

## História com Final Feliz

*J. Roberto Whitaker Penteadado*

Felizmente, há mais do que spams na internet; há vida inteligente - como essa história que se passou com um amigo, o Avelar Vasconcelos, que os leitores da Revista Marketing devem conhecer de seus muitos anos na Nestlé.

Queimado com um dos abusos que as empresas cometem cotidianamente com os seus clientes, o Avelar fez uma reclamação a uma delas e recebeu uma carta automática tão impessoal que parecia escrita por robôs. Levando isso ao pé da letra - e mais indignado pelo fato de que a grafia do texto ser indiscutivelmente lusitana (tratamento de "excelentíssimo", "efectuado", etc.) - nosso amigo redigiu longo e-mail, ao robô de plantão, recomendando que a mostrasse ao robô-chefe, explicando os justos motivos para suas justas queixas. O espaço é limitado e não dá para reproduzi-la aqui, mas é uma obra-prima de fina ironia.

Pois o AV teve uma grande surpresa. Sua carta foi respondida, de Portugal, por uma dama de carne-e-osso, que se referiu a todos os pontos abordados e - inclusive - mostrou-se levemente ofendida pela bronca sobre o idioma.

Aí, o Avelar, que é um gentleman, desculpou-se com a Sra. S. pelas brincadeiras e insistiu nas suas reclamações, que haviam sido só parcialmente atendidas, dando alguns exemplos de como sua empresa - a Nestlé - teria atuado em casos semelhantes. E fez esse apelo irrecusável: "Senhora S., responda-me: no fundo, não está de acordo que no meu caso a minha solicitação era justa? Não me prevalecerei da sua concordância para obter ressarcimento. Isso já basta".

Pois pasmem com a resposta de S.: "Estou-lhe a escrever fora de horas, mas queria responder-lhe antes de ir para casa. Posso confirmar que ha muita coisa que eu não concordo no meu emprego, mas tem de compreender que eu tenho que agir assim como me mandam e não como gostaria".

E aí? O que poderia escrever o Avelar?

"Entendo sua situação. Mas sugiro que reporte a seus superiores esse caso, para aperfeiçoamento do sistema. Considero-me satisfeito pelo seu atendimento e dou o caso por encerrado. Parabéns pelo gesto. Bom fim de semana lá pelas nossas terras lusitanas. Viu o efeito do relacionamento? Já comecei a trocar impressões pessoais. Mas é justamente assim que deve ser. Avelar"

THE END

PENTEADO, J. Roberto Whitaker. História com Final Feliz. **JRWP - J. Roberto Whitaker Penteadado**, Rio de Janeiro, jul. 2004. Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=315&ID=215>>. Acesso em: 17 set. 2009.