uma relação de empatia entre emissor-receptor. E aí está o protocolo social sendo exemplarmente cumprido”. (Vide Box “dignos de cumprimentos”)

De posses e investidas, passando por honrarias recebidas, até a conquista de feitos inéditos e históricos, as mensagens de congratulação devem cumprir, também, alguns procedimentos inerentes a etiqueta, conforme sugere o diretor do Portal do Cerimonial, ao dizer “nada de economizar tempo com mensagens integralmente digitalizadas. Mensagens são missivas personalizadas, que devem denotar a preocupação do remetente e seu cuidado em dedicar tempo e esforço para o envio do conteúdo. Se quiser digitalizar, não esqueça de grafar, a mão, uma saudação inicial e o encerramento do texto”.

E não esqueça, ainda, da máxima que todo destinatário ao receber a mensagem torna-se, de imediato, um novo emissor, para agradecer a quem enviou a sua lembrança. Isto é protocolo social!

## dignos de cumprimentos!

Veja alguns motivos dignos para o envio de congratulações no protocolo!

### Aniversários institucionais

Assim como as pessoas, as organizações também celebram datas magnas. “E isso inclui o aniversário de fundação de localidades, enviando congratulações aos prefeitos”, afirma o professor Marcelo Pinheiro;

### Matérias legislativas

Se um parlamentar aprovou matéria relevante para a sua área de atuação, é uma ótima oportunidade para se cumprimentar;

### Conclusão de Projetos

Se alguém da sua lista de público potencial concluiu um projeto importante, nada melhor que marcar o momento com mensagem de incentivo;

### Término de mandatos

Enquanto a maioria das pessoas e organizações só cumprimenta pela chegada, marque o espaço no encerramento de um mandato, também. “O efeito é inesquecível, afinal, as pessoas costumam ser preteridas ao fim de qualquer exercício”, destaca o professor Marcelo Pinheiro.