



**UEPB**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**

**WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**

**CARTAS DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO MÉDIO**

**CAMPINA GRANDE – PB  
2023**

WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

**CARTAS DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO MÉDIO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Formação de Professores, da Universidade Estadual da Paraíba, Campus I, como parte das exigências para obtenção do grau de Mestre em Formação de Professores.

**Linha de Pesquisa:** Linguagens, Culturas e Formação docente.

**Orientador:** Prof. Dr. Antônio de Pádua Dias da Silva.

**CAMPINA GRANDE – PB  
2023**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

M149c Machado, Welvis Emanuel Oliveira.  
Cartas de reclamação no ensino médio [manuscrito] /  
Welvis Emanuel Oliveira Machado. - 2023.  
289 p. : il. colorido.

Digitado.

Dissertação (Mestrado Profissional em Formação de Professores) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Educação, 2023.

"Orientação : Prof. Dr. Antônio de Pádua Dias da Silva, UFCG - Universidade Federal de Campina Grande."

1. Ensino de língua portuguesa. 2. Gêneros textuais. 3.  
Ensino médio. I. Título

21. ed. CDD 372.623

WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

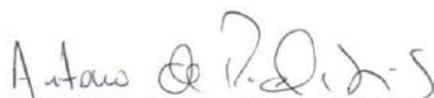
## CARTAS DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO MÉDIO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Formação de Professores, da Universidade Estadual da Paraíba, Campus I, como parte das exigências para obtenção do grau de Mestre em Formação de Professores.

**Linha de Pesquisa:** Linguagens, Culturas e Formação docente.

Aprovado em: 21/08/2023.

### BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Antônio de Pádua Dias da Silva (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Manasses Moraes Xavier (Examinador Externo)  
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)



Prof. Dr. Marcelo Medeiros da Silva (Examinador Interno)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus pais, com carinho.

Ao meu irmão Welison (*in memoriam*). Deu certo cara!

## AGRADECIMENTOS

A Deus, que me sonda e me conhece, pois estou em Tuas mãos, Senhor. Gratidão por tudo e por tanto!

Aos meus pais, apoio incondicional, por tanta força e palavras de incentivo. Todas as orações foram ouvidas e atendidas, para honra e glória do nome do Senhor Jesus.

Ao meu orientador, prof. Dr. Antônio de Pádua, por me mostrar tantas formas diferentes de entender e refletir sobre a educação de uma forma libertadora de mim mesmo. Tornei-me seu fã.

A Luiz Galvão, ex-prefeito da cidade de Juru-PB, que um dia me convidou para ser professor e me fez descobrir minha vocação de vida.

À Deborah Gleine, minha primeira diretora escolar, pela qual nutro um carinho e admiração imensos. Sua paciência e suas dicas foram essenciais em minha vida.

À Cida Gomes, que dividiu comigo uma gestão escolar e que me falava de Deus e das coisas do céu de uma forma tão simples ao ponto de me fazer perceber o quanto sou miserável e necessitado da Misericórdia do Senhor Jesus.

À Kaline Almeida, minha psicóloga que, como ninguém, encontrou uma forma de acreditar em mim e torcer pelo meu sucesso quando nem eu mesmo fazia isso.

A Álvaro Barbosa da Rocha, colega desde os tempos de escola e que, mesmo sendo Mestre em Engenharia Mecânica, orientou-me diversas vezes até mesmo antes do meu ingresso no PPGFP.

À ECIT Arlinda Pessoa da Silva, na qual a proposta de ensino foi desenvolvida.

À novena perpétua das Mãos Ensanguentadas de Jesus, da Rede Século 21, minha companhia em cada segundo do meu viver.

À Nossa Senhora das Dores, minha mãezinha do céu.

A cada escola em que lecionei, em especial à Escola Estadual de Ensino Fundamental América Florentino, lugar dos meus estudos e do meu primeiro emprego como professor, e a cada aluno(a) que encontrei em meu caminho. É por vocês que tento ser um bom professor a cada dia.

*Jesus, eu confio em Vós.*

## RESUMO

A produção de textos no Ensino Médio focaliza quase que exclusivamente o modelo de redação do Enem, fazendo com que outros gêneros textuais fiquem em segundo plano ou em plano nenhum, mesmo existindo documentos oficiais parametrizadores que discutem a necessidade de ampliar e diversificar os textos trabalhados em todas as outras etapas e modalidades da Educação Básica como, por exemplo, os PCN (1998) e a BNCC (2018). Neste sentido, esta pesquisa parte do pressuposto da necessidade do ensino da produção de textos que circulem e desempenhem um papel sociofuncional no dia a dia dos alunos e os insiram em uma cultura de reflexão crítica e prática acerca do uso da língua escrita para resolver demandas complexas do cotidiano. Assim, adotou-se o gênero textual *carta de reclamação* para o trabalho em sala de aula de modo que os alunos percebessem como e de que maneira poderiam resolver situações-problemas do cotidiano de cada um por meio da produção e envio deste gênero para destinatários reais que tinham as condições de resolução daquilo se tornou alvo da reclamação. Trata-se de uma pesquisa-ação com abordagem qualitativa e intervenção didática e metodológica por parte do pesquisador responsável, com seis alunos colaboradores de uma turma de 3º ano do Ensino Médio da Escola Cidadã Integral Técnica Arlinda Pessoa da Silva, localizada no município de Juru-PB. Baseamos nossas discussões especialmente nos estudos de Antunes (2003, 2009), Barros (2012), Bakhtin (2003), Brocardo & Costa-Hübes (2014), Bronkard (2003), Dolz, Noverraz & Schneuwly (2004), Koch (2009, 2011), Marcuschi (2005), que referenciam métodos e objetivos da produção e circulação textual. Partimos da problemática de como aprimorar a capacidade discursiva e argumentativa dos alunos da referida série de ensino e para isso formulamos como objetivo geral contribuir com a formação das competências sociodiscursivas dos alunos por meio do domínio e utilização da *carta de reclamação* com empregabilidade prática em situações reais da vida em sociedade, o qual foi aliado a objetivos específicos que subsidiaram nossa prática interventiva. Foram analisadas produções de escrita e reescrita dos alunos como dados gerados que fomentaram a discussão sobre a necessidade do exercício da cidadania de direitos por meio do aprimoramento da capacidade discursiva e argumentativa na escrita do referido gênero. Os resultados evidenciaram que a produção de cartas de reclamação em sala de aula se torna mais significativa quando permite aos alunos refletirem criticamente sobre a própria realidade para que nela possam intervir buscando soluções para os problemas vivenciados. Como produto educacional, desenvolvemos uma proposta de ensino que contribui teórica e metodologicamente para a

escrita de *cartas de reclamação* que pode ser utilizado por professores de Língua Portuguesa do Ensino Médio e adaptado para outras séries, caso necessário.

**Palavras-chave:** Ensino de Língua Portuguesa. Gêneros textuais. Cartas de reclamação. Ensino Médio.

## ABSTRACT

The production of texts in High School focuses almost exclusively on the Enem writing model, causing other textual genres to remain in the background or not at all, even though there are official parameterizing documents that discuss the need to expand and diversify the texts worked on in all other stages and modalities of Basic Education such as, for example, the PCN (1998) and the BNCC (2018). In this sense, this research is based on the assumption of the need to teach the production of texts that circulate and play a socio-functional role in the students' daily lives and insert them into a culture of critical and practical reflection on the use of written language to solve complex demands of everyday life. Thus, the textual genre letter of complaint was adopted for work in the classroom so that students could perceive how and in what way they could solve everyday situations-problems of each one through the production and sending of this genre to real recipients who had the conditions to resolve that became the subject of the complaint. This is an action research with a qualitative approach and didactic and methodological intervention by the researcher in charge, with six collaborating students from a 3rd year high school class at Escola Cidadã Integral Técnica Arlinda Pessoa da Silva, located in the municipality of Juru-PB. We base our discussions especially on studies by Antunes (2003, 2009), Barros (2012), Bakhtin (2003), Brocardo & Costa-Hübes (2014), Bronkard (2003), Dolz, Noverraz & Schneuwly (2004), Koch (2009, 2011), Marcuschi (2005), which refer to methods and objectives of textual production and circulation. We start from the problem of how to improve the discursive and argumentative capacity of the students of the mentioned teaching series and for that we formulated as a general objective to contribute to the formation of the students' socio-discursive competences through the mastery and use of the letter of complaint with practical employability in real situations of life in society, which was combined with specific objectives that supported our interventional practice. Students' writing and rewriting productions were analyzed as generated data that fostered discussion about the need to exercise citizenship rights through the improvement of discursive and argumentative writing skills in the aforementioned genre. The results showed that the production of complaint letters in the classroom becomes more significant when it allows students to critically reflect on their own reality so that they can intervene in it, seeking solutions to the problems experienced. As an educational product, we have developed a teaching proposal that contributes theoretically and methodologically to the writing of letters of complaint that can be used by Portuguese teachers in high school and adapted to other grades, if necessary.

**Keywords:** Portuguese Language Teaching. Textual genres. Complaint letters. High school.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 01</b> – Modelo de Sequência Didática genebrino.....	58
<b>Figura 02</b> – Modelo de Sequência Didática brasileiro.....	60
<b>Figura 03</b> – Mapa da Paraíba com destaque para a cidade de Juru.....	67
<b>Figura 04</b> – Vista Panorâmica da Escola e algumas dependências internas.....	68

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

**BNCC** – Base Nacional Comum Curricular.

**ENEM** – Exame Nacional de Ensino Médio.

**PCN** – Parâmetros Curriculares Nacionais.

## SUMÁRIO

<b>1 - INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>2 – A CARTA DE RECLAMAÇÃO COMO UM GÊNERO SOCIOINTERATIVO</b> .....	20
2.1 - Uma carta nos dias atuais .....	20
2.2 - Reclamar e argumentar é preciso, saber como fazê-lo é fundamental.....	28
2.3 - Entre remetente e destinatário, efetiva-se uma comunicação, resolve-se um problema .....	36
2.4 - A carta de reclamação e sua estrutura organizativa e sociodiscursiva .....	43
2.5 – As contribuições de uma sequência didática para o ensino da escrita da carta de reclamação.....	56
<b>3 – O PERCURSO METODOLÓGICO DA PESQUISA</b> .....	65
3.1 – Tipo de Pesquisa desenvolvida .....	65
3.2 – Caracterização do local da pesquisa e dos sujeitos colaboradores .....	67
3.3 – O gênero textual escolhido para a pesquisa: a carta de reclamação.....	72
3.4 – Justificativa para geração e análises dos dados obtidos na proposta de intervenção didática .....	75
3.5 – Período de desenvolvimento da proposta de intervenção .....	76
3.6 – Proposta de ensino da produção de cartas de reclamação utilizando uma sequência didática .....	77
3.7 - PROPOSTA DIDÁTICA – Intervenção didático-metodológica para o ensino da escrita de cartas de reclamação .....	78
<b>4 - A CARTA DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO MÉDIO – A PROPOSTA DE ENSINO DA ESCRITA COMO INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO PEDAGÓGICA</b> .....	106
4.1 - Um primeiro olhar sobre a competência dos alunos para expor/relatar um problema e argumentar em prol de sua resolução.....	108
4.2 - A evolução do domínio do gênero por parte dos alunos colaboradores.....	124
4.3 - O domínio do gênero carta de reclamação: alcançando os objetivos da proposta de ensino .....	148
<b>5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	185
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	189
<b>APÊNDICES</b> .....	198
<b>PROPOSTA DE ENSINO</b> .....	199
APÊNDICE “A” .....	202
APÊNDICE “D” .....	218
APÊNDICE “B”.....	227
APÊNDICE “E”.....	239
APÊNDICE “C” .....	240
APÊNDICE “F”.....	242
ATIVIDADE DE SONDAÇÃO DE A01.....	246
ATIVIDADE DE SONDAÇÃO DE A02.....	247
ATIVIDADE DE SONDAÇÃO DE A03.....	248
ATIVIDADE DE SONDAÇÃO DE A04.....	249
ATIVIDADE DE SONDAÇÃO DE A05.....	250
ATIVIDADE DE SONDAÇÃO DE A06.....	251
ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 02 DE A01 .....	252
ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 02 DE A02 .....	253
ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 02 DE A04 .....	254
ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 02 DE A05 .....	255
ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 02 DE A06 .....	256
ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 03 DE A01 .....	257

<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 03 DE A02 .....</b>	<b>258</b>
<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 03 DE A04 .....</b>	<b>259</b>
<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 03 DE A05 .....</b>	<b>260</b>
<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 03 DE A06 .....</b>	<b>261</b>
<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A01 .....</b>	<b>262</b>
<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A02 .....</b>	<b>263</b>
<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A03 .....</b>	<b>264</b>
<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A04 .....</b>	<b>265</b>
<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A05 .....</b>	<b>266</b>
<b>ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A06 .....</b>	<b>267</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>268</b>
<b>ANEXO “A” .....</b>	<b>269</b>
<b>ANEXO “B” .....</b>	<b>271</b>
<b>ANEXO “C” .....</b>	<b>272</b>
<b>ANEXO “D” .....</b>	<b>274</b>
<b>ANEXO “E” .....</b>	<b>275</b>
<b>ANEXO “F” .....</b>	<b>276</b>
<b>ANEXO “G” .....</b>	<b>278</b>
<b>ANEXO “H” .....</b>	<b>279</b>
<b>ANEXO “I” .....</b>	<b>282</b>
<b>ANEXO “J” .....</b>	<b>287</b>
<b>ANEXO “K” .....</b>	<b>289</b>

## 1 - INTRODUÇÃO

Não existe uma forma de ensino que se sobressaia a tudo o que já foi dito, feito e criticado e que consiga cumprir os objetivos elencados e previstos pelo professor, independentemente da disciplina, para proporcionar aos alunos uma aprendizagem significativa e de qualidade; mas é possível afirmar que, dependendo de cada situação e contexto específico, sempre haverá um método ou uma estratégia pela qual os objetivos serão alcançados e os resultados obtidos terão muito mais significado para os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem.

Se são complexas as instruções que damos e recebemos diariamente no convívio cotidiano para executarmos as mais diversas tarefas que puderem ser mencionadas, muito mais pode ser acrescentado às atividades escolares, que antes mesmo de acontecerem, requerem planejamentos, estudos, análises, avaliações prévias, levantamento de materiais necessários e suficientes, enfim, toda uma dimensão, insondável muitas vezes, da ação de ensinar de forma contundente e com objetivos traçados e metas a serem atingidas para que se formem alunos de maneira plena e integral, capazes de agir conscientemente no meio em que vivem e utilizar o máximo de conhecimentos que puderam aprender na escola.

O ser humano é criativo e todas as interações que faz com seu semelhante e com o meio em que vive possibilita o repensar de novas formas de inovar aquilo que já existe, de criar soluções e/ou condições para que algo venha a existir. A invenção da escrita de forma sistematizada que surgiu muitos anos antes de Cristo, por exemplo, continua possibilitando o registro daquilo que se quer documentar, guardar, repassar, enfim, proporcionar a continuidade ao longo do tempo de forma que se possa destacar detalhes e histórias que, de outra forma, seriam facilmente perdidos ou esquecidos.

Torna-se, hoje em dia, até difícil imaginar como se dariam as relações entre as pessoas, os ensinamentos, as aprendizagens e todas as atividades sociointerativas sem a utilização da escrita e de sua efetiva compreensão no sentido de que, por meio dela, muito pode ser feito, conquistado, apreendido, tendo em vista que “a escrita engloba desde a habilidade de registro de unidades de som, isto é, a codificação escrita da fala, até a capacidade de organizar, relacionar e expressar ideias [...]” (ALVES; LEITE, 2018, p. 1.012). E isso se dá por causa das várias funções da escrita, observado cada contexto de uso possível.

Indubitavelmente, o domínio dessa arte é uma das maiores conquistas da humanidade e sua utilização propicia ações e resultados significativos para os que a utilizam, pois ela é produto e meio das interações sociais que ocorrem todos os dias e por meio dela é possível

alcançar novos patamares de atuação e vivência social que de outras formas não se teriam os mesmos resultados.

A escola tem várias funções socialmente determinadas e desempenhadas por meio do ensino e da instrução de seus alunos para que obtenham os conhecimentos necessários para progredirem aprendendo o que de direito lhes for devido. Como dissemos anteriormente, são várias as formas de se efetivar o ensino, função primordial da escola, e cada uma é realizada dependendo dos objetivos que se queiram atingir e das situações em que ocorrem esta prática.

Quando pensamos no ensino da escrita, por exemplo, facilmente somos conduzidos a pensamentos que dão conta das dificuldades de fazer com que o aluno transcreva para um suporte textual tudo aquilo que existe em seus pensamentos, de forma coerente, ordenada e capaz de atender aos objetivos comunicativos intrínsecos ao gênero produzido. A produção escrita ainda é um grande desafio para alunos e professores (SANTOS, 2008).

Todavia, tais dificuldades não devem limitar a ação docente materializada nos gestos de ensino do professor para que o aluno consiga aprender aquilo que esteja sendo ensinado, pois, ao passo que “[...] a linguagem escrita pode desempenhar um papel de grande relevo” (CARVALHO, 2011, p. 233), os gêneros textuais, tomados como objetos de conhecimentos (BNCC, 2018) e trabalhados em sala de aula, devem ser apreendidos pelos alunos como elementos possíveis e reais de serem utilizados em situações concretas e diversas da realidade social da qual fazem parte, sabendo, desde já, que cada gênero se constitui de forma relativamente estável e corresponde a uma esfera específica das atividades humanas (BAKHTIN, 2000).

Dificuldades de organização do pensamento linguístico-discursivo acontecem mesmo antes de a escrita ser iniciada. São incontáveis as constatações por parte de professores de Língua Portuguesa acerca de alunos que não conseguem desenvolver um pensamento criativo, significativo e consolidado para ser materializado em um gênero textual. Os comandos, as instruções, os instrumentos e estratégias de ensino dos professores, muitas vezes, não são capazes de conduzirem os alunos a uma escrita que seja compreensiva, clara, reflexiva, objetiva, enfim, que proporcione e problematize a evolução e organização linguístico-discursiva para que determinado gênero textual se concretize e com isso uma atividade seja cumprida, uma tarefa seja desempenhada, não apenas e tão somente no contexto escolar, mas também como preparação para a própria vivência cotidiana que se dá constantemente nas mais diversas situações comunicativas e responsivas em que os alunos se encontrarem.

É um desafio que se renova constantemente a cada aula iniciada, especialmente quando se trata da disciplina Língua Portuguesa. Escrever com propriedades discursivas

suficientemente planejadas e executadas, para que o texto surta os efeitos sociocomunicativos esperados, demanda planejamento e utilização, por parte dos professores, de estratégias e instrumentos de ensino que assegurem a formação e o aprimoramento desta habilidade por parte dos alunos, afinal de contas, “[...] o sucesso depende não só da posse do conhecimento, mas também da capacidade de o exprimir por escrito” (CARVALHO, 2011, p. 225).

Há um consenso já estabelecido e um pensamento, quase fixo, de que os alunos do Ensino Médio devem aprender, dominar e produzir, muito mais do que qualquer outro gênero textual, a redação do tipo dissertativo-argumentativo<sup>1</sup>, tendo em vista a realização do Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM). De fato, a escola não pode se eximir da responsabilidade pelo ensino e aprendizagem deste gênero, visto que o aluno deve (e precisa) ser preparado para, entre outros objetivos, o ingresso no ensino superior. Contudo, há condições para que outros textos sejam inseridos e circulem no âmbito da sala de aula e fora dela principalmente, possibilitando a formação crítico-reflexiva da capacidade de argumentar discursivamente em outras esferas de atuação social que os textos permitirem.

Neste sentido, há uma repetição do modelo de texto que se espera dos alunos e, a cada nova produção, almeja-se também o pleno domínio da estrutura composicional da redação citada anteriormente para que sejam superadas as dificuldades ainda persistentes neles. Todavia, há de se compreender também que este tipo de produção textual, voltada exclusivamente para realização do referido Exame “constitui um desafio para a escola levar os alunos a estabelecer por meio da escrita relações dialógicas efetivas com seus interlocutores, num determinado contexto de produção discursiva” (SUASSUNA; CAMPOS, 2020, p. 86). O texto, neste caso, uma vez aprendido, só tem utilização e funcionalidade para a prova do ENEM e, ao seu término, não encontra mais espaço para ser útil também nas atividades do dia a dia.

Existe uma infinidade de outros gêneros textuais que circulam socialmente e que, sem dúvida, estão presentes nos mais variados contextos em que os alunos se encontram. Desde um bilhete que se deixa sobre a mesa para dar um recado a alguém, mesmo em tempos de aplicativos de mensagens – observado neste caso, o contexto do lar ou do próprio trabalho, por exemplo –, até um currículo que se entrega em algum lugar quando se busca uma oportunidade de emprego; são vários, portanto, os gêneros que podem ser citados e utilizados na prática diária da vida de cada um, e cada gênero cumpre um propósito comunicativo específico e determinado.

---

<sup>1</sup> Caracteriza-se pela apresentação de um ponto de vista por meio de argumentos. Há o desenvolvimento argumentativo voltado para a comprovação de uma tese, apresentando uma conclusão que tenha uma proposta de intervenção. Além do uso da norma padrão, sua estrutura se divide em introdução, desenvolvimento e conclusão.

Não há como mencionar a quantidade exata de gêneros textuais que existem, pois a cada dia a sociedade se reinventa e evolui criando novos meios de comunicação e interação entre as pessoas, e disso surgem novos gêneros para atender às novas demandas. Os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN), na década de 1990, já sinalizavam para a diversidade de gêneros e orientava as escolas a fazerem escolhas sobre quais deles deveriam ser utilizados como objetos de estudo. Isso é possível de ser comprovado quando se observa, até hoje, mesmo os PCN estando em desuso, as diversas coleções de livros didáticos de Língua Portuguesa, independentemente da série para que são planejados, nos quais há diferenças notórias quanto à seleção e disponibilização dos gêneros textuais que foram elencados para serem trabalhados ao longo do ano letivo.

A multifacetada atividade humana, em toda a sua complexidade e nos seus mais diferentes arranjos possíveis, faz com que os alunos do Ensino Médio se deparem com situações e desafios nos quais os conhecimentos adquiridos não são suficientes para lhes darem a autonomia e a capacidade necessárias para resolvê-los, muitas vezes. É nestas e em tantas outras situações que se percebe a fragilidade do ensino de Língua Portuguesa, com aulas que aconteceram sem haver, possivelmente, um planejamento prévio ou a consideração de aspectos do cotidiano que recaem sobre os alunos e exigem deles soluções práticas em que o domínio e a utilização coerente da língua(gem), em sua dimensão oral ou escrita, tornam-se instrumental suficiente para lhes possibilitar responder aos desafios de forma eficaz e com a clareza e entendimento das ações comunicativas que forem realizadas.

É importante dizer que não há como mencionar ou dispor uma lista de gêneros textuais que devem compor indispensavelmente o plano de ensino dos professores de Língua Portuguesa, ou que alguns gêneros são mais importantes do que outros. Mesmo assim, afirmamos que, em virtude das várias formas a partir das quais as pessoas interagem umas com as outras e dos meios e instrumentos que se utilizam para isso, a seleção dos gêneros textuais e dos objetivos elencados pelo professor para o seu ensino não pode dispensar a escolha daqueles que tenham relevância social, funcional e aplicabilidade prática em situações reais da vida em sociedade. Tudo isso para que os alunos tenham condições e autonomia para refletirem e agirem conscientemente, utilizando-se dos objetos de conhecimento (BNCC, 2018) apreendidos em sala de aula e ativados em contextos extraescolares, atendendo plenamente aos desafios que neles surgirem, porque agora dispõem de habilidades e competências de leitura e escrita fundamentais para lhes permitirem êxito em suas ações.

À escola cabe a missão de educar, socializar e instruir seus alunos, preparando-lhes para a vivência em sociedade e esse fato não pode ser relativizado, muito menos subjugado, pois

todo ensino precisa ser eficaz e ter a qualidade necessária para que os alunos utilizem, com domínio e propriedade discursiva, a língua/linguagem em todas as suas dimensões e em qualquer situação em que se encontrarem, pois “esse desejo de ensinar com qualidade é uma das características fundamentais da docência” (PEREIRA et al, 2018, p. 7).

O ensino da Língua Portuguesa precisa acontecer visando não somente à explicação dos objetos de conhecimentos elencados no plano de ensino do professor. Deve ser uma prática, pois, que tenha como meta, sempre a ser atingida, a plena e integral formação dos alunos, dando-lhes condições para que compreendam as práticas de linguagem em todas as suas dimensões e contextos possíveis e que percebam que seu domínio e uso devido e consciente proporcionam vivências significativas e participações sociais em que o exercício da cidadania, como um compromisso assumido, seja assegurado e efetivado pela escola (MOYSÉS, 1994).

Para uma compreensão mais aprofundada quanto à necessidade de conscientização para o exercício da cidadania, tomemos como exemplo uma situação hipotética em que alguém assina um plano de telefonia móvel oferecido por alguma operadora, que consiste na disponibilização de um pacote de internet ilimitado e ligações para outras operadoras sem custo adicional. Feitos os devidos repasses informativos acerca do plano, é realizada a aquisição deste serviço sob pagamento de uma quantia mensal. Na certeza de que terá todos os benefícios apresentados no momento da oferta e aquisição, o cliente passa a utilizar o serviço diariamente e, por algum motivo, percebe que não consegue acessar ou usufruir de todos os benefícios de seu plano.

Há a possibilidade de proceder com uma reclamação por telefone para o número de atendimento disponibilizado pela operadora. Ao final, como é comum no Brasil, a operadora afirma que a ligação está sendo gravada e poderá ser disponibilizada para o cliente, caso necessite. Após a reclamação feita, espera-se que os problemas apresentados não voltem a acontecer. Todavia, é percebido pelo cliente que ainda persistem todos os problemas informados no ato da ligação telefônica, porque não foram devidamente solucionados.

A taxa mensal está sendo cobrada normalmente como se os serviços não estivessem sendo interrompidos. É neste momento, após a reclamação por meio de ligação telefônica, que o cliente pode proceder com uma reclamação por escrito, mesmo utilizando um suporte digital para isso, contra a operadora. Mesmo que ainda persistam os problemas reclamados, a nova reclamação servirá como uma prova a mais, caso o cliente deseje recorrer a instâncias superiores como, por exemplo, o Procon, que é um órgão de defesa do consumidor, para reverter esta situação e não ter mais prejuízos financeiros ao pagar por um serviço que não o utiliza devidamente em razão da ineficiência da operadora.

Com base neste exemplo, tomamos como elemento central nesta dissertação o ensino da escrita do gênero textual *carta de reclamação* no Ensino Médio, por ser um gênero que possibilita o exercício da cidadania (BEATO-CANATO; BAUMGÄRTNER; CECÍLIO, 2006) e que apresenta uma empregabilidade específica em contextos sociointerativos e práticos da vida em sociedade nos quais se tenha a necessidade de buscar soluções para problemas apresentados por produtos ou serviços dos mais variados tipos.

É um gênero que funciona também como meio de contato entre alguém e uma determinada empresa, loja ou instituição que oferte, venda ou disponibilize produtos e serviços de interesse pessoal e coletivo. Por sua dimensão discursiva, consegue ser uma alternativa viável e eficaz quando se trata da resolução de alguma situação-problema decorrente de danos, perdas, prejuízos ou até mesmo insatisfações sentidas por alguém quando adquire algo que não apresenta as especificidades técnicas e características que lhe permita ser utilizado como deveria.

A carta de reclamação também vai além da empregabilidade citada. Por meio dela, qualquer pessoa pode buscar mudanças necessárias e viáveis para problemas diversos que afetam a sua vida de modo geral. O teor discursivo deste gênero de texto possibilita um posicionamento crítico e reflexivo em que o remetente se dirige ao destinatário não apenas relatando o que lhe causa incômodo, frustração ou perdas, mas exigindo dele a responsabilização quanto ao que deve ser feito para que se tenha uma resolução definitiva daquilo de que se reclama.

Para a efetivação do ensino da escrita deste gênero, tomaremos o modelo de sequência didática proposta por Brocardo e Costa-Hübes (2014), que consiste em uma adaptação do modelo formulado por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004) e que será melhor explorado em tópico específico no referencial teórico desta dissertação. Entretanto, cabe ressaltar que Brocardo e Costa-Hübes (2014) definem a sequência didática como uma proposta de trabalho docente capaz de organizar e sistematizar o ensino e a aprendizagem de um gênero textual, seja ele oral ou escrito. Acrescentam ainda que é também uma estratégia de ensino utilizada pelo professor, que possibilita guiar as suas ações didático-metodológicas em sala de aula.

O objetivo da sequência didática é trabalhar em sala de aula com gêneros não dominados ou parcialmente dominados pelos alunos, conforme apontam Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004). Entendendo as contribuições da sequência didática, a composição e estruturação das aulas se dá de modo que não sejam apenas uma determinada quantidade de aulas, mas que seja o suficiente para o desenvolvimento de atividades que tenham objetivos claros e bem estabelecidos, e que possibilitem o entendimento, por parte do professor e dos alunos, sobre o

que estão estudando, apropriando-se de forma mais compreensiva e significativa do gênero textual tomado como objeto de conhecimento para que o utilizem em contextos reais e específicos da vida em sociedade.

Diante da contextualização apresentada, desenvolvemos a pesquisa orientados pela seguinte problemática: como aprimorar a capacidade discursiva e argumentativa dos alunos do 3º ano do Ensino Médio por meio do ensino da escrita do gênero *carta de reclamação*? Baseados nesta questão, formulamos como objetivo geral para nossa pesquisa: Contribuir com a formação das competências sociodiscursivas dos alunos por meio do domínio e utilização do referido gênero. Foi necessário aliar a este objetivo geral, os objetivos específicos que subsidiaram nossa prática interventiva: a) Produzir cartas de reclamação de acordo com vivências particulares de cada aluno em meio ao universo sociointerativo do qual faz parte; b) Otimizar a capacidade e habilidade argumentativa dos alunos por meio de *cartas de reclamação* dirigidas a destinatários reais; c) Proporcionar situações de aprendizagem que ampliem a capacidade de uso da Língua/linguagem para argumentar em prol da resolução de situações-problemas diversas.

Nossa abordagem didática resultou em uma proposta de ensino que possibilitou a efetivação da aprendizagem sobre o gênero mencionado, não limitando a circulação dos textos produzidos apenas ao espaço da sala de aula, visto que proporcionou aos alunos a experiência de produção escrita direcionada a interlocutores que tinham as condições de resolver a situação-problema reclamada nos textos produzidos por eles.

Desta forma, é possível desenvolver um ensino da produção textual que possibilita aos professores de Língua Portuguesa um trabalho voltado para a realidade que circunda e que faz parte do cotidiano dos alunos, percebendo, nestes, fragilidades discursivas e argumentativas que podem ser superadas e otimizadas a partir de situações práticas da vida em sociedade que, muitas vezes, não são tomadas como elementos motivadores da produção textual nos livros didáticos desta disciplina.

O texto aqui apresentado, de caráter qualitativo, é produto da intervenção do pesquisador responsável em uma turma de 3º (terceiro) ano do Ensino Médio na Escola Cidadã Integral Técnica Arlinda Pessoa da Silva, localizada no município de Juru-PB. Nosso objetivo é fazer do texto um material de apoio aos docentes de Língua Portuguesa para que tenham em mãos discussões teóricas, reflexivas e práticas capazes de lhes mostrar os ganhos na utilização de uma sequência didática como estratégia de ensino para a escrita do gênero *carta de reclamação*, possibilitando aos alunos as condições de atuarem em sociedade a partir dos conhecimentos que adquirirem na escola.

A organização desta dissertação consiste em três capítulos nos quais discutimos conceitos teóricos e práticos acerca da *carta de reclamação* como um gênero textual de relevância social e de empregabilidade em situações práticas do cotidiano vivido pelos alunos. Desta forma, tem-se a fundamentação teórica, como primeiro capítulo, que possibilita a compreensão mais aprofundada das ideias defendida por nós, apresentando definições, discussões, concepções de linguagem sobre a carta de reclamação como objeto de conhecimento, sua constituição e estruturação sociodiscursiva e a sequência didática e seu uso como estratégia de ensino para a escrita deste gênero.

No segundo capítulo, apresentamos o percurso metodológico que contempla as ações feitas durante a intervenção pedagógica do professor pesquisador, localizando aspectos peculiares da ação como o local da pesquisa, os sujeitos participantes, o produto educacional resultante da pesquisa, que é uma proposta de ensino para a escrita da *carta de reclamação* e os textos produzidos pelos alunos como *corpus* de análise da pesquisa realizada a fim de avaliar a evolução apresentada por cada aluno participante durante os encontros realizados.

O terceiro capítulo consiste na análise efetiva dos dados gerados durante a intervenção realizada, ou seja, os textos produzidos pelos alunos participantes e que serão base para as discussões a serem feitas a partir deles, como forma de avaliar também os aspectos constitutivos de sua textualidade, o projeto discursivo dos alunos, as intenções e motivações de suas produções escritas, entre outros aspectos que foram necessários para a consolidação dos dados levantados e analisados, além da compreensão significativa dos resultados da intervenção didática pelo professor-pesquisador e dos ganhos na aprendizagem dos alunos.

Ao final, trazemos as considerações finais desta dissertação, não no sentido de esgotar as discussões e futuros estudos que podem ser feitos ainda sobre o gênero *carta de reclamação*, mas com o ideal de apresentar e consolidar os resultados obtidos e, refletindo sobre eles, traçarmos um panorama possível para novas interpretações que podem ser feitas acerca da relevância das pesquisas e estudos que promovam e otimizem a capacidade e habilidade sociodiscursiva e argumentativa dos alunos por meio da produção de gêneros textuais em quaisquer etapas e modalidades da Educação Básica, mas, especialmente, no Ensino Médio.

## 2 – A CARTA DE RECLAMAÇÃO COMO UM GÊNERO SOCIOINTERATIVO

### 2.1 - Uma carta nos dias atuais

A *carta de reclamação*, que é objeto de conhecimento da investigação aqui empreendida e cujo ensino da produção será feito por meio da utilização de uma proposta interventiva, pertence ao gênero epistolar. De acordo com Siqueira (2013), a epistolografia é uma arte ou uma técnica utilizada com o objetivo de escrever cartas. Inserir e trabalhar um gênero epistolar no contexto da sala de aula pode parecer ser uma tentativa de rememorar o passado ou de buscar reviver a nostalgia que envolvia as atividades que eram repassadas pelos professores de Língua Portuguesa para que se produzissem os mais variados gêneros de textos escritos que possam ser mencionados.

Entretanto, a necessidade de domínio da capacidade argumentativa em prol do desenvolvimento de uma comunicação responsiva que se utiliza de linguagem escrita encontra possibilidades de ser otimizada no trabalho com a *carta de reclamação* por ser um gênero sociofuncional que permite uma comunicação entre interlocutores. Um deles, o endereçador, objetiva convencer o endereçado a realizar determinadas ações que promovam a resolução de situações-problema causadoras de danos, prejuízos e transtornos de ordens diversas que acabam restringindo ou impossibilitando a utilização plena do que foi adquirido enquanto produtos, bens e/ou serviços diversos. Para o convencimento da parte endereçada, é fundamental que se tenha a capacidade e habilidade argumentativa para organizar o pensamento discursivo e estruturar coerentemente o que se pretende escrever para o alcance dos resultados esperados.

Ampliando-se a discussão sobre a epistolografia para que cheguemos a uma melhor compreensão sobre o gênero carta, compreendendo sua evolução e transformações ao longo do tempo, o que se sabe e se pode afirmar é que este gênero textual é tão antigo quanto o surgimento das primeiras sociedades organizadas e complexas. Exemplo disso são os escritores filósofos da Grécia antiga, como Isócrates (436 a.C.) e Platão (428 a. C.), que, conforme Miranda (2000), consolidaram a tradição epistolar ocidental e deram os aspectos discursivos às cartas de caráter pessoal ou reservado quando nelas imprimiram a característica de serem dirigidas a alguém ou a algum grupo para que algo fosse devidamente comunicado, tendo em vista a distância em que se encontravam daqueles para os quais escreviam.

Mantendo-nos ainda no entendimento do gênero *carta* sob um viés histórico, segundo Siqueira (2013, p. 15), até a invenção do telégrafo, século XIX, “a carta foi o instrumento possibilitador de reduzir distâncias e permitir aos ausentes fazerem-se presentes”, fato este que

possibilitou grandes avanços na comunicação entre pessoas e até nações, pelo fato de haver um meio possível pelo qual poderiam estabelecer relações recíprocas em atos comunicativos necessários tanto às ações cotidianas quanto às aquelas de caráter mais diplomático, quando era o caso.

No caso do Brasil, o gênero *carta* tem papel decisivo na história, pois, por meio dele, Caminha informou ao rei D. Manuel I, em 1.500, que havia encontrado uma nova terra e a descreve com a riqueza de detalhes, constituindo assim a então Carta de Pero Vaz de Caminha. Sobre este feito, Braga (2009, p. 16, grifos do autor) afirma que “da pena de Pero Vaz de Caminha, amigo do rei de Portugal, D. Manuel I, que o indicou para que viajasse na frota de Pedro Álvares Cabral, nasceu o principal documento que se refere ao descobrimento do Brasil: *a Carta de Caminha*”.

É oportuno salientarmos que este fato revela um leque de possibilidades de uso que o gênero *carta* possui, no sentido de permitir que grandes distâncias fossem vencidas para que outras pessoas também soubessem o que estava acontecendo nos lugares mais remotos possíveis, efetivando-se, a seu modo e no seu tempo, a comunicação necessária e seus efeitos de sentido no leitor: utilizando-se de um simples papel como suporte textual, muitas vezes, a comunicação se realizava, permitindo ao outro que lia sentir a emoção daquilo que alguém que se encontra tão distante escreveu. Assim, a carta produzida e enviada consegue estar presente por haver uma comunicação estabelecida e mantida naquele momento.

Com o passar do tempo, foi crescendo a produção de cartas como meio de comunicação até chegar às aquelas que eram destinadas a pessoas ou grupos sociais significativos para serem partilhados entre os seus integrantes e por quem mais tivesse interesse. Tal prática consistiu na difusão das chamadas cartas abertas (SIQUEIRA, 2013) que serviam para informar, esclarecer e até instruir comunidades inteiras para que ficassem cientes de determinados assuntos de interesse comum. Temos como referência desta prática as escritas pelo apóstolo bíblico Paulo<sup>2</sup> e enviadas às primeiras comunidades cristãs para dar-lhes orientações e sugestões sobre como viver em grupos e com a defesa da fé cristã (MORAES, 2022), conforme trecho a seguir:

Antes de tudo, dou graças ao meu Deus por meio de Jesus Cristo por causa de vocês, pois a fama da fé que vocês têm se espalhou pelo mundo inteiro. Deus, a quem sirvo em meu espírito anunciando o Evangelho do seu Filho, é testemunha de que sem cessar me lembro de vocês, e nas minhas orações peço sempre que, por vontade de Deus, eu tenha ocasião de poder visitá-los. De fato, tenho muita vontade de vê-los, a fim de lhes comunicar algum dom espiritual para fortalecê-los, ou melhor, para ser reconfortado com vocês e entre vocês, através da fé que eu e vocês temos em comum. (BÍBLIA SAGRADA, 1994, p. 1441, versos 8-13.)

---

<sup>2</sup> O apóstolo Paulo é considerado um dos maiores teólogos da igreja primitiva, tendo em vista seus escritos epistolares na Bíblia, através dos quais difundiu o pensamento religioso que defendia.

No ano de 1520, Erasmo de Rotterdan escreveu a obra *Brevíssima e Muito Resumida Fórmula de Elaboração Epistolar* (CONCEIÇÃO, 2010), que trazia consigo a divisão das cartas em três categorias, quais sejam: Deliberativa, Judicial e Demonstrativa. Dentre tal divisão, na categoria Judicial estavam inseridas as cartas de justificação, de desculpa, de queixas, entre outras, o que já nos indica uma orientação sobre o desenvolvimento e consolidação da carta de reclamação.

Essas cartas eram usadas pelas pessoas quando pretendiam resolver assuntos de interesse particular com outrem e que queriam deixar registradas as suas tentativas de resolução e conciliação entre as partes, dando credibilidade e honra ao compromisso firmado e estabelecido como forma de garantir uma segurança naquilo que estava sendo feito/realizado enquanto processo de resolução de problemas, conflitos, desentendimentos etc. Cabe ressaltar que as cartas que compunham as outras divisões mencionadas não serão elencadas tendo em vista que o interesse deste estudo se centra na carta de reclamação, observando-se sua origem constitutiva e seus usos ao longo do tempo e, especialmente, nos dias atuais.

Assim, tal fato nos mostra um processo histórico de evolução do gênero *carta* até se chegar às mais diversas subdivisões que se têm hoje em dia, como, por exemplo, a carta de reclamação, já citada, que, se fosse necessário classificá-la em alguma dessas categorias já catalogadas, faria parte da categoria Judicial, tendo em vista que, mesmo em uma sociedade diferente da atual, já havia a necessidade, à época, das pessoas utilizarem meios e instrumentos de comunicação que lhes dessem condições de agir e intervir diante de uma determinada realidade que estivesse lhes causando algum dano, prejuízo ou quaisquer outros tipos de problemas. Freire (1823) destaca que a escrita de cartas atende à necessidade de comunicação e é possível afirmar que essa necessidade é suprida de diversas formas, tendo em vista as subdivisões ou classificações do gênero *carta*, cada uma atendendo e circulando em contextos sociais específicos.

De acordo com Siqueira (2013, p. 18), havia vários tipos de epístolas produzidas na Antiguidade Clássica, de modo que as “mais comuns seriam as congratulatórias, as narrativas, as ‘expostulatórias’ (ou de queixas), as de recomendação, as de agradecimento, as de persuasão e as jocosas”. Cada uma delas correspondia à diversidade dos negócios que seriam tratados, funcionando de acordo com as necessidades sociais da época.

Observando-se a finalidade de cada carta mencionada, tem-se que as congratulatórias eram dirigidas a pessoas ou grupos que tinham alcançado uma determinada conquista ou posição de destaque para si e para o grupo como um todo, assim, também como as de

agradecimento que podiam ser dirigidas a alguém em particular ou a um grupo de pessoas para, como o próprio nome sugere, agradecer pelo que havia sido feito em benefício próprio ou comunitário.

As cartas narrativas eram utilizadas quando se desejava evidenciar acontecimentos específicos e informar como eles aconteceram e quais fatos foram mais marcantes a fim de que o leitor pudesse ter ciência de tudo o que havia acontecido; já as de caráter persuasivo pretendiam obter do destinatário determinadas vantagens ou serviços que se desejavam por necessidade ou por interesse e conveniência. As expostulatórias ou de queixas eram usadas em situações nas quais alguém pretendia resolver uma causa particular ou até comunitária que demandava uma atenção por parte de autoridades ou de pessoas que detinham poder ou condição de proceder com a resolução necessária para o problema evidenciado na carta escrita.

Aqui, observa-se a proximidade com a carta de reclamação à medida que se evidencia sua finalidade e propósito comunicativo para buscar soluções para situações nas quais alguém esteja sendo prejudicado e recorra a esta forma de comunicação responsiva como meio de resolver o que lhe esteja causando desconforto, insegurança, prejuízos e toda gama de sentimentos incômodos que alguém ou algum grupo possa sentir por estar passando ou enfrentando situações-problema de ordens diversas.

As cartas de recomendação serviam às situações em que era necessário indicar as habilidades de alguém para executar determinados serviços, ou até mesmo para informar lugares que dispunham de utensílios, produtos, serviços, mão de obra, enfim, tudo o que se buscava e que não era encontrado com facilidade. As jocosas serviam para divertir as pessoas, mas também para provocar, em certo sentido, autoridades ou formas de governos que não serviam aos interesses do povo ou por estarem se valendo do bem público para fins particulares, sendo que tais cartas quase sempre eram impossíveis de serem identificadas pelo fato de que quem as escrevia não pretendia ter sua identidade revelada por repressão ou medo das consequências.

O que se pode destacar é que até mesmo na Antiguidade Clássica as cartas serviam também como forma de apresentar queixas quanto a algo específico e eram produzidas seguindo uma maneira que não difere, em certos aspectos, do que hoje é praticado. Siqueira (2013, p.18) esclarece que “se, no entanto, o leitor desejasse juntar diversos argumentos numa única carta, aconselhava-se que ele os desenvolvesse um por um, separadamente, respeitando as fórmulas convenientes à justa expressão de cada tipo de problema”, para que assim fosse possível produzir um texto que tivesse condições necessárias e suficientes para ser empregado em contextos reais de uso em sociedade, de acordo com as situações específicas vivenciadas.

Diante desta matriz teórica, é possível perceber que a *carta*, enquanto gênero textual, evoluiu ao longo do tempo e atendeu aos objetivos comunicativos específicos nos quais ela se fez instrumento de comunicação necessária, obtendo, desta forma, as suas subdivisões ou classificações. Neste sentido, é fundamental que se compreenda que, nos dias atuais, ainda se faz necessária a utilização da carta como um instrumento de comunicação responsiva, mesmo que haja outros suportes, inclusive digitais, para que ela se materialize. Moraes (2022) afirma que o envio e o recebimento de cartas configuram um processo em extinção, e ainda aponta a internet como aquela que deu uma nova linguagem e novo formato a este gênero, citando, como exemplos, o e-mail, o blog, as redes sociais, enfim, tudo o que se relaciona com o digital já em uso.

Tal fato nos coloca diante da constatação de que a produção de cartas e, mais especificamente, de cartas de reclamação, atualmente, ocorre de modo diferente do tradicionalmente consagrado, ou seja, ao invés de se escrever em uma folha de papel em branco e enviá-la por meio dos Correios, agora, para se produzir uma carta de reclamação, as empresas, lojas e instituições já disponibilizam, em seus próprios sites, *links* específicos para que qualquer cliente insatisfeito relate suas queixas e registre sua reclamação, além de números de telefone para aqueles que assim desejarem proceder. Contudo, vale destacar que esta mudança não afetou a funcionalidade da carta de reclamação como gênero sociofuncional em quaisquer contextos nos quais ela seja utilizada, mantendo-se o seu teor sociodiscursivo e sua circulação na sociedade.

É um novo formato de comunicação, um novo suporte para o gênero textual, porém, mesmo diante da evolução digital, o ensino da escrita da carta de reclamação não pode deixar de acontecer nas escolas durante as aulas de Língua Portuguesa, por ser um gênero propício para o aprimoramento das habilidades discursivas e argumentativas nos alunos, tendo em vista que a apropriação e domínio deste gênero, de sua intencionalidade sociodiscursiva, sua linguagem, propósito e intenção sociocomunicativa se faz por meio de situações didáticas devidamente planejadas e executadas pelo professor ou professora da referida disciplina.

Com isso, é possível que os alunos, participando do processo de ensino-aprendizagem, consigam compreender a relevância deste gênero e, assim, possam produzi-lo tanto no papel em branco como no suporte digital disponível para isso, sabendo desde o início em quais contextos ele se faz imprescindível e como sua devida utilização é capaz de surtir os efeitos comunicativos esperados, pois, independentemente do suporte no qual o texto será materializado, é preciso que haja um ensino que forme os alunos para serem conscientes e capazes de proceder com a ação de reclamar, de modo que se utilizem de argumentação

eficiente e adequada às situações em que se encontrem, porque apenas o domínio da estrutura organizativa do gênero não é capaz de promover o alcance dos objetivos comunicativos que pretendem atingir, quando o texto for posto em circulação nas práticas de linguagem na sociedade.

Neste entendimento, “[...] é preciso que o professor crie situações didáticas [...], compreendendo as características dos diferentes gêneros textuais, em situações comunicativas específicas e reais” (SARRAF, 2011, p. 181), para proporcionar aos alunos uma aprendizagem significativa por meio de um ensino de qualidade. Para Antunes (2006), no contexto escolar é perceptível

a falta de condições para que a escrita seja uma prioridade e ocupe, de fato, um plano de trabalho significativo. Pesquisas já têm demonstrado que a maior parte do tempo em sala de aula é gasta com explicações ou exposições orais – compatíveis com o papel ‘transmissivo’ que os professores historicamente assumiram, deixando as atividades de leitura e de escrita (entenda-se aqui planejamento, redação e revisão de texto) relegados a um segundo plano, na dependência do tempo que sobre e do espaço disponível na pauta do programa (ANTUNES, 2006, p. 177)

A produção escrita de gêneros textuais com relevância social, como a carta de reclamação, portanto, deve ser entendida como uma prática que se inicia na escola e que continua durante e de acordo com as vivências dos alunos. Este tipo de produção textual contribui para que se possa estabelecer a construção da consciência da cidadania do sujeito. A partir do momento em que se toma, como ponto de partida, as experiências reais dos alunos, no que diz respeito à compra de produtos ou aquisição de serviços e que, por algum problema apresentado, não condizem mais com as especificidades técnicas e funcionais que deveriam dispor conforme apresentado no ato da compra, possibilita-se a percepção de como o domínio e utilização de argumentação trabalhada em textos apreendidos na escola os auxiliam para intervir na realidade cotidiana. Dessa forma, estabelece-se, assim, a prática de produção textual destituída do caráter mecanicista, reprodutora, sem significado e sem sentido para eles, colocando-os, pois, na posição de sujeitos críticos e reflexivos em relação ao que produzem e, então, entendem a dimensão do alcance e da funcionalidade de seu texto e os retiram da “margem do entendimento e das decisões de construção da sociedade” (ANTUNES, 2003, p. 20).

A produção da carta de reclamação pode proporcionar uma experiência prazerosa para os alunos se for devidamente compreendida como fundamental para a construção de seu ser social e consolidação de sua capacidade argumentativa, consolidando conhecimentos necessários para as diversas práticas de linguagens capazes de responder aos desafios e demandas que surgirem. Para se compreender a importância da produção e do domínio de

gêneros textuais, Sanches-Molero (2006) afirma que, nos séculos XV e XVIII, alguém que dominasse plenamente a escrita conseguia a oportunidade de exercer importantes papéis sociais, tanto é que aqueles que aqueles notáveis e de prestígio social que não dominavam a escrita tinham sempre consigo um secretário para tal função, e “caberia ao secretário refletir os modos com que as notícias seriam materializadas” (SIQUEIRA, 2013, p. 24).

Não buscamos nos aprofundar sobre as atribuições dos secretários contratados para escrever aquilo que os seus patrões desejavam comunicar, mas é inegável a importância de se saber como transpor para a forma escrita aquilo que lhes eram comunicados oralmente. Nos mais variados formatos e dinâmicas em que as comunicações interpessoais ocorrem e diante dos novos arranjos e contextos em que a comunicação escrita pode ser empregada, o ensino da escrita da carta de reclamação merece uma atenção especial por parte dos professores de Língua Portuguesa no sentido de fazer com que os alunos compreendam que, mesmo sendo necessário aprender a produzi-la, utilizando-se de papel em branco para isso, tal procedimento quase não acontece na prática real do cotidiano, tendo em vista, como já citado anteriormente, a contribuição da internet na consolidação de novos suportes digitais para que o texto seja, de fato, materializado.

Proporcionar experiências em sala de aula com o intuito de fazer com que os alunos tenham êxito frente a atividade proposta significa “viabilizar situações reais de aprendizagem em que os alunos se apropriem do conhecimento, atribuam significado a ele e sintam-se parte do processo educativo e da sociedade em que vivem” (TASSONI, 2011, p. 64). Assim, uma vez compreendido o processo de produção escrita da carta de reclamação em sala de aula, é imprescindível que se explique aos alunos como e de que maneira as pessoas fazem suas reclamações hoje em dia e, independentemente do formato ou do suporte que utilizem, a carta de reclamação não perde sua funcionalidade, empregabilidade, objetivo comunicativo ou quaisquer outras de suas características, sendo que apenas se apresenta de forma diferente daquilo que muitos estão habituados a ver e a produzir.

A carta de reclamação não deve ser tomada como um gênero que se limita apenas à ação de reclamar sobre a má prestação de um serviço ou a falta de qualidade de um produto. Defendemos o seu uso como instrumento de intervenção e posicionamento social. Ela pode servir para mudar uma determinada realidade e trazer benefícios de diversos aspectos para uma comunidade inteira, se assim for o caso, pois pode ser escrita de modo a representar apenas uma pessoa, como também um grupo de pessoas em prol de um objetivo comum. Por ser um texto de circulação em contextos reais de interação verbal (SWIDERSKI; COSTA-HÜBES, 2009), ela possibilita ao professor um ensino que proporcione ganhos na aprendizagem para além da

sala de aula e, com isso, torna-se interessante para os alunos, porque os motiva para o aprendizado consistente, refletindo, em todos os momentos, os espaços sociais que sua escrita pode ser inserida e utilizada e dos quais eles também fazem parte.

Barros (2012) nos coloca diante da necessidade de se trabalhar com gêneros textuais que tenham relevância social, pois, a partir deles, é possível preparar os alunos de forma mais eficaz para saberem defender os seus direitos e exigir aquilo de que necessitam para o seu bem-estar individual e/ou coletivo. Assim, os alunos, quando estiverem participando de atividades de produções textuais, já devem imaginar e pensar nas situações nas quais poderão utilizar dos conhecimentos que estão adquirindo em sala de aula para saberem agir com discernimento e capacidade linguístico-discursiva nas situações que demandarem tais habilidades e, dessa maneira, cabe ao professor aproveitar destes momentos para que contextualize a prática escrita e instigue os seus alunos para o reconhecimento da função social e da relevância do que estão produzindo.

Antunes (2003) nos esclarece que a língua funciona de forma interativa por meio dos textos orais e escritos situados nas mais diversas práticas sociodiscursivas e contextos situacionais. A partir das concepções feitas pela autora, entende-se que a língua não é estática e nem encontra condições para ser. Assim, havendo a dinamicidade nas interações comunicativas, sejam elas realizadas de modo oral ou escrito, é preciso que se tenha a consciência pedagógica para que o processo de ensino seja relevante e faça sentido para os alunos, especialmente quando se trata do ensino da escrita de um texto que pode ser utilizado em situações reais e práticas do cotidiano. A mesma autora ainda faz uma crítica acerca do ensino da produção textual porque, segundo ela:

Parece incrível, mas é na escola que as pessoas ‘exercitam’ a língua ao contrário, ou seja, a linguagem que não diz nada. Nessa linguagem vazia, os princípios básicos da textualidade são violados, porque o que se diz é reduzido a uma sequência de frases desligadas umas das outras, sem qualquer perspectiva de ordem ou progressão e sem responder a qualquer tipo particular de contexto social (ANTUNES, 2003, p. 26).

É evidente, pois, a urgência de proporcionar aos alunos a aprendizagem de textos sociofuncionais que, além de comunicar algo, ainda consigam produzir uma mudança de realidade para que se resolvam problemas, minimizem-se os danos e oportunizem-se melhorias diversas para aqueles que dominam, compreendem e sabem utilizar os gêneros textuais desse tipo em contextos extraescolares que assim o requisitem. Charaudeau e Maingueneau (2004, p. 250) mostram que o ponto de vista funcional de um texto se baseia na atividade linguageira que se realiza nele, “a partir das quais as produções textuais podem ser classificadas segundo o polo do ato de comunicação em direção ao qual elas são orientadas”.

Ao considerar essa abordagem de ensino, a escola encontra caminhos para deixar de lado a produção de textos que, muitas vezes, serve apenas para o cumprimento do plano de ensino docente e que nada comunica àqueles que os leem e, com isso, proporcionar aos alunos um conhecimento baseado no domínio da produção textual que seja funcional para eles e para o seu contexto social de convívio e sociointeratividade, contribuindo na sua formação plena e integral capaz de responder, na prática da vida diária, aos desafios que surgirem.

Neste sentido, o ensino da escrita de uma carta de reclamação se mostra como uma prática docente que se volta para a consolidação de gestos de ensino (BARROS, 2012), visando o desenvolvimento sociolinguístico e argumentativo dos alunos para que tenham plenas condições de refletirem e entenderem que todo gênero textual existe para cumprir objetivos comunicativos específicos e que somente por meio deles é que se pode obter tal êxito. Na infinidade dos gêneros de textos e na sua relativa estabilidade é que se pode entender que a multifacetada atividade humana tem relação direta com a escolha e utilização coerente de cada um deles para atender às exigências específicas que a comunicação sociointerativa requisita constantemente.

Para Schneider e Sella (2013),

conceber o ensino da língua como vinculado às práticas sociais e à sua utilização como instrumento efetivo de interação entre os indivíduos requer levar o aluno a entender que existem recursos disponíveis no sistema de uma língua que servem ao escritor e ao leitor, na constituição dos sentidos dos enunciados, sejam eles escritos ou orais (SCHNEIDER; SELLA, 2013, p. 05).

Meurer (2000) esclarece que um gênero textual é reconhecido pela sua característica funcional e organizativa que apresenta e também pelo contexto no qual é utilizado ou empregado. Assim, uma carta de reclamação nos dias atuais é um instrumento de comunicação que permite a quem a produz saber e reconhecer que a dinâmica das interações entre pessoas e empresas se efetiva por meio do domínio e utilização adequada deste gênero como elemento fundamental na transformação de realidades que estejam causando danos, prejuízos e tantas outras frustrações a clientes e consumidores que lutam por seus direitos na busca de soluções para problemas na ineficiência da prestação de algum serviço ou até mesmo em produtos físicos que os impossibilitam de serem usufruídos.

## **2. 2 - Reclamar e argumentar é preciso, saber como fazê-lo é fundamental**

Temos convicção de que a carta de reclamação pode não ser o primeiro meio de contato entre o reclamante e a empresa ou instituição destinatária, e que o contexto sociocultural dos

alunos participantes da pesquisa oferece outras formas para efetivar uma reclamação, como, por exemplo, as redes sociais, ligações telefônicas ou a procura por órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, se assim for opção de cada um. Entretanto, no processo de ensino-aprendizagem deste gênero textual, alguns aspectos linguístico-discursivos não podem deixar de ser elencados por contribuírem fundamentalmente com o propósito sociocomunicativo que se objetiva cumprir por meio da carta de reclamação.

É preciso esclarecer que uma carta de reclamação surge como uma opção de resolução de situações-problema quando há uma necessidade de o cliente ou consumidor externar por escrito aquilo que vivenciou ou está vivenciando a partir da constatação de que não há a correspondência entre as características informadas para um determinado produto ou serviço e sua efetiva utilização e serventia, de modo que a empresa, loja, instituição, fornecedor, enfim, tenha ciência do que está acontecendo e, assim, adote os procedimentos necessários para resolução do problema alvo da reclamação.

Siqueira (2010, p. 22-23) afirma que “desde a antiguidade, a escrita de cartas possui uma importante função, pois além de aproximar, representa as práticas sociais e culturais à qual pertence”. Camps (2005) esclarece também que os textos contribuem no diálogo tomado como processo cultural e, nesta representatividade sociocultural das práticas cotidianas das pessoas, é que a escola deve lançar mão do ensino da escrita da carta de reclamação como conhecimento relevante e necessário para que os alunos saibam exercer sua cidadania nos momentos em que perceberem que seus direitos de consumidores não foram devidamente respeitados, fazendo da carta de reclamação um meio de contato dialógico entre cliente e empresa, além de expandir e otimizar a sua capacidade argumentativa por meio desta gênero.

Comumente, na constatação de algum problema apresentado por produto ou serviço, os clientes ou consumidores tendem a recorrer às empresas via ligação telefônica para relatarem as causas e obterem a resolução necessária. Há, contudo, aqueles que recorrem a outras instâncias tendo ou não já realizado contato telefônico ou por outro meio de comunicação, como redes sociais ou aplicativos de mensagens instantâneas. O Procon, órgão de defesa do consumidor, é uma das instâncias a que as pessoas recorrem na tentativa de relatarem seus danos, prejuízos e frustrações e, dessa forma, serem atendidos e obterem respostas contundentes e sólidas para suas demandas.

Abreu (1996, p. 25) evidencia que quase todas as pessoas possuem uma queixa acerca de algum produto ou serviço adquirido e procuram o Procon como forma de resolver seus problemas junto aos fornecedores e vendedores em geral. De acordo com a autora, “são brigas contra fabricantes de produtos e serviços, públicos e privados. E sempre depois da compra”.

Nesta perspectiva, é fundamental munir os alunos de conhecimentos referentes às formas e aos meios pelos quais podem (e devem) proceder com uma reclamação e obterem a devida resolução para quaisquer situações-problema que estejam vivenciando.

De acordo com Horta *et al.* (2008), o Procon não é um órgão que preza apenas pelo lado do consumidor, mas se constitui como um órgão que garante o direito de defesa deste, conforme estabelece a Constituição quando trata, por meio do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, de todas as circunstâncias que devem ser observadas no auxílio das necessidades daqueles que recorrem ao mesmo. O inciso XXXII do Artigo 5º da Constituição Federal assevera que “o Estado promoverá a defesa do consumidor”, e o Código de Defesa do Consumidor é, conforme Passos (2020, p. 52), “uma das legislações mais avançadas do mundo no que diz respeito a normas de proteção e defesa do consumidor”.

Uma das vantagens em recorrer ao Procon é seu caráter de gratuidade no atendimento a qualquer pessoa que deseje resolver problemas referentes a produtos ou serviços, dispensando, inclusive, a presença de advogado, “porque seus valores na maioria das vezes, inviabilizam a intervenção de advogados” (BRITTO; SANTOS, 2009, p. 292). Contudo, se for do interesse da pessoa, ou até mesmo da empresa alvo da reclamação, poderá, sim, haver a presença de advogado a qualquer tempo. Assim, “cabe ao Procon orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias de consumidores, fiscalizar previamente os direitos destes e aplicar sanções, quando for o caso” (HORTA *et al.*, 2008, p. 209), para que, dessa forma, haja sempre a segurança nos direitos do consumidor a qualquer momento e em qualquer circunstância.

De acordo com Britto e Santos (2009, p. 304), “o PROCON, na condição de órgão responsável pelo cumprimento do dever fundamental de proteção do consumidor, por vinculação constitucional, tem como tarefa imprescindível tentar promover a resolução dos conflitos individuais manifestados” e, diante da resolução dos conflitos, configura-se uma nova realidade capaz de promover o bem-estar do cliente consumidor para que ele continue exercendo seu direito de compra e tendo a consciência de que, se for preciso, poderá acionar, mais uma vez, a qualquer tempo, este órgão e proceder com a devida reclamação.

Para se ter um entendimento da importância da existência e da atuação do Procon, tomemos como exemplo, aqui nesta dissertação, a cidade de Campina Grande-PB, que tem este órgão regulamentado e em pleno funcionamento. O Decreto nº 3.396 de 13 de julho de 2009 regulamenta as atividades do Procon na referida cidade e, em seu Artigo 2º, que trata dos seus objetivos, tem-se claramente explícito, nos incisos abaixo citados, que se trata de um órgão atuante e atento aos interesses dos consumidores, especialmente quando estes necessitam dos

serviços deste órgão para resolverem demandas de reclamações. Assim, tem-se como atribuições:

[...]

II – Receber, analisar, avaliar, encaminhar consultas, denúncias, sugestões apresentadas pelos consumidores, pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, ou por entidades representativas;

III – Fiscalizar a qualidade dos bens e serviços ofertados no mercado de consumo;

[...]. (DECRETO Nº 3.396/09, p. 01).

Para se ter ainda mais claro o entendimento das pessoas acerca do papel que desempenha o Procon, o próprio órgão elabora e disponibiliza relatórios anuais que demonstram sua atuação no recebimento e tratamento de reclamações. O último relatório, disponível no site do Procon de Campina Grande-PB, constante nas referências desta dissertação e no Anexo “K”, mostra que no período compreendido entre 01/01/2019 a 31/12/2019 foram recebidas 5.470 reclamações.

O que chama a atenção é o fato de que o maior percentual de reclamações feitas por clientes ou consumidores, de acordo com o relatório mencionado, relaciona-se diretamente à prestação de serviços por parte de empresas de telefonia. O uso desses serviços, sejam referentes ao modelo fixo ou móvel, torna-se, hoje em dia, algo essencial do qual todos necessitam em suas atividades cotidianas ou de trabalho. No momento em que ocorrem falhas na prestação deste tipo de serviço, inúmeros são os relatos de pessoas que foram prejudicadas em alguma atividade que realizariam e, por este motivo, procedem com justas e necessárias reclamações no intuito de que isso não volte a acontecer e que haja a manutenção dos serviços para que se tenha a qualidade na utilização destes em quaisquer momentos. Neste sentido, Abreu (1996, p. 25) afirma que “[...] o consumidor brasileiro não está tão passivo na defesa de seus direitos, [...] as empresas, na sua maioria, não estão muito preocupadas em atender às expectativas dos seus consumidores” e, desta forma, depreende-se deste fato a compreensão do alto índice de reclamações feitas pelas pessoas junto ao Procon.

É relevante destacar que nem todos os municípios possuem um Procon em seu território de jurisdição. Assim, é preciso pensar nas formas pelas quais se pode proceder com alguma reclamação acerca de algum produto ou serviço adquirido. Eis, portanto, a importância da aprendizagem do gênero carta de reclamação, para que seja possível exercer o papel cidadão de direito consumista em qualquer tempo e lugar e do qual ninguém pode ser privado. A formação do aluno e o desenvolvimento e aperfeiçoamento da sua capacidade argumentativa por meio da escrita de textos sociofuncionais pressupõe que ele compreenda as atividades propostas como sendo suportes que irão prepará-lo para o uso da Língua/linguagem em situações do contexto

real, o que podemos entender como sendo práticas sociointerativas efetivas que os circundam, uma vez que “[...] a língua é social e, portanto, revela-se em textos (orais e escritos) que circulam na sociedade, cumprindo uma função específica: fazer rir, fazer chorar, informar, orientar, persuadir etc.” (BROCARD; COSTA-HÜBES, 2014, p. 7).

Ao tempo em que se aprende um gênero textual na constituição da materialidade de um discurso situado em uma esfera de atividade humana específica (BROCARD; COSTA-HÜBES, 2014), é imprescindível que sejam oportunizados e problematizados, junto com os alunos, os possíveis contextos sociointerativos nos quais o gênero, tomado como objeto de conhecimento (BNCC, 2018), possa ser devidamente utilizado. Assim, ensinando-se a produção das cartas de reclamação, contextualiza-se também os locais e as formas em que ela pode ser instrumento de comunicação responsiva na resolução de situações-problema referentes a produtos e serviços que estejam em desacordo com o que deveriam apresentar enquanto função específica e característica.

Geraldi (1997) afirma que, ao elaborar um texto, precisamos saber o que dizer e como dizer, explicitando os nossos motivos para isso. Precisamos, também, ter um interlocutor para que todas as ações comunicativas se materializem na constituição do texto para, além disso, atendermos à finalidade comunicativa e atingirmos o interlocutor para que se veja realizado aquilo que se propôs como objetivo no texto. No ensino da escrita da carta de reclamação, “[...] a escola pode ser um lugar para vivenciar e estudar interações discursivas concretas que se aproximem de esferas extraescolares” (SWIDERSKI; COSTA-HÜBES, 2009, p. 116) para que, assim, os alunos vejam sentido no que estão fazendo e compreendam as etapas das atividades propostas para a aprendizagem e domínio deste gênero textual e das possibilidades de uso da linguagem empregada em outros contextos que evidenciem a necessidade de uma reclamação formalmente produzida.

De acordo com Siqueira (2013, p. 66), a competência comunicativa é a “habilidade não apenas de empregar as regras gramaticais de uma língua com o objetivo de formar sentenças gramaticalmente corretas, mas também, de saber quando, onde e para que usar estas sentenças”. Neste sentido, a competência e o domínio linguístico da argumentação por parte dos alunos se apresenta como fator de extrema relevância na produção textual, pois saber o que dizer e como dizer, estruturando toda a lógica discursiva e argumentativa na materialização da carta de reclamação, torna-se um diferencial que permitirá o relato da situação e promoverá o alcance dos objetivos pretendidos de forma mais eficaz e satisfatória.

Há vários conceitos que explicam o que é argumentar e como usar a argumentação para aquilo que se deseja conseguir efetivamente, por meio da escrita de um texto, pois, conforme

aponta Tartuce (2019, p. 255), “[...] negocia-se para se obter com o outro aquilo que sozinho não se obteria”. Suassuna e Campos (2020, p. 88-89) afirmam que “do ponto de vista social [...], podemos dizer que a argumentação é uma ação frequente nas nossas relações cotidianas, mas somente isso não garante que possamos desenvolvê-la bem em qualquer situação comunicativa” e, sob esta análise, é possível perceber a importância de se ter um ensino de produção textual que seja funcional, objetivando conduzir os alunos a escreverem seus textos cientes do contexto de circulação e uso e dos resultados que eles trarão para suas vidas e para a daqueles com quem convivem.

Para Dolz (1996, p. 231), a argumentação na escola consiste no “treino de elaboração de diferentes argumentos e contra-argumentos e organização destes argumentos em um plano de texto” que seria equivalente, no caso desta Dissertação, à materialização da proposta de ensino da escrita da carta de reclamação. O que podemos afirmar também é que saber argumentar é essencial no exercício da cidadania, pois, ao passo que se deseja obter soluções para problemas em produtos e serviços adquiridos, a forma pela qual os argumentos serão organizados no plano do texto é que surtirá os efeitos desejados no ato comunicativo estabelecido por meio deste gênero textual.

Como exemplo, podemos pensar no fato de alguém querendo proceder com uma reclamação acerca da prestação de serviços de internet no seu bairro ou na sua cidade e, para isso, resolve elaborar uma carta de reclamação para enviar a empresa responsável no intuito de mudar e resolver esta situação. No momento em que o(a) cidadão(ã) percebe que não existe uma distribuição de sinal adequadamente, e que em alguns locais não se consegue obter acesso à internet, é preciso escrever e argumentar claramente para que a empresa não só entenda a reclamação recebida, como também proceda com os devidos ajustes e melhorias na distribuição do sinal de internet para que seja mais abrangente e alcance a todas as localidades com o mesmo padrão de qualidade.

Caso não saiba a relevância da argumentação ou não tenha domínio das capacidades linguístico-discursivas para isto, a reclamação efetuada se resume em apenas relatar o problema sem expressar a importância da ação por parte da empresa para que haja melhoria na distribuição do sinal para o alcance e uso em todos os locais por todas as pessoas e, com isso, a carta de reclamação é reduzida a tão somente o repasse de informação para empresa de que algo não está conforme deveria e, após isso, restaria apenas a espera por soluções, porém sem garantias de que realmente seja resolvida esta situação-problema.

Assim, alguém poderia escrever:

“Empresa X, venho, por meio desta carta, reclamar da má qualidade do sinal de internet nos locais distante do centro da cidade e espero que isto seja resolvido o quanto antes. Sem mais para o momento, agradeço a atenção”.

**Fonte:** Elaborada pelo autor, 2023.

Este mesmo trecho, após o desenvolvimento de um módulo de atividades específicas na sequência didática sobre a produção e estruturação da argumentação e sua relevância na comunicação entre pessoas e empresas, poderia ser reescrito, obtendo-se a seguinte dimensão discursiva e argumentativa:

“Empresa X, há algum tempo venho percebendo que o sinal da internet em locais mais distantes do centro da cidade não possui a mesma qualidade que é percebida quando se está nesse espaço, independentemente do horário.

Este fato tem sido prejudicial para mim e outras pessoas que também dependem dos serviços de distribuição do sinal de internet oferecido por esta empresa, o que vem ocasionando, ainda, algumas situações desagradáveis por impossibilitar tanto a realização de estudos quanto o trabalho de algumas pessoas, sem contar que, muitas vezes, temos de sair de casa em busca de outros locais em que o sinal seja melhor para que assim consigamos resolver nossas tarefas e compromissos do dia a dia.

Neste sentido, solicito, encarecidamente, a visita técnica da equipe de manutenção desta empresa para que sejam realizadas melhorias nos aparelhos de distribuição do sinal de internet e que seja revista constantemente a manutenção deste sinal a fim de que possamos ter acesso com a mesma qualidade, tendo em vista que, por mais que moremos distante, pagamos o mesmo valor daqueles que moram no centro da cidade e, infelizmente, não usufruímos da mesma forma do serviço de internet oferecido por esta empresa.

Certo do seu empenho na resolução desta situação, agradecemos a atenção e aguardamos, desde já, a visita técnica o mais rápido possível em nosso bairro”.

**Fonte:** Elaborada pelo autor, 2023.

Obviamente que se trata de um exemplo sucinto para evidenciar a diferença no projeto discursivo quando se tem a capacidade e o domínio linguístico de empreender argumentos capazes de favorecer a leitura, compreensão e ação por parte do destinatário no intuito de conseguir a devida solução para o problema vivenciado pelo remetente.

Algo que também pode ser percebido é a clareza das informações baseadas em fatos reais e o modo como foram transpostos no texto, dando-lhe uma representação bem mais fidedigna conforme aponta Garcia (2002), quando afirma que para argumentar é preciso ter uma relação intrínseca com os fatos e sua consistência; além disso, Barros (2012, p. 20) esclarece que “para argumentar precisamos ter algo discutível, problemático, pois fatos incontestáveis não são passíveis de opiniões”, o que implica afirmar que os argumentos construídos devem estar de acordo com os reais problemas percebidos e que estes devem ser relatados no texto objetivando convencer o destinatário a proceder com as soluções necessárias para a transformação da realidade da situação-problema vivenciada.

Frisamos que o exemplo construído conta ainda com os aspectos observados por Siqueira (2013, p. 16), quando evidencia que “[...] o gênero carta deixava lugar ao aprimoramento de uma certa elegância estilística” e, nesta elegância estilística, consegue-se aquilo que se objetivou como propósito comunicativo escrito na carta de reclamação, o que, sem dúvidas, proporciona uma ação significativa por ser possível alcançar resultados satisfatórios e que atendam aos anseios e expectativas do remetente.

Abreu (2003) conceitua o ato de argumentar como sendo uma relação direta entre a ação de convencer e a de persuadir, sendo que o convencimento se constrói a partir do campo das ideias, e a persuasão se vale das emoções e dos sentimentos para fazer o outro agir de acordo com o que se pretende com o ato comunicativo. Outros conceitos e teorias existem e explicam de modo claro e objetivo a argumentação como sendo a ação necessária para se fazer diante da elaboração de um texto sociofuncional, como é a carta de reclamação, a fim de se obter aquilo que se deseja e de que se precisa.

Todavia, o que pretendemos, por meio dos conceitos aqui elencados, é proporcionar uma contextualização e a compreensão de que não há como produzir uma carta de reclamação sem que os alunos sejam preparados para refletirem e organizarem sistematicamente a linguagem argumentativa em seus textos, de modo que percebam o poder de convencimento e de persuasão que os argumentos coerentemente estruturados e organizados podem surtir no texto produzido, indo de encontro também com a prática de uma escrita improvisada, que nada diz e que para nada serve (ANTUNES, 2003); além do mais, esta ação de ensino, conduzida pelo professor de Língua Portuguesa, promove o desenvolvimento do exercício da cidadania por parte dos alunos para que façam uso da escrita como ferramenta de aprendizagem (CARVALHO, 2011), tendo sustentação discursiva e funcionalidade prática para, além de buscar soluções para o problema vivenciado, servir como prova fundamental no ato de

reclamação junto ao Procon, se assim for preciso, trazendo mais uma segurança ao consumidor de que seus direitos serão devidamente atendidos e respeitados.

A reclamação se torna eficaz quando quem a faz apresenta o respeito, o tratamento cordial e a segurança no seu discurso e, na progressão textual, utilizando-se, exclusivamente, de fatos reais que podem ser mencionados e constatados pelas partes envolvidas na comunicação. Reclamar é uma atitude de cidadania, desde que preze pelo respeito ao outro e demonstre que o esperado é tão somente a mudança da realidade que esteja causando incômodo, dano ou prejuízo por meio da resolução do problema exposto na escrita da carta.

Carvalho (2011) afirma que, pela escrita, o indivíduo consegue reprocessar conceitos e hipóteses, além de confrontar ideias que servirão como base na elaboração de estratégias cognitivas mais complexas, o que dialoga com Siqueira (2013), quando evidencia que a carta de reclamação tem uma eficácia de persuasão que varia de acordo com as circunstâncias de tempo, modo, pessoa e lugar. E, neste sentido, é preciso que o ensino da produção escrita permita ao aluno aprender a elaborar e organizar sistematicamente argumentos e estratégias linguístico-discursivas capazes de modificar a opinião do interlocutor (SUASSUNA; CAMPOS, 2020) com quem estabelece e mantém a comunicação responsiva por meio do texto materializado nesse gênero textual que, além de tudo, traz consigo um horizonte de expectativas (SIQUEIRA, 2013) para quem o utiliza.

Assim, por mais que seja uma situação simulada no contexto da sala de aula, a *carta de reclamação* é um gênero de relevância social (BARROS, 2012), e sua escrita e utilização encontra espaço no contexto extraescolar do exercício da cidadania, como já mencionamos em momento anterior. Bakhtin (2003) afirma que sempre que falamos, falamos a alguém e mesmo que este alguém seja uma criação do nosso ato de linguagem, conseguimos produzir uma prática de linguagem que não se prende a uma realidade abstrata, mas que pode ser concretizada em nossas atividades cotidianas e nos ajudar no delinear de nosso projeto de dizer no texto que produziremos. Portanto, o ensino e aprimoramento da capacidade argumentativa nos alunos revela-se como ação preponderante na produção escrita da carta de reclamação para que compreendam que tão importante quanto saber que é preciso argumentar é o fato de saber como argumentar de modo a se conseguir a solução para aquilo de que necessita.

### **2.3 - Entre remetente e destinatário, efetiva-se uma comunicação, resolve-se um problema**

O ensino da escrita da carta de reclamação deve se dar no contexto escolar por meio de situações planejadas e simuladas do uso da Língua/linguagem que atenda a objetivos

sociofuncionais e que possibilitem aos alunos a compreensão necessária para (re)conhecer a dimensão aplicável nas atividades do cotidiano do que estão aprendendo e produzindo como gênero escrito e discursivo em sala de aula. Neste sentido,

Trata-se, então, de focar, em sala de aula, o trabalho com textos de diferentes gêneros, provocando reflexões sobre seu contexto de produção, evidenciando seus aspectos discursivos, assim como suas propriedades formais, valorizando o estudo da situação de produção, do contexto e da circulação dos textos (BROCARD; COSTA-HÜBES, 2014, p. 8).

Segundo Bronckart (2003, p. 108), a interação por meio de textos “[...] apresenta os traços das decisões tomadas pelo produtor individual em função da sua situação de comunicação particular”. Assim, mesmo que se trate de um ensino da escrita textual acontecendo no 3º ano do Ensino Médio, deve haver a necessária intervenção didática para que seja oportunizado o devido entendimento crítico-reflexivo por parte dos alunos a fim de perceberem que as relações interpessoais que tenham como base a utilização de gêneros textuais escritos demandam atenção, cuidado e seleção linguística capazes de comunicar o que é preciso, e estar pronto para manter esta comunicação de modo responsivo e respeitoso para com quem se esteja comunicando.

Bakhtin/Voloshinov (1986, p. 112) evidenciam que este aspecto não pode deixar de ser posto em discussão e em prática no momento da produção textual dirigida a alguém. Os autores esclarecem que, “mesmo que não haja um interlocutor real, este pode ser substituído pelo representante médio do grupo social ao qual pertence o locutor”. Tal concepção ganha mais sentido quando observado que a *carta de reclamação* não é um gênero que se mantém sob o domínio exclusivo de seu produtor, uma vez que, como afirma Menezes (2011, p. 127), “não temos o total controle sobre os sentidos do que enunciamos” e, por isso, a *carta de reclamação* é um texto sociodiscursivo que apresenta a característica do tratamento interpessoal capaz de estabelecer e manter um canal de comunicação e, por meio dele, expor as necessidades e expectativas de quem o expediu, bem como as condições e poder de resolução que possui aquele que o recebeu.

A *carta de reclamação* que se propõe ensinar aqui difere de outros subgêneros epistolares por conta de seu caráter privado, não comercial, ou seja, que não se destina a ser publicada em meios de circulação em massa, como, por exemplo, uma revista ou jornal. Além disso, pretendemos fazer com que os alunos compreendam e aprendam que é um gênero textual que serve a objetivos sociocomunicativos específicos, tendo em vista que “[...] a construção deste mundo se faz por meio da interação com o outro pela linguagem, a qual é considerada como característica fundamental do homem, visto como ser social” (AZEVEDO, 2007, p. 19).

A língua, em sua dimensão escrita, requer muito mais atenção nestes aspectos citados. Não é possível saber, ao ler um texto escrito, qual a tonalidade empregada por quem o escreveu; mesmo que se utilizem recursos expressivos e gráficos, a comunicação escrita ocorre e se efetiva de modo muito mais formal e não dinâmico quando comparada ao uso da oralidade. Para tanto, o texto revela a totalidade de sua forma escrita e, dessa forma, tem-se que “a palavra é uma espécie de ponte lançada sobre mim e os outros. Se ela se apoia sobre mim numa extremidade, na outra apoia-se sobre o meu interlocutor. A palavra é o território comum do locutor e do interlocutor” (BAKHTIN, 2003, p. 113).

No uso da língua escrita, a distância que separa os interlocutores impede que seja perfeitamente compreendido o estado de ânimo do emissor, mesmo que se utilizem expressões linguísticas que deem conta de como ele se encontra, ainda assim a plena e total compreensão disto é difícil e este fato deve ser levado em consideração na produção da carta de reclamação para que se aprenda, em sala de aula, como proceder com uma reclamação escrita e enviada a uma empresa, uma vez que, como afirma Abreu (1996, p. 28), “os clientes têm mais expectativas e menos tolerância durante esse momento do que durante os serviços de rotina” e, por este motivo, faz-se necessário o ensino da produção textual consolidado no objetivo comunicativo que se propõe alcançar para a resolução da situação-problema vivenciada.

É preciso estar atento às escolhas linguístico-discursivas e à progressão textual, de modo que se possa comunicar claramente o que se deseja e, dessa forma, estabelecer e manter uma comunicação que cumpra os objetivos e as metas que se deseja alcançar. Por esta razão, como afirma Silva e Leal (2007, p. 19), “é essencial o modo como o escritor organiza sua carta de reclamação e distribui seus argumentos nela. Acreditamos que esse seja um fator importante para o convencimento do outro”.

O outro, neste caso, é o destinatário da carta. Aquele que a recebe e detém, como nenhuma outra pessoa, as possibilidades e as formas de resolver a situação-problema (BARROS, 2012) que motivou a reclamação feita. É preciso que o professor enfatize, junto aos alunos, que, apesar de muitas vezes a carta ser endereçada para uma loja, empresa ou instituição, será uma pessoa específica que a receberá e dará o devido tratamento necessário para ela; assim, é fundamental que os alunos compreendam que a linguagem é tida como um instrumento que o falante utiliza para se comunicar, tendo um propósito com seu ouvinte (GRICE, 1974). Neste sentido, é possível se fazerem escolhas de utilização de vocativos e de pronomes de tratamento tanto para a empresa no geral como para alguém que ocupe e exerça algum cargo que responda por um determinado setor responsável direto por receber reclamações, elogios e sugestões a fim de que o contato mantido com o cliente surta os efeitos esperados.

Enfatizamos que a estrutura da *carta de reclamação* e as formas pelas quais são feitas as escolhas linguístico-discursivas necessárias para a eficiência na comunicação serão discutidas mais adiante neste estudo, em tópico específico. Mas, é preciso que se perceba que este gênero de relevância social (BARROS, 2012) cumpre sua função comunicativa quando se toma o diálogo com o destinatário como elemento indispensável para o alcance do que se deseja ver resolvido.

Para que seja possível a compreensão por parte do destinatário sobre a reclamação recebida em forma de carta, é preciso discutir e esclarecer junto aos alunos que, durante a produção escrita, não se pode deixar de mencionar dados e informações relevantes e necessárias para que ele tenha o devido conhecimento sobre o que está sendo motivo de reclamação. Exemplificando, poderíamos escolher uma situação na qual o motivo da reclamação seja uma obra executada pela prefeitura municipal e o andamento dos serviços não está seguindo um cronograma que viabilize a entrega final em um menor tempo possível. Assim, um morador que queira reclamar da situação para a prefeitura ou secretaria responsável deve indicar, na conjuntura da carta, o endereço de sua residência, o endereço de qual rua especificamente a obra está acontecendo, qual tipo de obra está sendo executada, qual a data de seu início e término e os problemas ocorridos devido aos atrasos ocorridos.

Neste sentido, como exemplo de reclamação deste tipo de problema, o projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) da carta poderia consistir no seguinte texto:

Cidade – UF, data

Ref.: Atrasos na execução da obra de esgotamento sanitário

Excelentíssimo senhor prefeito João,

Eu, José, morador da Rua da Ponte, próximo ao Mercado Central, venho, muito respeitosamente, informar que os serviços de manutenção da rede de esgoto e de troca das tubulações de água, realizado pela secretaria de obras desta prefeitura, que se iniciaram no último dia 12 de março do corrente ano, com previsão de término para o dia 25 do mesmo mês estão muito atrasados e este atraso está prejudicando todos os moradores desta nossa Rua.

Hoje, está completando dois meses que a obra foi iniciada, porém, percebi que há mais de uma semana não há nenhum funcionário trabalhando mais no local e a Rua continua

totalmente interditada e intransitável. Para se ter uma ideia dos transtornos ocasionados, eu estou impedido de guardar o meu carro na minha garagem por conta do calçamento que está completamente revirado e há buracos no meio fio onde foram trocadas as tubulações e, por este motivo, tenho que deixar meu carro em outra rua que não é bem iluminada e pode aumentar as chances de roubo do meu veículo. Minha vizinha, já idosa, caiu tentando atravessar a rua quando ia para a casa da filha.

Além disso, há o problema da poeira que invade as casas e prejudica as crianças com problemas respiratórios. Saliento que já entrei em contato com o secretário de obras, o senhor Pedro, o qual me repassou que houve um atraso na obra por conta de um pagamento que não foi efetuado pela prefeitura, mas que em breve tudo será retomado e finalizado o serviço.

Todavia, independentemente dos motivos que tenham paralisado a obra, solicito ao senhor, na condição de prefeito desta cidade, que dê atenção a este problema para que ele seja o mais rápido possível solucionado e assim possamos ter novamente as condições de usufruirmos da nossa Rua sem que haja mais transtornos deste tipo.

Na certeza de ser atendido, desejo felicitações a toda equipe da prefeitura.

Atenciosamente,

José.

**Fonte:** Elaborada pelo autor, 2023.

Neste exemplo, é possível perceber que o objetivo da carta é reclamar sobre o atraso de uma obra da prefeitura. Contudo, o que é necessário ser frisado é que o remetente escreve indicando o local específico, a obra que está sendo realizada, a secretaria responsável, as datas de início e término dos serviços e os problemas que estão acontecendo com ele e com os demais da localidade.

Isso facilita a compreensão pelo destinatário, tendo em vista que se trata do prefeito da cidade e, para que ele proceda com as devidas soluções, é imprescindível que saiba o quê e onde está acontecendo aquilo de que se esteja reclamando, assim, a comunicação se estabelece e as soluções são efetivadas para que não haja mais problemas afetando os moradores. Vale salientar que o remetente do exemplo acima foi o prefeito da cidade, visto que, em cidades interioranas, a exemplo de Juru-PB, na qual se desenvolveu a nossa proposta de ensino, a população em geral atribui a resolução de qualquer problema para quem esteja ocupando tal cargo, desconhecendo, possivelmente, a estrutura hierárquica das secretarias que compõem a própria prefeitura, bem como os respectivos responsáveis por cada secretaria ou pasta.

O ensino do gênero tomado numa perspectiva dialógica, conforme apontam Brocardo e Costa-Hübes (2014, p. 9), permite uma reflexão sobre a didática utilizada e esta perspectiva ainda propicia aos alunos “situações reais de uso da língua na produção de textos de diferentes gêneros”. Assim, na comunicação com o destinatário, é preciso que se tenham todas as informações capazes de colocá-lo também no mesmo patamar discursivo acerca do objeto alvo da reclamação.

Detalhes como data, hora, especificações técnicas do produto ou serviço, dados, códigos, protocolos de atendimento, comprovantes de compra, os problemas ocorridos, prejuízos causados, entre outros itens, precisam ser informados para que a reclamação seja feita embasada em fatos verídicos e passíveis de comprovação, dispensando-se opiniões subjetivas ou quaisquer outras formas que não possibilitem a argumentação discursiva e a progressão textual capazes de imprimirem na carta o seu teor de reclamação justa e necessária, sem descuidar da necessidade de trazer para o texto, desta forma, o destinatário para que reconheça a procedência da reclamação e já comece a agir no intuito de resolver o problema.

Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004, p. 104) enfatizam que “o aluno deve conhecer as técnicas para buscar, elaborar ou criar conteúdos” e, neste sentido, o professor deve, também, proporcionar as condições para que o ensino da escrita da carta de reclamação seja efetivamente realizado e que os alunos aprendam e dominem este gênero, consolidando-o em seu repertório sociolinguístico, tendo em vista que “[...] a competência discursiva de um falante está associada à sua capacidade de interagir com as formações sociodiscursivas existentes no mundo” (BROCARDO; COSTA-HÜBES, 2014, p. 9). Dessa forma, podemos afirmar que projeto sociodiscursivo de uma carta de reclamação se desenvolve tendo como objetivo primeiro a ser atingido o convencimento do destinatário para que ele assuma o compromisso e dê condições para a resolução do problema relatado.

Não pretendemos, neste estudo, ensinar a escrita da *carta de reclamação* como forma de fazê-la o último recurso disponível para que alguém possa resolver uma situação-problema que esteja vivenciando. Se assim fizessemos, todos os esforços aqui seriam invalidados, pois temos consciência de que não é a todo instante, muito menos cotidianamente, que alguém produz uma carta de reclamação endereçada a uma determinada empresa, loja, instituição ou outro lugar em que a situação vivenciada requeira.

O objetivo no ensino da escrita deste gênero é contribuir com a formação das competências sociodiscursivas e, especialmente, argumentativas dos alunos por meio do domínio e utilização de um gênero textual com relevância social e com empregabilidade em

situações reais da vida cotidiana. Na esteira desse pensamento, conforme interpretamos, Bakhtin (2011, p. 285) evidencia que

Quanto mais dominamos os gêneros tanto mais livremente os empregamos, tanto mais plena e nitidamente descobrimos nele a nossa individualidade (onde isso é possível e necessário), refletimos de modo mais flexível e sutil a situação singular da comunicação; em suma, realizamos de modo mais acabado o nosso projeto de discurso (BAKHTIN, 2011, p. 285).

Assim, é mais do que mostrar aos alunos que existem formas nas quais a dimensão da linguagem escrita se apresenta como um recurso disponível e efetivo para se resolver as demandas complexas do cotidiano: é fazê-los perceber que sua participação de modo ativo e crítico nas ações da comunidade (MARCUSCHI, 2012) e da sociedade se dá em função da utilização de gêneros textuais diversos e que sem eles nenhum contato pode ser estabelecido, muito menos problemas podem ser resolvidos. Enfim, é com os gêneros textuais e por meio deles que a comunicação se realiza, que conseguimos nos posicionar como cidadãos de direitos que possuem plena consciência de que há sempre uma possibilidade na própria língua(agem), em todas as suas dimensões, para que nenhuma interação deixe de acontecer, que nenhuma participação não seja efetivada, que nenhum problema fique sem solução, logo, é com o domínio dos gêneros que reconhecemos as possibilidades de agir e transformar o meio em que vivemos e ainda proporcionar ganhos para nós mesmos e para toda a comunidade, quando for necessário.

Bazerman (2011) nos esclarece que

Gêneros não são apenas formas. Gêneros são formas de vida, modos de ser. São *frames* para a ação social. São ambientes para a aprendizagem. São os lugares onde o sentido é construído. Os gêneros moldam os pensamentos que formamos e as comunicações através das quais interagimos. Gêneros são os lugares familiares para onde nos dirigimos para criar ações comunicativas para explorar o não-familiar (BAZERMAN, 2011a, p.23).

Dessa forma, na comunicação estabelecida e efetivada entre remente e destinatário, por meio da *carta de reclamação*, é possível resolver problemas e encontrar soluções para situações incômodas e frustrantes que, de outra forma, estariam apenas no plano das ideias ou não passariam de motivações subjetivas que, muitas vezes, não teriam como ser concretizadas. Por isso, é necessário que se oportunize ao alunado perceber que o domínio discursivo e a consciência da empregabilidade da *carta de reclamação* são dois domínios suficientemente assegurados e possíveis de serem usados em contextos específicos da vida prática e da dinamicidade complexa do cotidiano em suas mais variadas formas e arranjos sociais.

A *carta de reclamação* é um meio que une dois lados em uma situação de comunicação sociointerativa, mas que, sobretudo, não deve ser utilizada para provocar divisão ou

desentendimento entre ambos, pois não é este o seu papel, muito menos sua relevância social. Se o ensino da escrita textual tem a pretensão de ser emancipador dos sujeitos em aprendizagem, é fundamental que o lado humano sobressaia à técnica de produção da carta de reclamação, fazendo desta uma forma de se atingir os objetivos esperados e ao mesmo tempo ser constituinte de relações de reciprocidade e respeito mútuo em todos os momentos, independentemente de quaisquer outras situações agravantes que possam ser somadas e relatadas na carta escrita e enviada.

É imprescindível que aos alunos seja contextualizado o entendimento de que “toda relação de consumo envolve duas partes bem definidas: de um lado, aquele que adquire um produto ou serviço (consumidor) e, de outro, o fornecedor de um bem ou serviço” (HORTA et al., 2008, p. 209) e, nesta conjuntura sociointerativa, a utilização de uma *carta de reclamação* se dá em função da necessidade de exigir um compromisso, por parte do fornecedor, de que aquilo do qual o cliente precisa possa ser suprido pelo serviço prestado ou pelo produto vendido, tendo em vista que “a motivação de compra do consumidor mudou ao longo do tempo. Comprar não é mais para atender às necessidades básicas, mas para atender às necessidades pessoais de autorrealização” (GONÇALVES, 2012, p. 24) e, desta forma, a produção da carta supre uma demanda social que somente o uso da língua, em sua dimensão escrita, é capaz de proporcionar (FUZER, 2012).

De acordo com Carvalho (2011), o professor de Língua Portuguesa é especialista no domínio da escrita, sendo que “a competência da escrita torna o sujeito mais confiante em si” (SILVA, 2018, p. 402). Portanto, cabe ao professor o papel formativo para o desenvolvimento das competências específicas de uso da língua/linguagem, sobretudo escrita, durante as aulas de Português, para ensinar aos alunos quando e de que forma podem utilizar uma *carta de reclamação* em determinadas situações da vida em sociedade que exigem o domínio da escrita (SILVA, 2018). Dessa forma, conduz-se o alunado para que aprenda e saiba estabelecer uma comunicação responsiva através da qual exerça seus direitos de cidadão e se posicionem criticamente frente a um destinatário que pode e detém formas e meios de resolver a situação, a fim de que uma comunicação seja efetivamente estabelecida e um problema devidamente resolvido.

#### **2.4 - A carta de reclamação e sua estrutura organizativa e sociodiscursiva**

Na incontável quantidade de gêneros de textos que existem, não há como negar que as diferenciações que são feitas uns dos outros se devem especialmente às suas formas

organizativas e discursivas transcritas na dimensão do suporte que terão. Neste sentido, portanto, torna-se oportuno e relevante discutir e esclarecer aos alunos como e de que maneira uma carta de reclamação se estrutura em um suporte textual a fim de que possa ser classificada como tal e cumpra a função e empregabilidade social que comporta o seu teor discursivo.

Os alunos, enquanto sujeitos participantes do processo de ensino e aprendizagem, precisam vivenciar na escola experiências produtivas sobre o objeto de conhecimento (BNCC, 2018) a fim de que internalizem solidamente os conceitos apreendidos e os ponham em prática mediante a necessidade comunicativa advinda de contextos socioculturais específicos, com isso, a escola passa a ser um “espaço da construção do conhecimento, da apropriação do saber culturalmente valorizado e sistematizado, da instrumentalização de técnicas, da criação e da expressão” (MOYSÉS, 1994, p. 35). Por mais que isso seja um fato presente nos gestos de ensino dos professores e nos objetivos elencados por eles para esta ação, mencioná-lo aqui fomenta as discussões feitas, de modo que esta conscientização seja constantemente renovada e aprimorada, gerando novas e significativas oportunidades de aprendizagem para os alunos.

Na dinâmica da sala de aula, para a estrutura organizacional e discursiva que possuem os gêneros textuais, é possível encontrar formas de abordá-la e explorá-la, mediante a realização de atividades que tenham como proposta didática a análise do texto em seu suporte específico, o seu projeto discursivo e objetivos comunicativos, a função e empregabilidade em contextos de produção e circulação, e as perceptíveis diferenças macro textuais capazes de classificá-lo como sendo um determinado gênero que tenha características que, por mais que se assemelhem a outros subgêneros, ao serem percebidas e analisadas, os individualizam (SIQUEIRA, 2013) e permitem sua aprendizagem específica e seu uso em situações práticas do cotidiano. Assim, conforme aponta Siqueira (2013, p. 66),

O usuário da língua precisa reconhecer a realidade social, suas relações com as outras pessoas e os tipos de linguagem que podem ser usados para cada ocasião particular, sendo capazes de interpretar tanto sentenças escritas quanto faladas no contexto em que são usadas ou produzidas (SIQUEIRA, 2013, p. 66).

Buscando-se fazer uma análise acerca dos aspectos estruturantes da *carta de reclamação*, em nossas pesquisas constatamos que existem poucos estudos acadêmicos e publicações científicas que discutem a composição estrutural do referido gênero. Os que apresentam este gênero em suas discussões e tratam de sua organização estrutural são Silva e Leal (2007) que, de forma bastante objetiva, relatam as características encontradas em cartas de reclamação e as enumeram como forma de verificação de suas ocorrências no conjunto das cartas analisadas; Wilson (2001) traz um estudo analítico de cartas endereçadas a empresas da

construção civil, e delinea como os argumentos construídos apresentam aspectos afetivos e interativos; já Pinheiro (2009) reúne e analisa *cartas de reclamação* publicadas em jornais impressos e digitais; e quais as características que se acham mais presentes nestas modalidades de produção e circulação nos exemplares por ele estudados; por fim, Barros (2012) retoma o modelo citado por Pinheiro (2009) e amplia alguns aspectos que fazem parte da configuração estruturante da carta como, por exemplo, as características contextuais, discursivas, linguístico-discursivas, dentre outras.

Na constituição global do projeto discursivo da carta de reclamação, faz-se necessário apontar e esclarecer, junto aos alunos, alguns aspectos – que serão melhor compreendidos mais adiante – que precisam ser observados e devidamente entendidos para que a produção deste gênero não seja prejudicada ou incoerente com sua proposta, função e empregabilidade social, objetivando proporcionar aos alunos um entendimento significativo do que estão aprendendo em sala de aula com vistas a refletirem sobre a realidade vivida (MOYSÉS, 1994). Isso porque, conforme esclarece Libâneo (1994, p. 178), “a aula é toda situação didática na qual se põem objetivos, conhecimentos, problemas, desafios com fins instrutivos e formativos, que incitam as crianças e jovens a aprender” e, dessa forma, é preciso que as aulas de Língua Portuguesa sejam verdadeiros momentos de apropriação do saber com base nas possibilidades de uso da Língua/linguagem em situações extraescolares que fazem parte do cotidiano e das práticas comunicativas dos alunos.

Quando se toma o ensino da escrita a partir de um gênero do discurso que possibilita uma interação real e responsiva dos alunos para com outrem, oportuniza-se o preparo para a vivência de situações do processo comunicativo em uma de suas várias modalidades, tendo em vista a sua variedade e as inesgotáveis formas que a atividade humana proporciona a todo instante. Neste sentido, compreende-se o ato comunicativo que nos enseja a moldar a nossa fala às formas do gênero, e esta atividade, por mais simples e objetiva que pareça ser, faz-nos perceber que logo no início do ato comunicativo já conseguimos identificar o gênero, mesmo que não saibamos classificá-lo (ROJO; BARBOSA, 2015), e assim damos sustentação a nossa discursividade e tratamos para com o outro os assuntos de nosso interesse.

Assim, dentre os estudos mencionados e pesquisados e, conforme outras investigações que foram feitas ao longo desta dissertação, concluímos que *a carta de reclamação* é constituída, basicamente, de três partes que não podem (e nem devem) ser relativizadas por quem a escreverá, correndo-se o risco de que, se assim for, o objetivo da comunicação estabelecida por este gênero não será atendido e tampouco alguma ação, por parte do destinatário, será efetivada para que se resolva o que está sendo objeto de reclamação.

Neste sentido, como partes fundamentais da carta, têm-se a) o cabeçalho, b) o corpo e c) o fecho e, para melhor compreensão e esclarecimento da macroestrutura que possui o referido gênero, transcrevemos, em um esboço estrutural, a seguir, um exemplo retirado da plataforma de vídeos do YouTube, que exibe uma carta de reclamação produzida e dirigida à empresa de aviação aérea TAM, sobre problemas enfrentados por um passageiro ao realizar uma viagem internacional. Salientamos que o conteúdo da carta foi transcrito literalmente e que não fizemos nenhuma alteração, a fim de mantermos a fidedignidade da reprodução do vídeo postado na plataforma mencionada. Observemos, portanto, a sua estrutura textual e discursiva:

<b>ARQUITETURA DO GÊNERO CARTA DE RECALAMAÇÃO</b>	<b>PARTE ESTRUTURAL</b>
<p style="text-align: center;">Sr. Presidente da Tam,</p>	<p style="text-align: center;">Cabeçalho</p>
<p>Mesmo recorrendo à Justiça, gostaria de contar com sua sensibilidade de forma muito respeitosa.</p> <p>Em dezembro de 2010 viajei para Buenos Aires, dos vários transtornos que aconteceram em minha viagem, vou destacar o desrespeito da empresa TAM com os direitos dos consumidores, assim que cheguei recebi minha mala em péssimo estado, toda quebrada reclamei nos canais de atendimento e ninguém me deu qualquer solução ou orientação.</p> <p>Quando comprei minhas passagens usando milhas para voar na classe executiva, na época 15 mil pontos, a atendente garantiu que todo trecho internacional seria com exceção do trecho de Goiânia, com serviço diferenciado, o que não aconteceu.</p> <p>Embarquei às 20 horas do dia anterior e cheguei em minha cidade extremamente debilitado, por volta das 23 horas do dia seguinte, sendo encaminhado pela minha família para um pronto socorro de emergência.</p>	

<p>Diante do atraso do voo a empresa em momento algum me ofereceu telefone, refeição, fui jogada de aeroporto em aeroporto, minha previsão era chegar em minha cidade as 13 horas, sendo assim 10 horas de atraso, pedi acomodações em hotel, me negaram e fui obrigado a embarcar passando mal, sem atendimento médico prévio.</p> <p>Tudo que pedi é garantido pela lei. O fato da alta demanda dos aeroportos ou tempo fechado não da direito da empresa passar por cima de seu cliente, ainda mais quando a saúde dele está em jogo.</p> <p>Por priorizar minha saúde sua empresa acha que não tenho direito a nova mala e muito menos reparo.</p> <p>Fico indignado quando vejo que vossa empresa recebe várias reclamações e fica tudo por isso mesmo, o transporte de bagagens a anos é o pior possível. Do que adianta oferecer descontos e promoções e não satisfazer o cliente diante de suas reclamações.</p>	Corpo da carta
<p>Grato</p> <p>Ramstein S. Linhares</p>	Fechamento

Fonte: [https://www.youtube.com/watch?v=yFM\\_TQDC3dw](https://www.youtube.com/watch?v=yFM_TQDC3dw). (Acesso em 12/10/2022).

Na referida carta não há informações em seu cabeçalho que identificam o remetente, o local e a data de onde escreve. No seu corpo, há o relato de toda a situação alvo da reclamação, ou seja, o descaso da companhia aérea em relação ao tratamento dado aos seus clientes, bem como o atraso dos voos e os danos provocados na bagagem. Nesta parte houve o relato das ações que foram tomadas por parte do cliente para se resolver toda a situação como, por exemplo, o fato de já ter efetuado denúncia junto à justiça como forma de ter uma garantia acerca de uma possível indenização.

Estamos cientes de que, no exemplo acima, existem erros ortográficos e de pontuação ao longo do corpo da carta, visto o fato de termos mantido a escrita original, conforme vídeo referenciado, e também como já havíamos mencionado. Contudo, tais elementos não podem ser o foco principal do trabalho com gêneros de relevância social em sala de aula, quando se pretende otimizar a capacidade discursiva e argumentativa dos alunos, porém podem servir para

que o professor trabalhe a importância da escrita aliada à revisão textual em todas as etapas da produção.

Barros (2012, p. 207) esclarece que a revisão é “uma etapa anterior à reescrita propriamente dita, momento em que o aluno, mediado por dispositivos didáticos e pelas orientações do professor, lança um olhar mais atento para o seu texto ou o texto do seu colega”. Esta atividade também contribui para que a produção escrita seja capaz de emancipar os alunos e dar-lhes condições de agir em outros contextos além da escola, por meio da utilização de textos relevantemente sociofuncionais como forma de interação e de resolução das demandas complexas do cotidiano (BNCC, 2018).

Além disso, é oportuno salientar que um estudo sobre a produção escrita de textos no ensino médio, realizado por Riolfi e Igreja (2010, *apud* SUASSUNA; CAMPOS, 2020, p. 86), constatou que “eram raros os momentos de reflexão antes da produção dos textos pelos alunos; [...] atividades de revisão coletiva e reescrita praticamente inexistiam”, e para a mudança deste quadro perceptível é imprescindível um ensino de escrita de texto que se preocupe em proporcionar aos alunos a reflexão sobre a própria produção constantemente e não somente ao final da atividade.

O fechamento da carta, ou simplesmente o seu fecho, traz apenas um agradecimento curto seguido da indicação do remetente. O modelo proposto aqui e que será discutido mais adiante, indica que nesta parte deveria haver uma frase-síntese que expusesse para o destinatário a importância de sua ação efetiva para a resolução definitiva da situação-problema da qual se esteja reclamando, bem como a retomada da indicação do remetente.

Todavia, a relativa estabilidade dos textos nos permite compreender que não haverá sempre um mesmo modelo para um mesmo gênero, tendo em vista que quem escreve pode utilizar-se de outras formas de produção que julgar suficientemente comunicativa e capaz de atender aos objetivos que se deseje alcançar, mas é preciso que, enquanto escola, haja um ensino aos alunos capaz de orientá-los a produzir textos contendo todas as informações necessárias para que consigam estabelecer e manter uma comunicação responsiva, independentemente do suporte textual que utilizarão, mesmo que em alguns casos não seja requisitada a escrita de todos os elementos apreendidos. Além disso, é preciso entender que, como afirma Koch (2011), a língua põe à disposição dos falantes uma manifestação verbal que ultrapassa a produção de sentidos e possibilita a interação como prática sociocultural constituída de elementos verbais de diversas ordens.

Aprofundando-se mais no estudo e na compreensão da organização macro textual da *carta de reclamação*, observando-se também cada parte constitutiva da mesma, tem-se que o

cabeçalho consiste na seção de informações que indicam o local de onde se escreve, a data em que faz esta ação, o remetente e o destinatário da correspondência. É nesta seção que já pode ser percebido que somente aquele destinatário indicado é quem tem o poder de resolver o problema que será exposto, ou que delegará a resolução a outra pessoa de competência igual. Seu lugar deve ser o canto superior esquerdo da folha, com cada informação preenchida em linhas subsequentes.

Nesta parte, o professor deve trabalhar junto com os alunos e orientá-los quanto às escolhas linguísticas utilizadas para iniciar a carta com as informações mencionadas, colocando-se, assim, os devidos pronomes de tratamento correspondentes ao cargo ocupado pelo destinatário. Apontamos ainda que, observando-se os sujeitos aprendizes deste gênero, ou seja, alunos do 3º ano do Ensino Médio, não há dúvidas de que todos pertencem a algum grupo social específico, conforme suas idades, gêneros, interesses, entre outros aspectos; e que nestes grupos a utilização da linguagem informal e/ou coloquial é predominante, por isso deve haver uma atenção redobrada por parte do professor para que tais marcas da oralidade não sejam empregadas nesta seção e em nenhuma outra da carta de reclamação.

A atenção se justifica tendo em vista que, enquanto sujeitos em aprendizagem deste gênero, o uso de gírias ou expressões da oralidade podem facilmente ser utilizado como uma marca ou estilo de escrita e isto deve ser trabalhado pelo professor para que os alunos entendam que este gênero de texto requer o uso da linguagem formal por ser um canal de comunicação entre uma pessoa e uma empresa, loja ou instituição e, neste caso, não cabem expressões informais ou da oralidade que inviabilizam a funcionalidade e a compreensão da carta por quem a esteja lendo.

Tal exigência é percebida desde muito tempo na utilização da carta como instrumento de comunicação interpessoal, tendo em vista que, de acordo com Conceição (2010, p. 16), na Idade Moderna já havia manuais epistolares que objetivavam fazer com que a escrita de cartas não fosse um ato espontâneo, tanto é que estes manuais continham regras e orientações para a escrita de cartas. Além disso, eram dirigidas a um público-alvo especialista no gênero, os quais eram “membros de uma comunidade mais restrita composta fundamentalmente por secretários, burocratas, profissionais da escritura e, em geral, os representantes da sociedade de corte, onde mais efetiva poderia ser sua funcionalidade retórica e social”, fato este que proporcionava a formalidade de escrita deste gênero textual para que pudesse atender e servir aos objetivos comunicativos aos quais era destinada.

Dotar os alunos destes conhecimentos, por mais básicos que aparentem ser, promove, além do aprendizado significativo, a compreensão de que são cidadãos pertencentes a uma

sociedade permeada de diversas práticas e formas de interação e comunicação. Cada uma delas requer um uso específico da língua/linguagem, conforme os objetivos que se propõem alcançar e os meios de comunicação utilizados para isto. Soma-se também o fato de poder fazê-los compreender que existe uma hierarquia socialmente estruturada que demanda o conhecimento e o emprego de expressões linguístico-discursivas que dão o caráter de respeito mútuo necessário às interações que fizerem cotidianamente. Por isso, o conhecimento adquirido de forma compreensiva por parte dos alunos permite a eles que percebam o significado daquilo que estão fazendo ou produzindo enquanto texto escrito e não somente decorem as informações repassadas pelo professor (MOYSÉS, 1994).

Dando sequência à estrutura textual, tem-se o corpo da *carta de reclamação*, que ocupa o lugar central da página e deve ser formulado conforme a necessidade de exposição do problema por parte do remetente. No processo de ensino e aprendizagem que ocorre na escola, o aluno deve ser levado a escrever a carta colocando em seu início uma saudação de cumprimento, a fim de que atentem para o fato de que o destinatário sabe, ao ler a carta, que quem a escreveu conhece suas funções dentro da empresa, loja ou instituição e que, a partir disso, ele pode devidamente proceder com as ações que são esperadas por parte do cliente/consumidor remetente da carta.

Há de se destacar também que, nas reclamações feitas em sites específicos para este objetivo ou em links disponibilizados pelas empresas, em seus sites institucionais na internet, tal procedimento inicial de saudação ou cumprimento pode não ser necessário, tendo em vista a dinâmica de atendimento que tais canais digitais oferecem, mas caso seja de preferência do cliente, não há nenhum impedimento quanto a isto. Como exemplo para compreensão do exposto, tem-se, a seguir, o *template* de recebimento de reclamações que podem ser feitas por meio do site *Reclame Aqui*, o qual será abordado mais especificamente em tópico posterior nesta dissertação:

Vamos começar. **Conte a sua história**

Descreva o seu problema com a empresa.

**Título da história**

Resuma em poucas palavras o seu problema. 0 caracteres.

**Conte a sua história**

Escreva aqui seu problema... 0 caracteres.

Nunca inclua dados pessoais no texto. A empresa receberá seus dados junto com a reclamação.

**Fonte:** disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/reclamar/p8e7ppy9bejc9BJc/minha-historia/>. (Acesso em 12/10/2022).

Neste exemplo, é possível perceber que o cliente pode proceder com a reclamação sem precisar iniciar com saudações ou cumprimentos, ficando, desta forma, o direito de escolha em fazer ou não tal procedimento no início de seu texto. Assim, “[...] para que a escrita possa constituir uma ferramenta de aprendizagem eficaz, é necessário que o aluno vença o desafio da complexidade da tarefa” (CARVALHO, 2011, p. 223), o que será possível quando oportunizado um ensino que se volte para a análise das possibilidades de uso real que a língua/linguagem oferece por meio de diferentes suportes e contextos, levando os alunos a serem capazes de aprender um gênero textual em um modelo fixo para que consigam transpor tal aprendizagem para outros moldes (BAZERMAN, 2011), conforme as necessidades que se apresentarem.

Após a saudação, é preciso que se informe com clareza e objetividade o que vai ser relatado. Assim, deve haver o relato daquilo de que se deseja reclamar, mostrando as características e especificações próprias que possui, bem como o que, de fato, está acontecendo para ser motivo de reclamação, ou seja, qual o problema existente que impede o usufruto do que foi adquirido pelo cliente, estabelecendo-se o entendimento compreensivo de que o uso de uma carta de reclamação pode transformar uma determinada realidade pós-venda, tendo em vista que, “para o vendedor, a venda é o fim de um processo; para o comprador, é o início” (ABREU, 1996, p. 29), e é na conjuntura desse processo que se torna eficaz o ensino da escrita deste gênero, compreendendo as possibilidades de uso da língua/linguagem que o contexto sociointerativo permite se apropriar, ampliando-se as possibilidades de aprendizagem dos alunos.

É relevante apontarmos que essa parte da *carta de reclamação* contém o seu objetivo comunicativo e a razão de sua produção, pois é nesta parte que haverá o relato do problema por parte do cliente para que a empresa, loja, ou instituição fique ciente do que está acontecendo

com aquilo que foi adquirido ou contratado e que não está de acordo com o que deveria ser/servir, bem como as atitudes que foram tomadas por parte do cliente antes de se efetivar uma reclamação por meio de uma carta. É nesta parte também que o trabalho do professor de Língua Portuguesa deve ser mais enfático, a fim de que os alunos aprendam a escrever seus textos refletindo compreensivamente sobre a atividade que estão realizando, pois, de acordo com Klein (1999), a escrita possibilita a estruturação do pensamento, a explicitação mais clara e objetiva das ideias além do aprofundamento do processo de compreensão, o que implica reformular ideias e pensamentos durante o processo de revisão dos textos na medida em que vão sendo produzidos.

Após o relato/exposição da situação-problema, a carta é finalizada com uma frase-síntese que expressa o desejo de ver a situação resolvida e de quão necessária é esta ação por parte do destinatário para quem escreveu a carta. Esta parte final é considerada o fechamento da produção ou simplesmente o fecho da carta, ou seja, o local onde há os cumprimentos finais, caso seja necessário, e que sinaliza para o remetente que o texto produzido está sendo encerrado nesta parte. Assim, a escrita, tanto quanto a fala, promove a interação entre as pessoas e o fato que não deve deixar de ser considerado na prática docente é a relevância e valorização do exercício social que se dá por meio da prática da escrita de textos funcionais que se utilizem em contextos extraescolares e de acordo com a vivência e necessidade dos alunos, a fim de que percebam que os textos produzidos em sala de aula abrem leques de possibilidades de uso da língua/linguagem (BRONKART; DOLZ, 2004) capazes de evoluir para outras situações sempre que for preciso.

A estrutura composicional da carta de reclamação indicada aqui, constituída de cabeçalho, corpo e fecho, contendo as informações necessárias para tais seções, assemelha-se, em certos aspectos, com a estrutura das cartas produzidas há muito tempo e que foram analisadas por Siqueira (2013), que traz em seu trabalho uma citação de Francisco José Freire, do ano de 1823, que expunha como deveria ser escrita uma carta por parte dos secretários, que eram pessoas contratadas por quem detinha um certo poder e importância social, mas não dominavam a escrita de textos.

Assim, de acordo com Freire (1823, *apud* SIQUEIRA, 2013, p. 23), mantendo-se a mesma grafia da época, tem-se que, “todas as Cartas (reservando as de narração, e descrição) se dividem em quatro períodos. No primeiro se narra o facto; no segundo se roga a que se agradeça o respectivamente se dão os agradecimentos; no terceiro se oferece o préstimo; e no quatro se deseja felicidades” (FREIRE, 1823, p. 2 *apud* SIQUEIRA, 2013, p. 23).

Obviamente que o conteúdo discursivo da carta de reclamação não é o mesmo observado neste exemplo, pois trata-se de uma carta pessoal, mas a estrutura que deveria ser observada naquela época contém certos traços retóricos que marcam o gênero, e não desaparecem com o passar do tempo, além de se assemelharem, em certos aspectos, com o que pode ser visto numa *carta de reclamação*, não como forma de torná-la um modelo “engessado”, imutável ao longo do tempo, mas como forma de saber e compreender que, por meio de sua estrutura, é que podemos classificar, reconhecer e diferenciar um gênero do outro. Nesse caso, estas dimensões ensináveis dos gêneros tornam-se fundamentais para a construção de um conhecimento significativo por parte dos alunos, pois “uma parcela significativa de alunos brasileiros têm grandes dificuldades para ler e muito mais, para produzir textos. Passam muitas vezes de ano, sem, contudo, se apropriarem plenamente da leitura e da escrita” (ALVES; LEITE, 2018, p. 1.0007) e, caso isso continue acontecendo, haverá dificuldades na utilização da língua/linguagem com os mais variados gêneros e nos mais variados contextos em que possam estar.

Torna-se oportuno, também, analisarmos as formas pelas quais uma reclamação pode ser feita, hoje em dia, utilizando-se de sites da internet específicos para isto. Em nossas pesquisas, verificamos que a plataforma Reclame Aqui, citada anteriormente, é a mais acessada e utilizada para fazer reclamações de empresas, independentemente do ramo em que atuem. De acordo com o exposto no próprio *website*, o Reclame Aqui se apresenta com o seguinte perfil:

Somos a maior plataforma de soluções de conflitos entre consumidores e empresas da América Latina! Durante nossos 20 anos de história, temos ajudado a tornar mais simples, fácil e transparente esse relacionamento. Mas não somos só um site de reclamação. Todos os dias, recebemos a visita de milhares de consumidores que pesquisam a reputação e o atendimento das marcas e experiências de outros consumidores. E isso faz uma grande diferença na hora de decidir uma compra, né? (RECLAME AQUI, 2022).

Molina e Pepece (2018, p. 6) afirmam que “o Reclame Aqui serve para que o consumidor possa expor as suas resignações quanto aos produtos fornecidos pelas sociedades empresárias bem como para reclamar da ineficiência de serviços das empresas”. Ruviano e Ruviano (2015) acrescentam que este website supre uma necessidade dos consumidores para expor e externar suas revoltas e seus casos particulares acerca das experiências já vividas com produtos ou serviços que tiveram seu uso inviabilizado por algum problema surgido e, dessa forma, alertam outras pessoas para que não passem pelas mesmas situações em relação à compra e aquisição dos mesmos itens ou similares.

No procedimento de reclamação via plataforma citada, o consumidor tem a sua disposição um *link* específico, reproduzido mais detalhadamente no Apêndice “D” desta

dissertação, e endereço eletrônico constante nas referências, que o direciona para fazer sua reclamação mediante o preenchimento de alguns itens sob forma de caixa de diálogo que o auxilia no relato de seu problema; ao final, esta reclamação é direcionada à empresa alvo da reclamação para que tome conhecimento desta ação por parte do cliente e assim proceda com as devidas soluções para o que foi exposto enquanto problema reclamado.

Mesmo se tratando de formatos ou suportes diferentes, mantém-se o teor, o tom, a intencionalidade, a funcionalidade da escrita produzida, enfim, mantém-se a reclamação feita e direcionada para um destinatário e produzida por um remetente que, no momento em que já domina a estrutura composicional e discursiva da carta de reclamação, consegue adequar a sua comunicação em face dos meios digitais disponibilizados para isto, uma vez que a língua escrita “plasmada no papel ou no ecrã, torna-se concreta e permanente, o que facilita a reflexão sobre as ideias e sobre a própria linguagem” (CARVALHO, 2011, p. 223). Assim, o professor de Língua Portuguesa pode desenvolver um trabalho de ensino da escrita de forma que esta não se torne uma atividade limitante para os alunos, mas que seja produtiva e exitosa enquanto prática de escrita que possa transcender os domínios da sala de aula.

Mudam-se as formas, os suportes, as estruturas, pelo fato da relativa estabilidade que os gêneros apresentam (BAKHTIN, 1992), mas permanece com a mesma materialidade o projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) que se efetiva por meio da necessidade de reclamar sobre uma determinada situação para que ela possa ser devidamente resolvida por quem detém as condições para isso, no caso, a empresa, loja ou instituição que vendeu ou prestou o produto ou serviço do qual esteja sendo motivo de reclamação.

Destacamos que o próprio site se organiza tendo como frase imperativa: “Descreva o seu problema com a empresa”, o que, em certo sentido, leva-nos a compreender que “o consumidor não tem a clara distinção entre produto e empresa” (ABREU, 1996, p. 25) e, assim, associa diretamente um produto ou serviço específico à empresa que o ofertou. Outras diferenças na composição estrutural que se percebem são notadas, também, no início da reclamação em que não há indicação do remetente nem do lugar de onde se escreve. É solicitado que, em poucas palavras, o reclamante crie um título curto para sua reclamação e, de acordo com Barros (2012), o próprio assunto da carta torna-se o seu título; logo em seguida, em outra caixa de diálogo específica, proceda com a reclamação, o que se constitui como o corpo da carta, contendo tanto a reclamação de toda situação-problema, bem como os argumentos utilizados para convencimento do destinatário.

O trabalho do professor deve envolver toda a turma para que se consiga desenvolver em todos os alunos a habilidade da escrita argumentativa para que se obtenha os resultados

propostos, mesmo sabendo que “determinado aluno terá mais facilidade para argumentar, outro para narrar e assim por diante. A escrita não aparece como único obstáculo, difícil de transpor, mas como um domínio que se pode abordar por diversos caminhos” (DOLZ; SCHENEUWLY, 2004, p. 62). Cabe ao professor, durante as aulas de Língua Portuguesa, oportunizar meios e condições possíveis de haver um ensino-aprendizagem que favoreça o desenvolvimento e aprimoramento das capacidades sociodiscursivas e argumentativas por parte dos alunos.

Há uma parte reservada para os anexos na qual o reclamante pode inserir provas de tentativas que fez antes de proceder com a reclamação no site, tanto para evidenciar que tentou resolver o problema como para fortalecer e embasar a reclamação em fatos reais que possam contribuir com a ação necessária e urgente por parte da empresa alvo da reclamação. Para fins de isenção de julgamento da causa ou de impessoalidade, é solicitado que não haja inclusão de dados pessoais em nenhuma parte do texto, mas que indique um número de telefone para o qual a empresa reclamada possa entrar em contato posteriormente.

Abreu (1996, p. 28) destaca que “a recuperação do serviço é um momento que exige da empresa muita dedicação”, pois como o site Reclame Aqui pode servir de referência e consulta para outros clientes sobre produtos e serviços, é essencial que as empresas que foram alvo de reclamação providenciem o quanto antes a solução para os problemas evidenciados, porque “um cliente satisfeito gera muitos outros. Da mesma forma um cliente insatisfeito tira da empresa clientes potenciais e, em alguns casos, já efetivos” (ABREU, 1996, p. 27). Tal fato se torna mais relevante de ser notado quando observado que este site é referência para muitas pessoas e que, por meio dele, pode ser construída ou não a reputação de alguma loja, empresa, instituição, entre outros lugares que os clientes precisam ir para adquirir algo de que necessitam ou desejam.

Mesmo sendo outro formato e suporte para a escrita da reclamação, o próprio site só permite que uma etapa seguinte seja iniciada se a anterior estiver completamente finalizada. Esta metodologia ou procedimento não é diferente das etapas de produção escrita da carta em sala de aula, uma vez que aquilo que será relatado segue um fluxo determinado que proporciona a quem escreve detalhar para o destinatário todos os acontecimentos e procedimentos já realizados na tentativa de resolver os problemas informados. Assim, mesmo em face da inovação tecnológica que imprime novas marcas na maneira de comunicar, o que se aprende na escola é condição essencial para ser aplicada em sociedade, diante de situações reais vividas em determinado contexto sociocomunicativo.

Trabalhar de forma contextualizada o gênero *carta de reclamação* em suas múltiplas possibilidades de uso e de escrita – e, entenda-se aqui a contextualização “em sentido amplo,

envolvendo desde as condições imediatas até a contextualização cognitiva, os enquadres sociais, culturais, históricos e todos os demais que porventura possam entrar em questão num dado momento do processo discursivo” (MARCUSCHI, 2010, p. 87) –, é propiciar aos alunos uma aprendizagem significativa de forma que compreendam o papel e a relevância dos textos nas situações comunicativas de que participam em sociedade. Além disso, esta forma de ensino contribui para que os gêneros textuais ocupem a centralidade da aula de Língua Portuguesa e se tornem interessantes de serem apreendidos por parte dos alunos, pois “a maneira aligeirada como estão sendo abordados na escola não possibilita o desenvolvimento da competência linguística e comunicativa mais ampla” (SWIDERSKI; COSTA-HÜBES, 2009, p. 115-116), o que deve ser constantemente trabalhado pelo professor para que consiga obter resultados mais significativos na aprendizagem dos alunos em relação aos gêneros textuais que estudam no contexto da sala de aula.

Sem o devido desenvolvimento desta competência comunicativa pelos dos alunos, eles correm o risco de não conseguirem se sobressair nos contextos sociointerativos mais amplos por falta de conhecimentos que possam ser ativados para que tenham mais autonomia no uso da língua/linguagem fora do domínio escolar, tendo em vista que “a utilização da língua efetua-se em forma de enunciados (orais e escritos), concretos e únicos, que emanam dos integrantes duma ou doutra esfera da atividade humana” (BAKHTIN, 1997, p. 280) e que possibilitam a quem a utiliza enfrentar e corresponder aos desafios que surgem. Assim, a compreensão e o domínio do projeto discursivo e estrutural de uma *carta de reclamação* para se posicionar frente a uma determinada situação-problema pode ser um meio e instrumento que viabiliza o agir no mundo por parte dos alunos para que transformem uma determinada realidade e busquem as soluções mais adequadas para aquilo de que estejam reclamando e percebam que, neste caso, o domínio e a produção escrita de textos com funcionalidade e empregabilidade social nos mais variados contextos extra escolares possíveis é condição indispensável para a eficiência na comunicação que se estabelece.

## **2.5 – As contribuições de uma sequência didática para o ensino da escrita da carta de reclamação**

Muito se fala sobre a necessidade e urgência de se promover um ensino que tenha qualidade para os estudantes e que os faça progredir em seu percurso estudantil com vistas ao ingresso no ensino superior e a uma futura atuação profissional. Neste sentido, Pereira *et al.* (2018, p. 8) ressaltam que “a busca de novas alternativas, conhecimentos e interpretações que

sustentem a realização de mudanças metodológicas e organizativas poderão beneficiar todos os alunos que buscam uma educação escolar de qualidade”. Mas, antes de tudo, é preciso que se esclareça que todo ensino que preze pela qualidade é organizado, sistematizado e efetivado por meio de planejamentos prévios, elaboração e utilização de materiais e instrumentos que deem aos professores as condições de atingirem os objetivos propostos. Desse modo, os alunos participam do processo de ensino e aprendizagem e compreendem de forma prática, crítica e reflexiva a relevância do que estão aprendendo.

Das mais simples às mais complexas, do giz à lousa digital, são inúmeras as espécies, tipos, funções e instrumentos que podem ser utilizados nas práticas pedagógicas voltadas para a efetivação do ensino e, aqui, de modo especial, do ensino da escrita do gênero *carta de reclamação*. Neste leque de possibilidades que podem viabilizar e promover um ensino de produção textual significativo para os alunos, a sequência didática se apresenta como uma forma de oportunizar a organização da ação docente e leva-los a compreender todas as etapas de produção deste gênero textual tomado aqui como nosso objeto de conhecimento (BNCC, 2018).

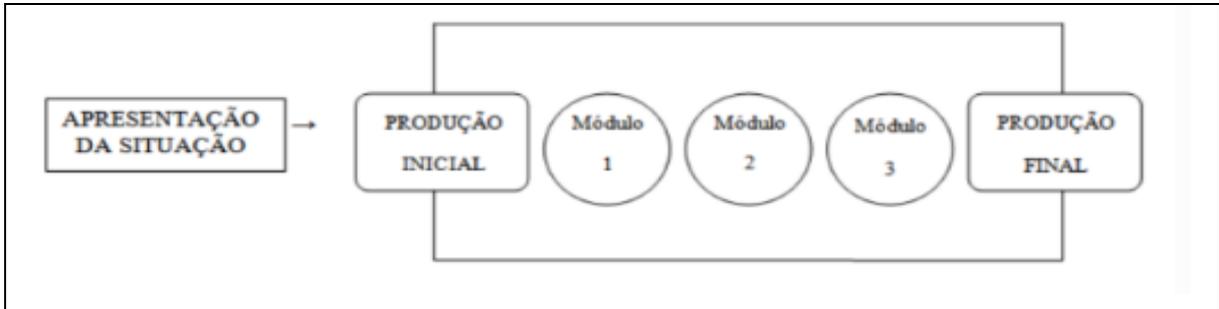
Além do mais, o uso de sequência didática, segundo Brocardo e Costa-Hübes (2014, p. 18), “pressupõe um trabalho que permite desenvolver as capacidades dos alunos de forma diversa, fazendo com que reflitam sobre sua relação com o mundo, considerando situações de uso da textualidade”, cabendo, neste sentido, ao professor oportunizar meios e condições para que o processo de ensino e aprendizagem do gênero textual seja significativo e permita aos alunos se apropriarem e dominarem seu teor argumentativo, sua estrutura composicional, seu projeto sociodiscursivo, enfim, suas possibilidades de uso em situações reais do cotidiano.

Segundo Swiderski e Costa-Hübes (2009, p. 125), “a proposta da SD é estudar e reproduzir uma situação de interação mais próxima à realidade social, [...] a finalização de uma produção de texto não se limita à entrega da versão final ao professor para avaliação somativa, mas deve atingir a circulação do gênero na sociedade”. Assim, com a utilização de sequência didática é possível delimitar as dimensões ensináveis do gênero, facilitando a reflexão sobre ele e sua apropriação e utilização por parte dos alunos em situações reais de comunicação.

O modelo de sequência didática proposto por Dolz, Schneuwly e Noverraz (2004, p. 98) é bastante difundido e aplicado em escolas de diversos países, inclusive no Brasil. Ele consiste na organização da ação docente para o ensino de gênero textuais orais ou escritos e, conforme salientam os referidos autores, a sequência didática é “um conjunto de atividades escolares organizadas, de maneira sistemática, em torno de um gênero textual oral ou escrito” (DOLZ,

SCHENEUWLY; NOVERRAZ, 2004, p. 82). A estrutura do modelo elaborada pelos autores citados pode ser melhor visualizada na figura a seguir:

**Figura 01** – Modelo de Sequência Didática genebrino.



Fonte: (DOLZ, NOVERRAZ E SCHNEUWLY, 2004, p.98).

O modelo de sequência didática proposta pelo grupo de Genebra contempla alguns procedimentos didáticos que são essenciais para o trabalho do professor e para a apropriação ou domínio do gênero textual por parte dos alunos. Neste sentido, a figura acima sintetiza esquematicamente o procedimento de ensino proposto pelos autores em relação à utilização da sequência didática. O ensino, portanto, inicia-se com a *apresentação da situação*, mostrando como o gênero pode e deve ser empregado de acordo com situações específicas da interlocução. Após isto, propõe-se uma *produção inicial* que visa saber o quanto os alunos dominam ou sabem acerca do gênero textual selecionado e, a partir disso, quais encaminhamentos didáticos o professor deve adotar nas etapas seguintes.

As outras etapas seguintes são os *módulos*, que contemplam atividades específicas voltadas para o ensino-aprendizagem do gênero textual e a superação das dificuldades detectadas na produção inicial dos alunos. Todas estas atividades objetivam dar condições para que os alunos dominem o texto que estão aprendendo e saibam utilizá-lo nas situações reais de uso comunicativo da Língua/linguagem.

Vale salientar que a quantidade de módulos de atividades a serem desenvolvidas é variável e atende aos objetivos e encaminhamentos do professor, conforme avanços e dificuldades observados nos alunos. Além disso, “a ordem dos módulos numa sequência didática não é aleatória. Se vários itinerários são possíveis, certas atividades apresentam uma base para a realização de outras” (DOLZ; NOVERRAZ; SCHENEUWLY, 2004, p. 111). Ao final de todos os módulos, a sequência didática é encerrada com a *produção final* que visa evidenciar, tanto para o professor quanto para os alunos, se o gênero trabalhado foi ou não devidamente apreendido por estes, e se o já dominam em seu repertório linguístico-discursivo

para ser, portanto e de fato, utilizado em situações reais do cotidiano, destacando que a realização deste módulo final “[...] dá ao aluno a possibilidade de pôr em prática as noções e os instrumentos elaborados separadamente nos módulos” (DOLZ, NOVERRAZ; SCHNEWULY, 2004, p. 106).

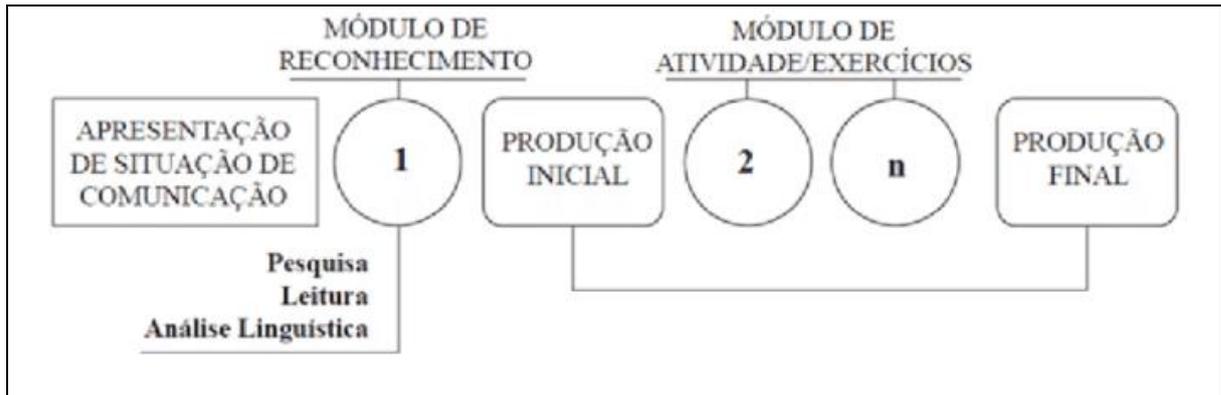
É oportuno evidenciar que os módulos na sequência didática são formulados com base em atividades intencionais, de caráter intensivo, estruturadas, sistematizadas e que têm, como um de seus objetivos, sondar o processo de desenvolvimento e aquisição da aprendizagem do gênero textual por parte dos alunos e, ainda, procura “[...] trabalhar os **problemas** que apareceram na primeira produção e dar aos alunos os instrumentos necessários para superá-los” (DOLZ, NOVERRAZ; SCHNEWULY, 2004, p. 103. Grifo dos autores).

Logo, é possível detectar os aspectos que merecem atenção e intervenção docente a fim de propiciar aos alunos a superação de suas dificuldades de produção textual e proporcionar, também, o aprimoramento da capacidade argumentativa necessária para produzirem e utilizarem o gênero em estudo, atendendo às suas características composicionais, bem como aos seus objetivos comunicativos. Swiderski e Costa-Hübes (2009) apontam que os módulos representam também o momento no qual o professor parte das necessidades de aprendizagem dos alunos, verificando o que ainda não dominam sozinhos para que, com a devida intervenção e orientação docente, tal conhecimento possa ser então adquirido.

O uso crescente e disseminado do modelo de sequência didática proposto pelo grupo de Genebra provocou, em certo sentido, algumas distinções quanto ao entendimento do que é esta estratégia de ensino, tanto que “em vários contextos esse termo passou a ser usado de forma equivocada para nomear um simples plano de aula, tornando-se, assim, uma espécie de ‘modismo’” (BARROS, 2012, p. 22). Além disso, algumas modificações ou adaptações ao longo do tempo ocorreram como forma de se atender a objetivos de ensino mais específicos, dependendo do lugar e do contexto sociocultural no qual seria aplicado.

Como exemplo de adaptação, Costa-Hübes (2008) traz uma nova organização metodológica para a proposta de ensino com base no uso de sequência didática. Nesta nova organização, a autora acrescenta um módulo a mais no esquema do conjunto da sequência didática, como pode ser observado na figura abaixo, intitulado de *módulo de reconhecimento do gênero*, que é desenvolvido antes que seja solicitada a produção inicial.

**Figura 02** – Modelo de Sequência Didática Brasileiro.



Fonte: (COSTA-HÜBES 2008, *apud* BROCARD; COSTA-HÜBES, 2014, p. 11).

De acordo com Brocardo e Costa-Hübes (2014, p. 10), tal incremento se deu devido a “[...] necessidade de propor aos alunos uma situação concreta de uso da língua para a qual são instigados a interagir efetivamente por meio da linguagem, selecionando, dessa forma, estratégias de acordo com sua intencionalidade”. As autoras ainda apontam que a introdução deste novo módulo proporciona o desenvolvimento de “atividades de pesquisa, leitura e análise linguística de textos prontos, já publicados, que circulam socialmente” (BROCARD; COSTA-HÜBES, 2014, p. 11). Neste módulo de reconhecimento do gênero é possível ainda estimular a formação de leitores críticos antes da efetiva produção textual para que, quando esta se iniciar, seja possível, também, formar produtores competentes de textos linguística e discursivamente estruturados para atender a finalidades específicas em contextos sociocomunicativos extraescolares.

Brocardo e Costa-Hübes (2014) também salientam que, neste módulo acrescido, é possível instigar e valorizar a pesquisa de vários outros textos do gênero como forma de fazer os alunos perceberem que são instrumentos de comunicação relativamente estáveis (BAKHTIN, 1992), além de propiciar melhores condições de produção escrita, tendo em vista que o modelo genebrino compartilha a ideia de que todos os alunos já são dotados de conhecimentos dos gêneros, independentemente das formas e suportes em que eles se materializem.

Dessa forma, evita-se o repasse de informações superficiais sobre o gênero como se isto fosse suficiente para dar condições de ser apreendido e produzido pelos alunos; mas desenvolve-se e consolida-se o ato da pesquisa como fundamental antes da produção inicial, tornando mais eficiente o processo de ensino e aprendizagem e colaborando com o desenvolvimento, cada vez mais significativo, de produções textuais que ajudem os alunos a superarem suas próprias limitações e dificuldades em relação a estas atividades. De acordo com Suassuna e Campos (2020, p. 97), no ensino médio ainda se tem uma “baixa frequência de

escrita sistemática em aulas de língua portuguesa, bem como a superficialidade dos contextos de produção na escola”, o que deve ser trabalhado pelo professor desta disciplina no desenvolvimento da sequência didática como forma de transformar esta realidade e fomentar as capacidades linguístico-discursivas para a produção textual eficaz dos alunos.

Brocardo e Costa-Hübes (2014, p. 11) ainda esclarecem que o módulo de reconhecimento do gênero objetiva

Propiciar situações de pesquisa, leitura e análise linguística antes da produção inicial, significa subsidiar os alunos com conhecimentos necessários para que o processo da produção (oral ou escrita) aconteça. Analisando bons textos, refletindo sobre seu contexto de produção e sua forma de organização, o aluno estará melhor preparado para produzir o seu texto (BROCARDO; COSTA-HÜBES, 2014, p. 11).

A inserção de um novo módulo na sequência didática contribui para a ampliação do conhecimento dos alunos acerca da existência, circulação e empregabilidade dos gêneros textuais em sociedade e isso facilita todo o processo de produção escrita, pois, “[...] é possível que os aprendizes desconheçam muitos dos gêneros textuais escritos em circulação que lhes possam servir de referência no momento de produzir seus próprios textos” (SUASSUNA; CAMPOS, 2020, p. 89). Neste novo módulo é possível instigar o exercício da leitura de textos, por parte dos alunos, para que eles consigam compreender os objetivos para os quais o texto existe e foi produzido.

Dessa forma, trabalhar um gênero textual em sala de aula pressupõe:

[...] uma abordagem conjunta entre leitura, oralidade e escrita, entendendo-as como eixos estruturantes para se chegar ao reconhecimento da função social e do contexto de produção, assim como de marcas linguísticas e textuais do gênero selecionado de forma orgânica articulada (BROCARDO; COSTA-HÜBES, 2014, p. 10).

De acordo com as autoras mencionadas, o trabalho com os gêneros textuais em sala de aula não pode ser efetivado retirando-se a conjuntura dos aspectos que permitem que um texto seja estudado, analisado, compreendido, entre outras ações de ensino necessárias para que os alunos tenham condições de aprender e dominar o texto para poderem utilizá-lo em contextos extraclasse, conforme a necessidade de comunicação de cada um. Assim, a tríade leitura, oralidade e escrita, exposta na citação acima, revela o quão necessário se faz inserir e trabalhar um texto em sala de aula na centralidade das aulas de Língua Portuguesa, mostrando aos alunos a complexidade estruturante dos textos, ao mesmo tempo as possibilidades de entendimento e uso deles em situações sociointerativas reais.

Silva (2011) destaca o papel fundamental dos professores como verdadeiros motivadores da prática de leitura. Já para Rauen (2008), no processo de leitura, o professor exerce a mediação necessária do aluno para com o texto. Moro, Souto e Estabel (2013)

preconizam que o leitor necessita se identificar com a leitura que faz e esta precisa ter relações diretas com a vida e com as vivências deste leitor para que possa ter significado e ser significativa. Nesta mesma linha de pensamento, tomamos a escrita como uma atividade que deve despertar interesse e ser reflexiva para os alunos, proporcionando-lhes o devido significado, a partir do momento em que são explicitados as finalidades e usos, correlacionando-as diretamente com o sujeito social que se integra e atua na sociedade por meio do exercício pleno de sua cidadania.

Outra vantagem que pode ser percebida com a inserção do *módulo de reconhecimento do gênero* consiste no fato de que “as informações sobre o gênero não são dadas gratuitamente, já que o mesmo não é tratado como uma forma pronta e acabada, mas como um instrumento relativamente estável” (SWIDERSKI; COSTA-HÜBES, 2009, p. 121). Assim, o exercício da pesquisa, da leitura e do próprio reconhecimento do gênero tende a ser produtivo para os alunos por permitir-lhes realizar atividades em que se sentirão mais seguros e preparados para cumprir e atender aos objetivos solicitados no ato da escrita textual, tendo em vista que, durante o ensino da produção da *carta de reclamação*, por meio da sequência didática, é imprescindível associar o que se aprende em sala de aula com os possíveis usos em contextos extraescolares.

Na estruturação e planejamento da sequência didática algumas questões podem ser suscitadas como forma de levar os alunos a refletirem sobre sua própria prática de escrita, como, por exemplo, o que motivou a produção desse texto? Como foi o processo de escrita e reescrita? Que sentimentos o conteúdo do texto mobiliza no leitor? Quem o produziu? Por que foi produzido? Para quem? Quando? Enfim, diversas outras perguntas-chave podem ser feitas com vistas ao desenvolvimento de uma produção de texto que seja significativa e que tenha condições de se inserir e circular em contextos específicos de comunicação interpessoal para que se obtenham “sucessos na comunicação e, por extensão, na aprendizagem” (KLEIMAN, 2009, p 177).

Ao observarmos tanto o modelo de sequência didática proposto pelo grupo genebrino, como o proposto pelo grupo brasileiro, tomamos este último como modelo adotado para esta Dissertação, considerando que o desenvolvimento de um novo módulo voltado para o contato e reconhecimento, por parte dos alunos, do gênero trabalhado em sala de aula, proporciona o desenvolvimento de uma produção textual mais significativa, uma vez que os alunos já terão em mente os conhecimentos básicos e fundamentais sobre como deve ser estruturado composicional e discursivamente o gênero *carta de reclamação*, objeto de conhecimento (BNCC, 2018) a ser trabalhado nesta dissertação, evitando, inclusive, que os alunos se

“aventurem” em produções que possam não estar de acordo com o que se propõe no ensino da escrita deste gênero.

É preciso esclarecer que,

Ainda é um grande desafio para a escola o planejamento de sequências didáticas que contribuam para que os alunos desenvolvam procedimentos para a produção de textos. A escrita produzida em diferentes versões, a organização da estrutura inicial da produção e a revisão são aspectos pouco valorizados e que recebem pouco investimento no planejamento escolar (ANTUNES, 2006, p. 177).

Sobre o mesmo tópico de discussão, Barros (2012, p. 177) também expõe o desafio do trabalho por meio da utilização de sequência didática porque, para ela:

Criar uma SD (sequência didática) e planificar as suas atividades, tarefas e dispositivos didáticos não são tarefas fáceis para o professor, pois requerem planejamento, diagnósticos iniciais, coerência na proposição dos objetivos de cada módulo, articulação entre objetivos traçados e atividades propostas, criatividade e coerência na elaboração de atividades, tarefas e dispositivos didáticos, além de uma boa formação linguístico-discursiva para ‘visualizar’ os objetos de ensino que cada gênero de texto pode mobilizar e evidentemente, saberes científicos e disciplinares em relação à prática linguageira que conduzirá as atividades da SD (BARROS, 2012, p. 177).

Diante destas considerações, é possível compreender que, quando se atribui à escrita o papel também de emancipadora do sujeito em sociedade, são perceptíveis os resultados de um ensino que ocorre em sala de aula e para além dela. Tais resultados, portanto, evidenciam que quando o aluno tem contato com aquilo que pode ser por ele utilizado em algum momento de sua vida e que se faz compreensível a ele em todos os aspectos, a atividade escolar passa a ser significativa a ponto de fazer com que ele mesmo se engaje e participe mais ativamente da proposta de ensino do professor.

Assim, professor e aluno passam a ser coautores de uma produção escrita que, certamente, desencadeará novas formas de perceber a dinâmica da vida em sociedade para nela agir, atuar e responder aos desafios com o pleno domínio da complexidade de elaboração de esquemas discursivos próprios e específicos de um determinado ato comunicativo que se utilize de um gênero textual para isto. É preciso também que, ao utilizar a sequência didática para o ensino da produção da *carta de reclamação* aos alunos, o professor não trabalhe o gênero de modo normativo, descritivo ou prescritivo (ROJO; BARBOSA, 2015). É necessário que haja condições de exploração por parte dos alunos das características implícitas e explícitas, bem como dos aspectos discursivos que o texto traz consigo, uma vez que esta forma de abordagem do gênero textual pode não propiciar o entendimento do significado e da relevância do texto, condição indispensável para o seu pleno domínio e uso em sociedade. Também, é

imprescindível compreender que “[...] a língua nunca pode ser estudada ou ensinada como produto acabado, pronto, fechado em si mesmo” (GERALDI, 2006, p. 28).

Mais do que ensinar a escrita da carta de reclamação, o professor, quando utiliza uma sequência didática para tal finalidade, faz da aula de Língua Portuguesa uma preparação para que os alunos atuem em sociedade dispendo de conhecimentos acerca do emprego da língua/linguagem em suas diferentes formas, todas devidamente apreendidas por meio de gestos de ensino e situações de aprendizagem comprometidas com o desempenho de cada um, para que internalizem e disponham de um repertório linguístico-funcional que possa ser ativado e que os permitam agir em situações e contextos diversos do meio em que vivem, respondendo aos desafios que lhes chegam e dando conta de cada um deles com a necessária competência discursiva e, principalmente, argumentativa, seja ela oral ou escrita.

### 3 – O PERCURSO METODOLÓGICO DA PESQUISA

Este capítulo é dedicado a apresentar o caminho metodológico traçado para o desenvolvimento da pesquisa-ação que resultou na escrita do texto dissertativo. Abordamos a problemática do ensino da produção textual que, apesar de muitos estudos nesta área, ainda gera discussões no campo educacional sobre como proceder de maneira eficiente. Portanto, debruçamo-nos em metodologias capazes de otimizar a capacidade argumentativa dos alunos, especialmente quando utilizam a linguagem escrita para tal finalidade, superando, desta forma, a limitação das atividades escolares que tomam os textos como elementos distantes da vida cotidiana dos alunos e, muitas vezes, os colocam diante de situações de aprendizagem que se esgotam na própria sala de aula, quase nunca conseguindo obter uma circulação em sociedade do gênero produzido.

Cabe destacar que em nenhum momento desta pesquisa tivemos a pretensão de construir um texto que fosse concluído em si mesmo, como se pudesse dar conta de todas as discussões e teorias acerca do ensino da escrita da *carta de reclamação*; pelo contrário, objetivamos fazer desta mais um estudo que contribua na análise e formulação de teorias e práticas didático-metodológicas que tomem o ensino da língua escrita numa perspectiva sociofuncional, interativa e capaz de dotar os alunos dos conhecimentos, habilidades e competências necessárias para a sua atuação em sociedade.

Neste sentido, a necessidade do ensino escolar dos gêneros textuais nas mais diversas formas e conteúdos deve contemplar gestos de ensino e ações didáticas que promovam a superação das limitações dos alunos, dando-lhes a oportunidade de serem produtores de textos reais e com relevância social em situações em que, por mais planejadas e simuladas no contexto da sala de aula, não desconsiderem a realidade dinâmica e os desafios complexos da vida em sociedade. Essa é uma das formas de tornar significativo o que se estuda em sala de aula e para além dela, perpassando também o tão somente cumprimento de conteúdos dispostos no plano de ensino do professor de Língua Portuguesa.

#### 3.1 – Tipo de Pesquisa desenvolvida

Para o desenvolvimento desta pesquisa, alguns procedimentos metodológicos foram necessários com vistas ao direcionamento das ações que precisaram ser feitas ao longo de sua trajetória. Assim, cabe, inicialmente, dizermos que se trata de uma pesquisa-ação (SEVERINO, 2013), na qual algumas intervenções foram feitas por parte do pesquisador responsável para

que fossem gerados e devidamente analisados os dados utilizados na construção desta dissertação.

Para melhor entendimento do que é uma pesquisa-ação, ancoramos nossa discussão apoiados no que Severino (2013, p.105-106) diz a respeito desse modo de investigação científica. Segundo o autor, a pesquisa-ação pode ser entendida como:

Aquela que, além de compreender, visa intervir na situação, com vistas a modificá-la. O conhecimento visado articula-se a uma finalidade intencional de alteração da situação pesquisada. Assim, ao mesmo tempo que realiza um diagnóstico e a análise de uma determinada situação, a pesquisa-ação propõe ao conjunto de sujeitos envolvidos mudanças que levem a um aprimoramento das práticas analisadas (SEVERINO, 2013, p.105-106).

Entendemos que a atuação do pesquisador em uma realidade educacional na qual ele deseja intervir e colaborar por meio de sua pesquisa deve ser bem planejada, organizada e com objetivos claros a serem atingidos, uma vez que não seria produtivo constatar a existência de alguma lacuna no processo educativo e continuar agindo como se ela não existisse, ou ainda, não se inquietar com tal fato a ponto de considerá-lo natural e cômodo.

Severino (2013) preconiza que é mais proveitoso utilizar a expressão abordagem qualitativa ao invés de metodologia qualitativa e assim faremos neste estudo, ao procurarmos propor um ensino da produção textual de cartas de reclamação que seja significativo e de qualidade para os alunos, organizado em torno de uma sequência didática proposta para tal finalidade, contribuindo na organização e sistematização das ações docente, ao tempo em que permite aos alunos a oportunidade de contato e de aprendizagem com o gênero textual citado, a fim de que percebam nele uma forma de se posicionar e intervir em uma dada realidade na qual a dimensão da língua escrita se torna uma maneira eficaz de atingir os objetivos propostos acerca da reclamação procedida.

Entendemos que uma pesquisa realizada por meio de uma abordagem qualitativa permite que o ambiente no qual ela se desenvolve, neste caso, a sala de aula, se torne, também, uma relevante fonte de dados necessários ao desenvolvimento do estudo. Neste sentido, como forma de compreendermos melhor a pesquisa com aspecto qualitativo, ancoramos nossa discussão no que pontuam Prodanov e Freitas (2013, p. 70), quando afirmam que na pesquisa qualitativa:

Há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. [...] O processo e seu significado são os focos principais de abordagem (PRODANOV E FREITAS, 2013, p. 70).

Relacionado o que foi explicitado na citação anterior, ampliando a noção do termo *qualitativo* que caracteriza uma pesquisa em educação, Richardson (1999, p. 102) enfatiza que:

O objetivo fundamental da pesquisa qualitativa não reside na produção de opiniões representativas e objetivamente mensuráveis de um grupo; está no aprofundamento da compreensão de um fenômeno social por meio de entrevistas em profundidade e análises qualitativas da consciência articulada dos atores envolvidos no fenômeno (RICHARDSON, 1999, p. 102).

Assim, com base nas discussões e entendimentos aqui apresentados, objetivamos fazer com que esse texto dissertativo seja acessível não só aos professores e alunos que foram colaboradores dele bem como a Escola na qual o estudo foi desenvolvido, mas, sobretudo, aos demais professores de Língua Portuguesa da educação básica, em especial, do 3º ano do Ensino Médio, para que suas práticas e metodologias didático-pedagógicas tenham um aporte científico que as aprimore e proporcione as melhorias necessárias ao contexto educacional como um todo, especialmente no que tange ao trabalho com o gênero textual *carta de reclamação* com foco no ensino de sua escrita.

### 3.2 – Caracterização do local da pesquisa e dos sujeitos colaboradores

A cidade de Juru está localizada na região do Alto Sertão da Paraíba, a 387 km da cidade de João Pessoa, capital do Estado, tendo uma população aproximada de 9.831 habitantes, de acordo com o IBGE 2021.

**Figura 03 – Mapa da Paraíba com destaque para a cidade de Juru**



Fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Juru> (Acesso em 03 de julho de 2023).

Sua principal fonte de renda e emprego concentra-se na agricultura familiar e nos pequenos comércios locais. Possui em seu território urbano 5 unidades de ensino, sendo uma creche e quatro escolas. Destas escolas, duas são municipais e duas estaduais. As escolas estaduais se organizam oferecendo, em uma, o ensino fundamental II, de 6º ao 9º ano e EJA Fundamental II; em outra, o Ensino Médio técnico integral e EJA Médio; enquanto as escolas municipais ofertam o Ensino Fundamental I e II e a modalidade EJA Fundamental II.

Foi em uma das escolas estaduais, a que oferta o Ensino Médio Técnico Integral, que este estudo foi desenvolvido. A Escola Cidadã Integral Técnica Arlinda Pessoa da Silva está localizada às margens da rodovia PB 306, bairro Serra Branca, distante do centro da cidade de Juru-PB e com poucas casas construídas em seu entorno.

**Figura 04 – Vista panorâmica da Escola e algumas dependências internas<sup>3</sup>**



Fonte: Arquivo do Autor.

Sua estrutura física conta com 10 salas de aulas, 01 laboratório de Química e Biologia, 01 quadra poliesportiva coberta, 01 bloco administrativo contendo 01 sala da direção, 01 secretaria escolar e 01 sala de professores, 06 banheiros, 01 cozinha, 01 refeitório e 01 biblioteca/laboratório de informática. Seu quadro gestor é composto por um diretor geral, uma

<sup>3</sup> A numeração indicada nas imagens corresponde a: 1 – Vista panorâmica da Escola; 2 – Refeitório; 3 – Quadra poliesportiva; 4 – Laboratório de Química e Biologia; 5 – Laboratório de informática/biblioteca.

diretora adjunta para assuntos financeiros e um coordenador pedagógico. Em seu quadro docente atuam 16 professores e professoras com licenciaturas em suas respectivas disciplinas; o professorado é de origem tanto da cidade de Juru como de outras cidades vizinhas. A escola possui 228 alunos matriculados no ensino integral e 60 alunos na modalidade de Educação de Jovens e Adultos no turno da noite, os quais residem nas zonas urbana e rural do município.

A escolha da Escola se deu também pelo fato de ser ela a única opção na cidade que oferta o Ensino Médio e, por este motivo, ela possui como característica singular e relevante ser o local de estudo para todos os alunos das escolas, tanto urbanas como rurais, que ofertam apenas até o 9º ano do Ensino Fundamental II, sendo, neste caso, a escola na qual todas as turmas concluintes do Fundamental II se encontram quando chegam à etapa do Ensino Médio.

Neste ano de 2023 a Escola conta com três turmas de 1º ano, três de 2º ano e duas do 3º ano. É evidente a constatação de que no 3º ano há uma turma a menos em relação as outras séries e, quando buscadas informações junto à gestão escolar acerca de tal fato, foi-nos esclarecido que isso é comum na rotina da escola e que a diminuição das turmas subsequentes ocorre porque há evasão, desistência, mudança de turno e até mesmo de escola em algumas situações particulares; ou quando os alunos não se adaptam à rotina do Ensino Médio em tempo integral, além de outros motivos que a direção acredita pesarem na continuação dos estudos, mas que não foram detalhados.

Para a escolha da turma em que foi aplicada e desenvolvida esta pesquisa, procuramos saber, junto à gestão escolar, como eram as duas turmas de 3º ano em relação à composição dos alunos tanto da zona urbana como rural, idade e gênero, não como fator de exclusão ou de preferência, mas sim, como elemento característico e inerente às turmas para que, de alguma forma, pudesse contribuir na interpretação dos dados gerados ao longo desta pesquisa. Foi-nos esclarecido que, por ser a Escola ofertante da modalidade de Ensino Médio Integral e Técnico, uma das turmas, neste caso o 3º ano “A” tinha, além das aulas da grade curricular própria do Ensino Médio, aulas do curso Técnico em Agronegócio, o que a faz ter uma organização curricular de aulas diferente da turma do 3º ano “B”, que não está inserida no curso Técnico mencionado.

Nesta organização curricular diferenciada, há a redução de 50% do total de aulas de Língua Portuguesa na turma do 3º “A” para que seja possível e viável haver as aulas específicas do curso Técnico, enquanto que na turma do 3º “B” a quantidade de aulas de Língua Portuguesa não tem redução. Assim, enquanto o 3º “B” possui seis aulas de Língua Portuguesa durante a semana, o 3º “A” conta com apenas três aulas do mesmo componente curricular, tendo, portanto, o complemento de aulas por meio do curso Técnico ofertado na instituição.

Outro fator característico das turmas é a quantidade de alunos matriculados, tendo em vista que, no 3º “A”, há 35 alunos regularmente matriculados e participando ativamente de todas as atividades escolares; já na turma do 3º ano “B”, há 16 alunos matriculados e apenas 15 frequentam regularmente as aulas. Quando buscados esclarecimentos sobre a quantidade elevada de alunos matriculados no 3º “A”, em relação ao 3º “B”, foi-nos informado que o critério de matrícula dos alunos em cada turma segue a decisão de cada estudante no ato da matrícula no início do ano letivo em fazer ou não o curso Técnico oferecido pela Escola, uma vez que ele não é obrigatório a todos os estudantes matriculados e, assim, o realiza qualquer aluno que tiver interesse.

Em ambas as turmas, as idades variam de 16 a 19 anos e a quantidade de alunos da zona urbana e rural não obedece a um padrão igualitário de distribuição nas turmas, uma vez que, no 3º “B”, a maioria reside na zona rural, enquanto no 3º “A” a maioria reside na zona urbana. Todavia, em ambas as turmas há alunos tanto da zona urbana quanto da zona rural. Outro fator a ser destacado é que, em relação ao gênero, há, em ambas as turmas mencionadas, uma predominância do gênero feminino em relação ao masculino (tomando-se por base a convenção geral de homens e mulheres). Em ambas as turmas, também, há alunos que foram reprovados em ano letivo anterior e estão repetindo a série.

Diante destas constatações, decidimos escolher a turma do 3º ano “B”. Tal escolha deu-se em virtude das análises composicionais características de cada turma e pelo fator que se apresentou como de maior relevância para a realização desta pesquisa, sendo, portanto, a quantidade de aulas de Língua Portuguesa em cada turma. Tomamos como diferencial a quantidade de aulas tendo em vista que a natureza desta pesquisa requer participação ativa do pesquisador responsável na elaboração e aplicação de uma proposta de ensino interventivo que resulte no trabalho significativo do gênero *carta de reclamação*, desde suas concepções teóricas até sua produção e circulação em contextos reais do cotidiano dos alunos.

Assim, foi preciso que houvesse a garantia de tempo e de aulas suficientes para que esta proposta fosse realizada efetivamente e, uma vez desenvolvida, pudesse também ser replicada em outras escolas, por outros professores que terão a oportunidade de utilizarem do material produzido, bem como analisar os dados gerados, considerando-se os resultados alcançados para que sejam base de trabalhos futuros a serem desenvolvidos com o gênero textual mencionado.

Faz-se relevante mencionar ainda que os alunos da turma do 3º ano “B” são, em sua maioria, oriundos de famílias de baixa renda e seus pais apresentam baixíssimos níveis de escolaridade, o que implica, em grande medida, o não acompanhamento da rotina de estudos dos filhos e, de acordo com a gestão escolar, visitam a Escola apenas em dias de reuniões

bimestrais para saberem da situação das notas, frequências e comportamentos mediante relato dos professores.

Outro ponto a ser destacado, segundo relatos dos professores da Escola, é que, por serem de famílias de baixa renda, muitas vezes não apresentam um rendimento considerável nos estudos por terem de contribuir com o sustento da própria família, o que os faz terem ocupações de trabalho em pequenos comércios locais, no período da noite, como entregadores, atendentes etc., além de cuidarem das lavouras, plantações e animais que as famílias possuem como fonte de renda para seu próprio sustento.

Estes fatores, de alguma forma, impactaram na análise dos dados gerados nesta pesquisa, mas, ao mesmo tempo, impulsionaram-nos a produzir e promover uma proposta de ensino que fosse significativa e conseguisse, dentro dos limites considerados, superar as dificuldades encontradas e promover um desenvolvimento significativo do potencial e das capacidades de leitura e produção de textos com relevância e empregabilidade sociofuncional, como é o caso da *carta de reclamação*. Além disso, o fato de alguns alunos já exercerem algumas ocupações no período da noite, como citado anteriormente, e tais ocupações serem no comércio local da cidade, levou-nos a crer que, certamente, eles já teriam tido algum contato com o teor sociodiscursivo da *carta de reclamação*, pois o comércio é pródigo no que diz respeito ao recebimento e tratamento de reclamações diversas por parte dos clientes de modo geral.

Destacamos ainda que tanto a turma “A” quanto a turma “B” têm o mesmo professor de Língua Portuguesa e outro fato que se apresentou como vantagem para esta pesquisa é que o mesmo acompanha estas turmas desde o ano letivo anterior, ou seja, desde o 2º ano Médio. Tal fato contribuiu, em alguns momentos, na compreensão e interpretação dos dados gerados durante o desenvolvimento da proposta de intervenção, porque que ele conhece com propriedade as capacidades da turma no geral e de cada aluno particularmente, especialmente no que diz respeito à leitura e escrita que podia ser esperada de cada um deles.

O professor atua na Escola há dez anos e cursou licenciatura plena em Letras Português, além de ter feito especializações e outros cursos na área. É também coordenador pedagógico em outro município vizinho de Juru-PB, o que o faz ser conhecedor de diversas realidades de escolas diferentes que estão sob sua coordenação. Em conversas realizadas antes do desenvolvimento da pesquisa, o profissional se mostrou bastante receptivo à proposta de intervenção que foi realizada e já destacou a relevância deste trabalho junto aos alunos do 3º ano “B”, pois, de acordo com seu relato, são alunos que ainda apresentam dificuldades em sala de aula quando se é trabalhado algum gênero textual, especialmente no que diz respeito à

motivação para os processos de escrita e de reescrita, bem como a qualidade dos textos produzidos, levando em consideração a capacidade e habilidade argumentativa na consolidação do projeto discursivo desenvolvido.

Assim, toda e qualquer ação educativa que se realize na Escola, de acordo com o professor, é de grande valia para o desenvolvimento das competências de leitura e escrita para os alunos do Ensino Médio, o que nos motivou para o desenvolvimento desta pesquisa como forma de contribuir nas práticas educativas de ensino da produção textual e no aprimoramento das capacidades e habilidades discursiva e argumentativas dos alunos a este respeito.

### **3.3 – O gênero textual escolhido para a pesquisa: a carta de reclamação**

Inserir e trabalhar um gênero textual que, atualmente, está praticamente em desuso (considerado o seu formato original, a carta em si), visto as outras formas e meios que as pessoas utilizam para estabelecer uma comunicação e interagir socialmente, torna-se um desafio que perpassa os limites da sala de aula, uma vez que, em plena sociedade multiletrada, que apresenta cada vez mais novidades do universo da tecnologia da informação e comunicação, a produção de um gênero textual epistolar pode não ser a primeira opção que se apresente para alguém que necessite estabelecer uma comunicação com outrem ou com empresas e instituições de modo geral. Ainda mais quando observadas as realidades de salas de aulas em que a produção textual acontece sem haver um vínculo entre aquilo que o aluno escreve e a realidade cotidiana que vive, constituindo-se em um quase paradoxo do ensino e aprendizagem com sua utilização em contextos reais extraescolares.

Entretanto, há uma necessidade, facilmente constatada, de que muitas pessoas ainda apresentam limitações sociodiscursivas que as impedem de buscar meios e alternativas viáveis e capazes de lhes proporcionar algum resultado significativo no que diz respeito ao exercício de sua cidadania quanto à reivindicação de seus direitos de consumidor para se posicionarem perante alguma loja, instituição ou empresa e delas cobrarem uma resolução para algum problema que enfrentam. Os problemas geralmente são gerados por conta de produtos ou serviços que foram comprados ou adquiridos e que, de algum modo, causam danos e prejuízos de ordens diversas, além de transtornos e frustrações que fazem as pessoas se sentirem lesadas diante de algum ato de compra ou situação adversa que passaram, mas que não souberam como resolver pelo fato de terem uma fragilidade na produção oral ou escrita que necessita de argumentação suficientemente capaz de convencer o outro a agir em prol da solução que se espera.

A existência e assistência de órgãos de defesa e proteção ao consumidor, como o Procon, e leis que assegurem os seus direitos, como o Código de Defesa do Consumidor, são instrumentos e meios aos quais as pessoas podem recorrer no intuito de resolver conflitos com empresas ou outros segmentos comerciais. Todavia, levando em consideração a escrita de uma *carta de reclamação*, a forma como são relatados e expostos os problemas reclamados pode resultar na não resolução dos conflitos, de modo que o consumidor arque sozinho com todos os prejuízos ocasionados.

Dessa forma, mesmo em meio a todas as tecnologias disponíveis e às inúmeras formas pelas quais as pessoas podem recorrer, até judicialmente, se for o caso, a fim de que obtenham a resolução de seus problemas relatados e das situações de conflitos para com empresas, lojas ou quaisquer outras instituições comerciais, a necessidade de saber como e de que maneira expor, argumentar e cobrar as soluções cabíveis se torna imprescindível, além de ser fator diferencial na consecução dos objetivos pretendidos.

Assim, apesar de ser a *carta de reclamação* um gênero textual pouco utilizado hoje em dia, tendo em vista, como já mencionado, os meios e as facilidades tecnológicas existentes, o seu teor ou tom sociodiscursivo continua a ser fator indispensável na efetivação de alguma reclamação que deseje ser feita por parte de qualquer pessoa que busca a resolução de problemas e conflitos que esteja vivenciando. Neste sentido, é urgente a necessidade de proporcionar aos alunos do Ensino Médio o estudo e o consequente domínio deste gênero textual para que o utilizem como um instrumento eficiente para agir e atuar em sociedade como cidadãos de direitos e com capacidades de intervirem significativamente diante de alguma realidade e dela obter a mudança e resolução da qual necessitam.

Partimos do ensino da produção textual da carta de reclamação em seu formato composicional tradicional, obedecendo-se aos padrões de escrita característicos do gênero como um caminho que foi percorrido durante a proposta de ensino nesta pesquisa, objetivando-se chegar ao domínio, por parte dos alunos, do teor sociodiscursivo deste gênero, com especial atenção ao modo de argumentar e efetivar a reclamação, para que fosse possível a transposição dos aspectos constitutivos aprendidos para outros meios e suportes textuais, inclusive digitais, que as situações comunicativas exigirem.

Aplicativos de mensagens, redes sociais, sites específicos e *links* institucionais disponibilizados na *web* foram abordados em sala de aula, todavia com especial atenção para o *site* Reclame Aqui, como forma de proporcionar a produção textual em outros suportes de uma reclamação baseada em situações reais vivenciadas pelos alunos. Assim, o processo de ensino e aprendizagem ocorreu mediante a teoria e prática elencadas e correlacionadas ao

desenvolvimento e preparação dos alunos para que soubessem agir e corresponder aos desafios complexos que podem surgir do cotidiano e de situações específicas vivenciadas por cada um.

Propomos situações simuladas de aprendizagem que se basearam em contextos reais da vida dos alunos, fazendo-os perceberem como a *carta de reclamação*, mesmo produzida em outros suportes, quando for o caso, consegue manter o teor discursivo característico e capaz de proporcionar mudanças para determinadas situações pelas quais os alunos tenham passado, mas que, no momento específico não souberam corresponder com as expectativas e necessidades comunicativas exigidas para tal situação, o que, de alguma forma, pode ter provocado um sentimento de frustração ou de impotência por não terem conseguido argumentar e agir da forma como deveriam.

Esclarecemos também aos alunos colaboradores participantes desta pesquisa que, hoje em dia, uma reclamação pode ser feita de diversas formas, pois as empresas, lojas, instituições, enfim, o comércio no geral disponibiliza outros meios e suportes de comunicação que podem ser utilizados por qualquer pessoa que deseje reclamar de algo que tenha adquirido enquanto produto ou serviço, inclusive a maneira pela qual foi atendido ou tratado no momento em que esteve no local do comércio ou solicitou informações de seus colaboradores em alguma questão específica.

Isso implica pontuar a existência de números de telefones específicos, *e-mails* ou outras formas de comunicação fornecidas pelas empresas, por meio de canais de ouvidoria própria, para que possam ser procedidas as reclamações que se desejarem efetivar, além de dar-lhes o devido tratamento e resolução a partir do momento de seu recebimento. Desta forma, ao propormos um ensino da escrita do gênero *carta de reclamação* em sala de aula, objetivamos dotar os alunos dos conhecimentos necessários para que uma reclamação possa ser feita em qualquer canal de comunicação ou suporte textual, o que implica afirmar que, uma vez dominando a produção de uma reclamação de maneira escrita, conseguirão efetivá-la também oralmente, por terem sido ensinadas as características e o teor argumentativo significativo e constitutivo do gênero citado a fim de que consigam utilizá-lo em outros contextos sociointerativos em que se encontrarem.

Foi explanado e discutido junto aos alunos que a caracterização de uma carta de reclamação difere de outros gêneros epistolares por sua capacidade de expor um problema para um destinatário real e fazê-lo compreender como isto impactou negativamente a vida cotidiana de modo geral. Assim, foram discutidas desde as situações em que os problemas são ocasionados mediante ações comerciais até o fato de não haver um compromisso por parte do poder público que prejudique a qualidade de vida das pessoas e, de certa forma, impossibilite-

as de terem a garantia de seus direitos respeitados em quaisquer situações e contextos em que se encontrem.

Abordamos, também, partes específicas do Código de Defesa do Consumidor, conforme os anexos descritos na proposta de ensino, para que o conhecessem e soubessem que é uma Lei específica que pode servir a qualquer pessoa que dela necessite para efetivação da garantia dos direitos de consumidor, a fim de não serem prejudicados ou lesados em alguma situação de compra ou aquisição de produtos ou serviços, e até mesmo para casos em que receberem cobranças indevidas, tratamento inadequado, informações duvidosas sobre determinados itens de consumo, enfim, em meio a um leque de variedades de situações que podem acontecer ou que já aconteceram mediante relatos dos próprios alunos colaboradores.

Por meio desta abordagem e trabalho com o gênero *carta de reclamação*, os alunos foram levados a perceberem, na prática, a relativa estabilidade do gênero quando se adequa às situações comunicativas e aos meios e suportes em que é materializado, mantendo-se o seu projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) capaz de atingir os objetivos propostos para o seu uso efetivo em contextos reais da vida em sociedade, além de perceberem e de darem sentido àquilo que estão produzindo enquanto texto tomado como objeto de conhecimento (BNCC, 2018) e com utilidade prática em situações reais da vida em sociedade.

### **3.4 – Justificativa para geração e análises dos dados obtidos na proposta de intervenção didática**

É oportuno abordarmos este tópico como forma de elencar meios possíveis e viáveis para que pudesse haver uma geração dos dados nesta pesquisa, bem como suas respectivas análises, norteando, assim, nosso percurso investigativo e as conclusões que surgiram mediante efetivação da proposta de ensino. Desta forma, tomamos o corpo da *carta de reclamação*, observando-se a argumentação empreendida, como elemento principal abordado na proposta de intervenção didática que foi aplicada na turma do 3º ano “B” da Escola Cidadã Integral Técnica Arlinda Pessoa da Silva, como já mencionamos em tópico anterior.

Para nós, o modo como os alunos articularam e desenvolveram a argumentação materializada na integralidade de uma reclamação feita com base no relato de um problema para convencimento e persuasão de um destinatário real foi o que nos possibilitou a compreensão e a constatação de que os alunos conseguiram aprender e dominar o gênero *carta de reclamação*, podendo, assim, fazer uso do mesmo em situações concretas da vivência e interatividade na sociedade. Isso porque sabiam como e de que maneira se posicionar como

cidadão crítico-reflexivo de direitos e obter ganhos significativo pelo uso adequado e eficiente das práticas de língua/linguagem aprendidas e desenvolvidas no âmbito escolar.

É um tema que merece especial atenção no Ensino Médio porque se vale de um gênero textual com características que ultrapassam os limites da sala de aula, tomando como ponto de referência as situações particulares vivenciadas por cada aluno participante no que diz respeito às suas práticas de consumo de bens ou serviços, e até mesmo, às situações nas quais, por algum motivo, passaram por constrangimentos ou momentos delicados que os fizeram perceber quão útil seria a utilização de algum recurso ou meio disponível para mudar e resolver toda esta situação.

O trabalho com a carta de reclamação pretende fazer com que este gênero seja para os alunos um meio ou instrumento que os possibilite atuar significativamente e exercer sua cidadania de direitos em quaisquer situações que assim o requererem. Constitui-se, pois, numa proposta de ensino que toma o aluno em sua individualidade por proporcionar-lhe a consciência sobre si e sobre seus atos de consumo em sociedade, dando-lhe, ainda, condições de saber que pode encontrar e dispor nas práticas de língua/linguagem escrita, independentemente do suporte que utilizariam, meios e formas possíveis e efetivas de cobrar soluções para aquilo que tenha se tornado um problema ou transtorno para si e para os seus, se for o caso.

Mesmo apresentando certa complexidade discursiva, a carta de reclamação não foi trabalhada de forma engessada ou com poucas possibilidades de se adequar a outros contextos que o cotidiano sociointerativo oferece. Ao contrário, ela foi para os alunos um ponto de partida para se apropriarem de seus elementos composicionais e os transporem para outros suportes aos quais tiverem acesso. Uma das vantagens do trabalho com este gênero está na constatação de que, mesmo ainda sendo adolescentes, muitos alunos já realizam compras de produtos em lojas físicas ou de forma *on-line*, além de que também já podem ter adquirido algum serviço, como, por exemplo, telefônico ou de *internet*, ou podem ter vivido situações de descaso por parte do poder público que os afetaram de forma significativa etc. Diante disso, o professor de Língua Portuguesa poderá partir de situações reais vividas pelos alunos para dar-lhes um suporte e orientação necessária para o domínio e uso deste gênero textual como um instrumento eficaz na busca por soluções de problemas enfrentados e, conseqüentemente, a garantia de seus direitos e o exercício de sua cidadania em quaisquer contextos nos quais se encontrarem.

### **3.5 – Período de desenvolvimento da proposta de intervenção**

Cabe destacar que, por trabalhar em uma escola que disponibiliza apenas o Ensino Fundamental II, com aulas que possuem duração de 45 minutos, supus que na Escola em que executei a proposta de ensino desta pesquisa, as aulas também tinham duração de 45 minutos, quando, na verdade, por ter uma organização de ensino em tempo integral, constatei que as aulas duram 50 minutos, independentemente da disciplina ou da grade curricular própria do Ensino Médio ou do curso Técnico em Agronegócio.

Assim, corrigido tal equívoco, a proposta de ensino foi desenvolvida em aproximadamente dois meses, iniciando-se no dia 28 de fevereiro e se estendendo até o dia 05 de abril de 2023, com um cronograma de 16 aulas as quais foram organizadas em blocos de duas e três aulas seguidas cada, perfazendo o total de sete blocos de aulas, tendo em vista a disponibilidade do professor regente da turma e o horário de aulas da Escola. Os encontros aconteceram no 1º bimestre letivo e tal escolha se deu por ainda não terem sido executados nenhum dos projetos internos da instituição, não correndo o risco de as aulas serem interrompidas ou sofrerem modificações por questões de organização e funcionamento interno. Enfatizamos que os professores que se valerão desta pesquisa podem, conforme critério de escolha e realidade das escolas em que atuam, redistribuir as atividades em 3 aulas seguidas, caso estas apresentem duração de 45 minutos, o que não impacta a execução da proposta ou até mesmo prejudica o alcance de resultados esperados e metas elencadas.

Reiteramos que tanto a direção da Escola como o professor de Língua Portuguesa regente da turma escolhida foram, desde a apresentação da pesquisa e solicitação de permissão para desenvolvê-la, bastante solícitos e interessados no desenvolvimento da proposta de ensino, o que se apresentou como um ponto positivo para a efetivação das ações de intervenção e a obtenção dos resultados esperados, a fim de que dessem a este estudo a credibilidade necessária para que servisse como apoio e orientação para outras escolas e professores que desejarem trabalhar o gênero *carta de reclamação* de modo funcional e com significado prático baseado no cotidiano dos alunos.

### **3.6 – Proposta de ensino da produção de cartas de reclamação utilizando uma sequência didática**

Para a efetivação da proposta de ensino que foi desenvolvida pelo pesquisador responsável, elaboramos uma sequência didática que possibilitou o arranjo sistemático e direcionado das aulas necessárias para a consecução da ação interventiva. O uso de uma

sequência didática norteou um caminho metodológico que contribuiu em todas as etapas e atividades propostas para o êxito desta pesquisa.

Destacamos que conhecemos a existência de outros meios possíveis para a efetivação de uma proposta de ensino e que o uso de uma sequência didática não garante efetivamente que os resultados projetados sejam alcançados sem nenhuma problemática que possa acontecer; todavia, sua sistematização assegurou que as ações de ensino planejadas para a finalidade posta aqui fossem a todo o instante capazes de proporcionar uma reflexão sobre a própria prática, além da possibilidade de rearranjos na condução e realização das atividades quando fosse o caso.

A sequência didática utilizada aqui seguiu os moldes propostos pelas autoras brasileiras já referenciadas anteriormente e que fizeram adaptações no modelo do grupo genebrino, de acordo com necessidades percebidas no trabalho com os gêneros textuais. A principal diferença é o acréscimo de um módulo a mais no modelo da sequência didática que se volta para o reconhecimento do gênero textual que será trabalhado. A opção por este novo modelo de sequência nos permitiu um trabalho de ensino da produção textual e, conseqüentemente, a apropriação e domínio da *carta de reclamação* de modo mais significativo por parte dos alunos da turma escolhida para esta pesquisa, pois a organização e sistematização das ações de ensino permitiu aos alunos um contato mais amplo e necessário com o gênero textual trabalhado a fim de servi-lhes como um conhecimento prévio que pôde ser utilizado como base no momento da produção inicial do gênero.

Assim, conforme os apêndices e anexos constantes nesta Dissertação, é possível perceber como se deu a estruturação desta proposta de ensino que poderá ser replicada, certamente, a critério de escolha de outros professores de Língua Portuguesa, e até reestruturada para atender a outros objetivos ou se adequar a novas realidades de ensino, conforme as características de cada escola. O que se propôs aqui foi um trabalho com a *carta de reclamação* com base numa abordagem de ensino que não fosse engessada ou limitante, e que contribuísse no desenvolvimento e aprimoramento das habilidades sociodiscursivas e argumentativas dos alunos para que soubessem agir e intervir na sociedade com capacidade de exercer sua cidadania e cobrar seus direitos de consumidor frente a problemas enfrentados em situações nas quais a utilização da língua/linguagem escrita seja necessária e eficaz na mudança de uma determinada realidade.

### **3.7 - PROPOSTA DIDÁTICA – Intervenção didático-metodológica para o ensino da escrita de cartas de reclamação**

**Conteúdo:** Produção escrita de cartas de reclamação;

**Objetivos:**

- a) Dominar a escrita do gênero *carta de reclamação* como recurso que pode auxiliar os alunos a resolverem demandas complexas do cotidiano;
- b) Partir das situações-problema reais do cotidiano dos alunos para que utilizem a *carta de reclamação* como exercício para efetivação de sua cidadania de direitos na resolução daquilo de que reclamam;
- c) Ampliar o conhecimento dos alunos acerca da funcionalidade do gênero em questão, a partir de leituras de textos de Leis (Código de Defesa do Consumidor) e informativos sobre a circulação da *carta de reclamação* na sociedade;
- d) Desenvolver e aprimorar a capacidade e habilidade argumentativa dos alunos por meio da escrita de *cartas de reclamação* que objetivem a mudança de realidades cotidianas problemáticas.

**Turma:** 3º Ano “B” do Ensino Médio.

**Duração estimada:** 07 (sete) encontros, com duração média de 1h40min a 2h30min cada, sendo desenvolvidos ao longo de quase dois meses de intervenção, considerando que os encontros aconteceram apenas no período da manhã, conforme acordo feito e estabelecido com o professor regente da turma para que o seu plano de ensino programado não fosse inviabilizado ou interrompido. Os encontros ocorreram com início às 7h30min, conforme horário de entrada dos alunos na Escola, e eram finalizados por volta das 9h10min ou 10h00min, de acordo com a necessidade de tempo suficiente para o cumprimento do que fora planejado para cada encontro. Vale destacar também que no horário escolar havia 03 (três) aulas de Língua Portuguesa seguidas em alguns dias da semana e que todos os encontros aconteceram de forma presencial, sendo ministrados pelo professor pesquisador, contando com o professor regente da turma como ouvinte, uma vez que ele havia solicitado acompanhar o desenvolvimento da proposta de ensino como ouvinte.

**Materiais utilizados durante os encontros:**

- *Notebook*;
- *Datashow*;
- Textos impressos;

- Atividades de produção textual impressas;
- Envelopes de correspondência.

### **Desenvolvimento metodológico da proposta de ensino da escrita de *cartas de reclamação***

O planejamento, desenvolvimento e a aplicação da proposta de ensino interventiva para o ensino da escrita do gênero textual *carta de reclamação* no Ensino Médio surgiram da necessidade de inserir e trabalhar em sala de aula textos que tenha relevância sociofuncional e que permitissem aos alunos o exercício de sua cidadania de direitos, a partir do uso consciente da língua escrita, para solucionar situações diversas do cotidiano de ordens diversas advindos e que fossem problemáticas para eles, a exemplo da aquisição, compra e/ou obtenção de produtos, serviços e outros bens de empresas, lojas, instituições governamentais. Ao serem vítimas de prejuízos, danos materiais e/ou financeiros, além de transtornos quanto à situação-problema vivenciada, os alunos, como sujeitos e cidadãos, poderiam sentir a necessidade de querer solucionar problemas dessa ordem a partir de queixas relatadas diretamente à loja, órgão ou pessoa de quem adquiriu um produto ou contratou um serviço.

Para que a proposta de ensino fosse viabilizada e ocorresse conforme planejamento prévio por parte do pesquisador responsável, foi necessário visitar a Escola Cidadã Integral Técnica Arlinda Pessoa da Silva, a fim de obter informações do diretor responsável pela mesma acerca da possibilidade de realização desta proposta na referida Escola. Diante de sua anuência – vide apresentação de documentos encaminhados ao Comitê de Ética e Pesquisa solicitando aprovação para a realização do estudo –, foi explanada e esclarecida também a proposta de ensino ao professor regente da turma do 3º ano “B” que, logo de início, se mostrou favorável ao estudo e assegurou todo o suporte necessário das aulas para que a intervenção fosse possível, ficando acordada também a sua participação como ouvinte em sala de aula durante a realização de todos os encontros, a fim de que os alunos pudessem ficar mais confortáveis e solícitos diante das atividades de produção textual programadas. A presença do professor regente da turma não interferiu em nenhum aspecto ou procedimento adotado para a realização da pesquisa.

A turma do 3º ano “B” na qual a proposta de ensino foi aplicada contava com 15 matrículas ativas, sendo que os alunos eram residentes tanto da zona urbana quanto rural do município de Juru-PB, não havendo nenhum aluno de outra cidade. A escolha desta turma se deu pelo fato de a turma do 3º ano “A” ter em sua grade curricular o curso técnico em Agropecuária, o que implica a redução do número de aulas de Língua Portuguesa para que seja inserida a carga horária do referido curso técnico, compondo, assim, a estrutura curricular da

turma. Em um primeiro momento, nenhum aluno se opôs a participar da intervenção didático-pedagógica feita pelo pesquisador responsável por meio da aplicação e desenvolvimento da proposta de ensino; porém, apenas seis alunos realizaram os estudos e as atividades propostas integralmente. Alguns faltaram nos dias programados para a realização da proposta e outros não realizaram as atividades de produção escrita por completo, o que inviabilizou a sua participação efetiva.

## **1º BLOCO – O conhecimento dos alunos sobre o gênero carta de reclamação**

**Terça-feira, 28/02/2023**

**Duração: 1h40min**

Por ser uma escola que oferta ensino integral, diariamente todos os alunos são recepcionados em frente ao portão de entrada por toda a equipe de professores, coordenadores e gestão escolar, momento em que são dadas as boas-vindas a eles e, logo em seguida, todos se dirigem às suas respectivas salas de aula para dar início ao dia letivo, sendo, pois, iniciado às 7h30min com término às 16h30min, com intervalos para café da manhã, almoço e lanche da tarde.

Sabendo da realização deste momento, não participamos da acolhida aos alunos pelo fato de não sermos parte integrante do corpo docente da Escola, ficando, pois, reservados ao espaço do pátio de eventos enquanto os alunos se dirigiam às salas de aula e aguardavam os seus professores. Ao passo que todos os professores já estavam em suas respectivas salas, junto com os alunos, solicitamos permissão para entrar na sala do 3º ano “B” e assim darmos início à aplicação e desenvolvimento da proposta de ensino.

Fomos recepcionados pelo professor regente da turma que, em sua acolhida, fez uma simples apresentação nominal do pesquisador responsável para que a turma o conhecesse, sendo que, em seguida, deu-se a apresentação formal por parte do pesquisador responsável a fim de estabelecer vínculo de ensino e aprendizagem para com os alunos, sendo que estes também se apresentaram.

Passado este momento inicial, objetivando consolidar a proposta de ensino e estreitar o vínculo com os alunos, buscando-se estabelecer um contato mais efetivo para o ensino e aprendizagem que se esperava alcançar. Houve uma conversação dialógica e espontânea com os alunos sobre as possibilidades de utilização da língua escrita nas mais diversas situações do dia a dia, sendo questionados aos alunos os momentos nos quais eles se comunicavam de forma escrita no decorrer do dia e de que forma faziam isto. Os alunos expuseram que utilizavam as

redes sociais, como, por exemplo, *Twitter*, *Facebook* e *Instagram* para enviar mensagens aos seus amigos, colegas e familiares, além do aplicativo *Whatsapp* que, segundo eles, é indispensável hoje em dia.

Enquanto falavam dos aplicativos (e suportes) que utilizavam em suas comunicações de forma escrita, estes eram listados no quadro branco como forma de não serem repetidos por um ou outro aluno participante colaborador. Listados no quadro branco, os alunos foram questionados também acerca das funções da língua escrita a fim de conhecer deles os objetivos pelos quais escreviam para alguém. De acordo com o que disseram, a comunicação escrita era utilizada quando queriam saber de alguma novidade dos amigos e colegas, para informar aos pais onde estavam e com quem estavam, para avisar aos colegas sobre as atividades atrasadas da escola e dos professores, entre outras; mas o que mais utilizavam ainda era a função de áudio do *WhatsApp*, pois, de acordo com eles, era mais prático e tinha o mesmo efeito.

Estes questionamentos foram relevantes por proporcionar ao pesquisador o conhecimento acerca da prática de escrita por parte dos alunos e como eles a faziam no seu dia a dia, mostrando, assim, que não recorriam à língua escrita como forma de exercitar a sua cidadania de direitos frente às situações pelas quais poderiam acarretar prejuízo e danos de ordens diversas, além disso, permitiram também que o pesquisador responsável obtivesse uma noção hipotética acerca do desenvolvimento da proposta de ensino no que tange às atividades de produção textual por parte dos alunos.

Diante deste contexto dialógico, foi então citado o gênero *carta de reclamação* por parte do pesquisador responsável e indagado aos alunos se eles já haviam produzido alguma escrita desse gênero em algum momento na vida. Apenas uma aluna mencionou que já havia produzido tal carta e que a tinha escrita quando estudava no 5º ano do Ensino Fundamental I, enfatizando, inclusive, que a carta era destinada a ex-presidente da República, Dilma Rousseff. Os outros alunos afirmaram que nunca haviam escrito uma *carta de reclamação*, mas que já tinham reclamado de muitas situações de forma oral, mas que não obtiveram nenhum resultado satisfatório como esperavam.

Neste momento, portanto, foi apresentado aos alunos o suporte textual da atividade de sondagem nº 01, contendo a identificação do pesquisador responsável e as linhas dispostas para a escrita dos alunos, conforme Apêndice “A”, e solicitada a produção de uma *carta de reclamação* para ser enviada a um destinatário real. Boa parte dos alunos afirmaram ter receio de escrever tal carta pelo fato de não saberem como estruturar o texto nem como fazer uma reclamação por escrito, tendo em vista que essa seria a primeira vez para quase todos em que iriam produzir uma escrita desse gênero. Neste sentido, procuramos convencê-los a realizar esta

atividade como forma de adquirirem o conhecimento sobre este gênero a fim de que pudessem aprimorá-lo e desenvolver suas capacidades e habilidades de escrita e argumentação.

Todos os alunos receberam o suporte textual para a escrita da carta de reclamação, conforme atividade nº 01 (sondagem) já mencionada. Enquanto produziam a carta, discutiam entre si sobre os destinatários das suas cartas, sendo que alguns alunos questionaram se estas cartas seriam entregues aos destinatários dos quais estavam reclamando, pois um aluno expôs que iria escrever sua carta para o diretor da Escola a fim de reclamar do lanche no horário do intervalo, o que lhe causou receio quanto a isto por medo de uma possível reclamação por parte do diretor escolar ou até mesmo do professor regente da turma.

Outros alunos mencionavam que iriam escrever reclamando da *Shopee*, da *Netshoes*, do serviço de *internet* da cidade de Juru-PB, entre outros. Neste momento, foi assegurado a todos os alunos colaboradores que nenhuma carta seria entregue aos destinatários por parte do pesquisador responsável e que tal produção tinha o intuito de revelar o conhecimento de cada um acerca do gênero carta de reclamação. Esta atividade de escrita pretendeu também mostrar o que os alunos dominavam quanto à organização macroestrutural do gênero e como desenvolveriam seu projeto discursivo para expor o problema alvo de reclamação e argumentar em prol de sua resolução.

Vale destacar que os alunos foram orientados a escreverem a carta utilizando caneta azul ou preta e, caso errassem uma palavra, passassem um traço e escrevessem a palavra certa logo em seguida. Para identificação da produção dos alunos, foi passada uma lista produzida no momento da aula por parte do pesquisador responsável para que escrevessem seus nomes, seguindo uma ordem de numeração com vistas a manter o sigilo da identidade de cada um, sendo que como identificação na folha/suporte textual entregue, os alunos deveriam escrever o número de acordo com a ordem das assinaturas na lista.

Ao final das produções, os alunos foram expondo oralmente os destinatários que haviam escolhido para a carta que escreveram e informando os motivos de terem reclamado deles no texto. Algo que chamou a atenção foi o fato de um aluno ter mencionado que precisava muito aprender tal gênero pelo fato de que queria fazer uma reclamação formal para uma loja que vende aparelhos eletrônicos e de informática na cidade de Juru-PB, mas que não sabia como proceder em relação à escrita textual, e que quando tentou fazer isto por meio do contato de *Whatsapp* disponibilizado pela loja, percebeu que estava, segundo ele, “perdendo tempo” por estar se comunicando com um robô que lhe enviava respostas automáticas e que não solucionava o seu problema, aumentando ainda mais a frustração diante da situação vivenciada. Assim, torna-se evidente a necessidade de inserir e trabalhar tal gênero num contexto

sociointerativo no qual os alunos vejam a possibilidade de uso da língua escrita por meio de textos que apresentem relevância e funcionalidade social para resolverem problemas particulares ou até comunitários, complexos ou não, de seu cotidiano.

Ao término do encontro, todos os alunos receberam uma cópia de texto impresso (ANEXO “A”) que aborda o conceito, as características e os elementos composicionais da carta de reclamação, cuja leitura foi orientada para ser realizada em casa e discutida no próximo encontro. Esta atividade de leitura objetivou promover o conhecimento dos alunos acerca do gênero escrito por eles neste primeiro encontro, como forma de assegurar-lhes um conhecimento mais significativo acerca do que estão aprendendo e produzindo em sala de aula. Foi salientada a importância

## **2º BLOCO – Ampliando os conhecimentos sobre a carta de reclamação**

**Quarta-feira, 08/03/2023**

**Duração: 1h40min**

Na data em que se comemora o Dia Internacional da Mulher, a Escola Cidadã Integral Técnica Arlinda Pessoa da Silva realizou a acolhida aos alunos com entrega de cartões e mensagens alusivos a esta data. No pátio de eventos ocorreram também declamações de cordéis e algumas músicas tocadas pelos próprios alunos. Este momento durou cerca de 30 minutos, sendo que ao final todos os alunos e professores foram para as salas de aula e o dia letivo seguiu normalmente.

Em sala de aula, foram utilizados o *notebook* e o *datashow* a fim de projetar no quadro branco o texto entregue no encontro anterior (ANEXO “A”), que trata acerca das características discursivas e estruturais da carta de reclamação, cuja leitura foi orientada para ser feita em casa por parte dos alunos e a discussão dos principais pontos ocorrer em sala de aula, objetivando promover o compartilhamento das principais observações por parte de cada um deles.

Durante a leitura do referido texto em voz alta feita pelo pesquisador responsável, os tópicos foram destacados e os alunos foram questionados quanto ao seu entendimento e compreensão de cada ponto discutido. O que chamou a atenção e vale destacar aqui é o fato de que todos os alunos apontavam os elementos que tinham ou não colocado em sua carta na atividade de escrita (sondagem) nº 01 (APÊNDICE “A”). Assim, enquanto o texto era lido e discutido com os alunos, alguns evidenciaram que haviam escrito a carta e informado o local e data, vocativo, frase-síntese do fechamento da carta, mas que não haviam separado o texto em

parágrafos, tendo em vista que não sabiam como era a estrutura da carta de reclamação, a linguagem utilizada etc.

Na leitura do texto, os alunos perceberam e apontaram algumas características semelhantes à redação do Enem (Exame Nacional do Ensino Médio), como, por exemplo, o fato de haver a necessidade de convencimento/persuasão do destinatário para que o problema alvo da reclamação seja resolvido, a exposição dos fatos seguindo uma sequência lógica argumentativa, o uso da norma culta da Língua, entre outros aspectos. Neste sentido, segundo os alunos, o professor regente da turma havia ministrado uma aula de redação na semana anterior ao encontro na qual frisou a necessidade de argumentação em prol da solução do problema discorrido na tese do texto e a importância de tal argumentação para fundamentar as ideias construídas ao longo deste.

Este aspecto mencionado pelos alunos nos remete ao fato de que a redação do Enem ocupa um lugar central nas aulas de língua Portuguesa no Ensino Médio e qualquer outro gênero inserido e trabalhado passa pelo crivo da comparação a fim de verificar se também apresenta as mesmas características da estrutura composicional e discursiva da redação mencionada.

Este fato nos leva a compreender a necessidade de ampliação dos gêneros trabalhados nesta etapa de escolarização dos alunos a fim de que desenvolvam a capacidade produtiva de escrita e também da oralidade, quando for o caso, em situações do cotidiano nas quais se torna essencial o uso de gêneros textuais que apresentem funcionalidade sociodiscursiva capaz de promover o exercício da cidadania em quaisquer contextos nos quais se encontrarem. Salientamos, contudo, que não é nosso intuito não promover o ensino da redação do Enem no Ensino Médio, mas que outros gêneros que circulam na sociedade precisam ser trabalhados em sala de aula durante o processo formativo dos alunos.

No quadro branco foram elencados e destacados os principais elementos constitutivos da macroestrutura da *carta de reclamação*, a saber, o cabeçalho contendo o local, data e vocativo, o corpo da carta que traz expresso o problema relatado e o fechamento que aponta para a frase-síntese de reafirmação da necessidade de resolução para o que se tornou alvo da reclamação.

Diante desses elementos listados no quadro branco, os alunos se mostraram atenciosos para saberem como fazê-los quando uma reclamação for feita por *e-mail*. Este aspecto de suporte digital foi evidenciado pelos próprios alunos e quando questionados sobre o motivo de terem apontado o *e-mail* como forma de promover uma reclamação, eles afirmaram que hoje em dia é muito difícil alguém utilizar uma carta física para estabelecer e manter uma comunicação com uma empresa e que, segundo eles, a maioria das empresas não disponibiliza

o endereço para correspondência, com o CEP, Caixa Postal, etc. limitando-se, neste caso, a *e-mail*, *WhatsApp* e *Instagram*, mas, principalmente *WhatsApp*.

Assim, aos alunos foram ensinados que até mesmo em um suporte digital de escrita deve-se manter uma organização macroestrutural que expresse para o destinatário o tipo de gênero textual que ele está recebendo. Portanto, ao produzir uma carta de reclamação em um *e-mail*, por exemplo, a utilização de espaços em branco por meio da tecla *backspace* (ou, simplesmente “*enter*”) demarcando a estrutura composicional do texto se torna um recurso indispensável para demarcação do cabeçalho, corpo e fecho da carta de reclamação produzida.

Diante das explicações e discussões que foram empreendidas até então, os alunos receberam uma carta de reclamação (ANEXO “B”) constante na tese de doutorado de Barros (2012), indicada nas referências desta dissertação, a qual expressa uma situação-problema vivenciada por uma pessoa que ao utilizar os serviços de uma determinada companhia aérea teve sua bagagem danificada, o que resultou em danos materiais para o cliente que, mesmo tentando resolver esta situação junto ao balcão de informações da companhia não obteve êxito, levando-o a produzir e enviar formalmente uma carta de reclamação como recurso válido para esta tentativa.

As impressões que os alunos tiveram acerca desta carta lida por eles e também projetada no quadro branco com auxílio de *datashow* e *notebook* foi que houve o alcance do objetivo do remetente quanto ao reembolso do valor dos materiais danificados no setor de bagagem da companhia aérea. Segundo os próprios alunos mencionaram, a carta de reclamação fez com que a empresa não tivesse outra “saída” a não ser atender ao pedido do cliente e assim ressarcir-lo quanto ao valor dos objetos que foram prejudicados.

Uma aluna chegou a questionar se esta carta de reclamação poderia ser usada em um processo judicial, caso a empresa não cumprisse com a solicitação do cliente. Esclarecemos que, desde a primeira tentativa de resolução verbal do problema junto ao balcão de informações da empresa, o cliente já detinha das condições de processar judicialmente a companhia, pelo fato de ela ter sido relapsa quanto ao tratamento dispensado para com o cliente; a carta de reclamação, nesse sentido, se tornava mais um elemento comprobatório e capaz de mover uma ação via justiça contra a referida companhia aérea.

Outro aluno pontuou que quando aprender mesmo a escrever uma carta de reclamação nunca mais sairá no prejuízo quando comprar um produto que apresente defeito, mesmo estando na garantia, pois, segundo ele, várias lojas do município de Juru-PB não ofereceram o suporte necessário. Relatou o caso a partir de um momento que tentou reaver o valor do produto pelo fato de este não apresentar a funcionalidade e utilidade que deveria, quando foi exposto no ato

da venda. De acordo com esse aluno, a preocupação das lojas é somente vender o produto e quando recebem o dinheiro, o cliente fica sem “saída”, caso este apresente qualquer defeito no momento em que “deixar” a loja.

Estes aspectos nos revelam que esta aula alcançou os objetivos elencados, tendo em vista que o foco de análise estava mais voltado para a estrutura macroestrutural da carta de reclamação e a maior parte dos alunos deteve-se também nos aspectos sociodiscursivos do texto lido, percebendo como era possível expor um problema e argumentar em prol de sua resolução de forma eficaz, tornando assim a carta um verdadeiro instrumento de transformação de determinadas realidades que até então não apresentavam perspectivas de mudanças reais e significativas.

Este encontro foi finalizado com a retomada de todos os pontos elencados e discutidos acerca da macroestrutura da carta de reclamação, frisando as observações que os alunos fizeram e as formas possíveis de proceder com uma produção escrita tanto em suporte físico quanto digital, e que proporcione ao destinatário o reconhecimento do gênero mesmo antes do início de sua leitura.

### **3º BLOCO – A carta de reclamação em outros meios e suportes textuais**

**Quarta-feira, 15/03/2023**

**Duração: 2h30min**

Este encontro teve início com uma conversa com os alunos sobre a *internet* e as evoluções tecnológicas que criaram novas formas de comunicação entre as pessoas, ampliando as possibilidades de interação e mudando a maneira de tratamento das informações, conversas, diálogos, notícias etc. Neste sentido, aos alunos foi indagado quais os meios de comunicação que eles mais utilizam no dia a dia e quais aplicativos de mensagens ou redes sociais a que eles têm acesso contínuo.

Como era de se esperar, informaram que utilizavam mais o *WhatsApp* em suas conversas e interações ao longo do dia, mas que também tinham redes sociais como, por exemplo, *Instagram*, *Facebook* e *Twitter*, porém, estas eram utilizadas mais para saber de acontecimentos dos famosos e ídolos que eles seguiam. Uma aluna, inclusive, pontuou que havia deixado de assistir à televisão há muito tempo e que utilizava apenas o celular, por meio dos aplicativos de mensagens e redes sociais, para saber até as notícias internacionais, quando tinha alguma curiosidade, pois, segundo ela, a TV demorava muito para apresentar os fatos e com o celular ela sabia de tudo o que a interessava praticamente em tempo real.

Tal fato chama a atenção por apresentar o comportamento atual dos jovens em relação às formas pelas quais buscam informações no dia a dia, mudando, assim, significativamente, os hábitos e costumes das gerações anteriores pelo fato de que agora dispõem de outros instrumentos e fontes de informação e interação interpessoal. Todavia, cabe destacar que não nos aprofundaremos neste tema, mas ele serve como fonte de informação para compreensão do uso da tecnologia no cotidiano atual, por parte dos alunos colaboradores desta pesquisa. Além disso, este primeiro momento de conversa com a turma serviu também para que eles refletissem as mudanças ocorridas ao longo do tempo e que tiveram como elemento propulsor a tecnologia da informação e comunicação, o que proporcionou, inclusive, novas possibilidades de vivência e atuação na sociedade.

Em um segundo momento com a turma, foi entregue para cada aluno colaborador um envelope de correspondência lacrado como forma de mostrar-lhes o meio convencional de postagem de correspondência por meio do serviço dos Correios. Enquanto os envelopes eram entregues, os alunos ficaram ansiosos e curiosos para saber o que havia dentro deles e uma aluna exclamou que era a segunda vez na vida que estava recebendo uma carta; outra aluna afirmou que tinha vontade de escrever uma carta para alguém muito especial para ela, mas que não sabia como seria a reação da pessoa ao recebê-la, optando, assim, por não escrever tal carta.

O que chamou a atenção foi o fato de que uma aluna ter afirmado que escrever uma carta para alguém era um gesto de carinho sem limites e que ela só faria isso para as pessoas que mais amava neste mundo, enfatizando que, se alguém da sala, inclusive o professor regente da turma, recebesse uma carta escrita por ela, tivesse a certeza, desde já, que era uma pessoa muito especial em sua vida e que a carta era a maior prova de amizade e admiração que ela sentia por esta pessoa.

Assim, após todos os alunos terem recebido o envelope lacrado, foi solicitado a eles que abrissem a correspondência para que conferissem o teor dela. Enquanto abriam-na, eles expressavam a curiosidade para saber quem havia escrito a carta e sobre o que ela falava. Quando todos estavam com ela (ANEXO “C”) em mãos, perceberam que havia o local, data e o vocativo “Clarice”, enfatizando tratar-se de uma carta muito antiga, pelo fato de que foi escrita em 1946, perguntando, inclusive, quem era a Clarice que estava como vocativo na carta e quem era o Fernando que aparecia ao final do texto.

Neste momento, a única orientação dada foi para que os alunos lessem a carta e observassem a linguagem utilizada, a estrutura composicional e o projeto discursivo do remetente, não sendo ainda revelados aos alunos quem eram Fernando e Clarice, ou seja, remetente e destinatário, respectivamente, da carta que estavam lendo. A leitura ocorreu de

modo silenciosa em que cada aluno pôde se sentir como o destinatário daquela correspondência, atentando para os trechos que mais lhes chamavam a atenção e percebendo a maneira de tratamento pela qual Fernando, enquanto remetente, se dirigia a Clarice, destinatária da carta.

Os alunos perceberam, ao final da leitura, que a carta lida não se tratava de uma carta de reclamação, mas sim de uma carta pessoal. Todavia, afirmaram que gostaram muito da leitura realizada pelo fato de que, segundo eles, a carta mostrava uma conversa entre dois amigos que há muito tempo não se viam e que estavam com saudades um do outro. Um aluno chegou a mencionar que ficou com vontade de escrever também uma carta para um colega que havia ido embora ano passado e que, desde então, não se falavam mais como antigamente, pois, de acordo com ele, o fato de passar o dia inteiro na escola não facilitava a comunicação que tinham até o ano passado.

Diante da carta lida pelos alunos, foi questionado aos alunos sobre a estrutura composicional do texto, ou seja, como ele estava organizado no suporte de papel. Assim, os alunos disseram que, mesmo se tratando de uma carta pessoal, havia a organização estrutural do texto de modo que atendesse ao que eles tinham aprendido no último encontro sobre a *carta de reclamação*, ou seja, os elementos do cabeçalho, do corpo e do fechamento, as informações sobre remetente e destinatário estavam postas de modo que qualquer pessoa poderia compreender que aquele texto correspondia ao gênero carta, mesmo que não tivesse estudado sobre tal gênero.

Os alunos enfatizaram a linguagem utilizada pelo remetente e quando questionados sobre a parte da carta que mais lhes chamou a atenção, afirmaram que era o trecho correspondente ao uso excessivo do verbo no particípio passado que mais se mostrou em destaque durante a leitura que realizaram. Outro aluno pontuou que a parte em que o remetente dizia sentir saudades de muitas coisas no Brasil o fez lembrar também de uma viagem que havia feito com sua família há muito tempo, porém até hoje recordava com bastante saudades do lugar aonde tinha ido.

Após este momento de leitura e discussão da carta pessoal com os alunos, com o auxílio do *notebook* e *datashow*, foram projetadas no quadro branco duas cartas de reclamação retiradas do site Reclame Aqui (ANEXOS “D” e “E”) em que uma delas continha a resposta dada pela empresa alvo da reclamação, enquanto a outra não obtivera nenhuma resposta da empresa reclamada. Os alunos também receberam, de forma impressa, a cópia de cada carta mencionada, a fim de que realizassem a leitura e percebessem como a reclamação havia sido realizada no referido site.

Neste sentido, com base na leitura realizada, foi questionado aos alunos se conheciam ou não o *site* Reclame Aqui, se já o tinham acessado antes, se sabiam para que ele serve, enfim. Neste momento, o professor regente da turma, que estava também presente no encontro desde o seu início, tomou a palavra e informou que conhecia o *site* e que já o havia acessado há muitos anos para retirar exemplos de cartas de reclamação para ministrar uma aula sobre o gênero em outra cidade na qual também atua como professor de Língua Portuguesa. Porém, todos os alunos da turma afirmaram que não conheciam o *site* mencionado e que nem sabiam que havia um site específico para realizar reclamações sobre problemas apresentados em produtos comprados até mesmo na *internet*.

Tal fato nos leva a compreender que ainda há muito o que se esclarecer para os alunos quanto ao exercício da cidadania na resolução de situações-problema que lhes causem danos, prejuízos e outros transtornos acerca da compra e aquisição de bens, produtos e serviços que não apresentaram as funcionalidades específicas para os quais foram vendidos/prestados/ofertados. Neste sentido, os alunos necessitam do conhecimento acerca dos caminhos possíveis e das maneiras viáveis para efetivarem uma reclamação formal que lhes possam possibilitar uma mudança de realidade frente a algum problema que estejam vivenciando, referente a compras, aquisições e recebimentos de produtos e serviços que não estiverem atendendo as suas expectativas e ao que foi oferecido no momento da compra por parte da loja, instituição, empresa etc.

Com as cartas projetadas no quadro branco, os alunos mencionaram o fato de que a empresa que não havia prestado nenhuma assistência ao cliente, muito menos havia lhe dado alguma resposta no próprio site onde ele fez sua reclamação, era uma empresa com marca famosa e consolidada no mercado, segundo os alunos. Dois alunos, inclusive, relataram que possuíam o mesmo produto alvo da reclamação, porém, até o momento não tiveram nenhum problema, mas chamou a atenção o fato de a empresa não ter feito nada para resolver o problema do cliente, tendo em vista que se tratava de uma marca cujos produtos muitas pessoas possuem.

Foi explicado aos alunos que a exibição e leitura destas cartas servem como fator determinante pelo qual muitos clientes tomam a decisão da escolha e da compra ou não de um determinado produto, pois a reclamação serve também de parâmetro para que outras pessoas possam saber a reputação de uma empresa e a qualidade de seus produtos e/ou serviços. Além disso, os alunos perceberam que diante de um problema, uma reclamação deve ser feita, mesmo que não surta os efeitos desejados. Assim como, segundo eles, outras pessoas evitam de comprar aquele produto e o prejuízo acaba ficando também para a empresa, pelo fato de ela não ter compromisso com os seus clientes quando algum problema acontece.

Os alunos foram orientados a perceberem a estrutura composicional e discursiva das cartas. Neste momento, um aluno observou e frisou que a reclamação foi feita em apenas um parágrafo e que havia erros de gramática na linguagem empregada, e fez, inclusive, uma comparação com a resposta dada pela empresa em uma das cartas, mencionando que a atendente conhecia muito bem a estrutura da carta de reclamação e soube escrever adequadamente, sem nenhum erro gramatical.

Assim, os alunos foram questionados e levados a refletir criticamente acerca da forma de escrita utilizada nas cartas, sendo, portanto, discutidos junto com eles uma possível reescrita, utilizando-se do próprio quadro branco para isso. Enquanto alguns alunos sugeriam uma possível reescrita, o pesquisador responsável escrevia tudo no quadro a fim de que toda a turma pudesse também compreender esta etapa e participar deste momento, contribuindo com suas análises de trechos das cartas projetadas. Esta atividade colaborativa propiciou uma reflexão acerca da importância de se escrever adequadamente uma *carta de reclamação* mesmo utilizando um suporte digital para tal finalidade, uma vez que, independentemente de onde será feita a reclamação, a estrutura composicional e discursiva também corrobora para o alcance dos resultados pretendidos. Ao final, teve-se uma reescrita estruturada conforme o modelo padrão de organização textual de uma *carta de reclamação*, observando-se também os aspectos referentes à correção gramatical e uso adequado da língua escrita.

Assim, para que se compreenda o resultado desta atividade colaborativa, segue abaixo transcrita a reclamação feita no site Reclame Aqui e, em seguida, a reescrita obtida junto com os alunos utilizando o quadro branco como suporte desta atividade.

Estou extremamente decepcionado com a compra do Fone de Ouvido Endurance Peak II que apresentou defeito em menos de 1 Ano após a compra, comprei esse fone de ouvido apostando na qualidade JBL até mesmo pelo alto valor do mesmo, e me decepcionei profundamente pois com menos de 1 ano de uso o fone do lado direito apresentou uma rachadura na moldura que prende atrás da orelha, ao levar em uma assistência da JBL aqui em minha cidade, fui informado que a JBL não iria fazer o reparo ou troca do mesmo. Péssima experiência com o Fone de Ouvido Endurance Peak II, não recomendo a compra do mesmo, devido o alto valor e a falta de suporte em uma situação dessa.. VALE SALIENTAR, QUE O MESMO AINDA ESTÁ NA GARANTIA..ATÉ MARÇO/2023.

**Fonte:** [https://www.reclameaqui.com.br/jblharman/fone-de-ouvido-endurance-peak-ii-apresentou-defeito-em-menos-de-1-ano-falta\\_b3ILnY-dGHIXnrZu/](https://www.reclameaqui.com.br/jblharman/fone-de-ouvido-endurance-peak-ii-apresentou-defeito-em-menos-de-1-ano-falta_b3ILnY-dGHIXnrZu/) (Acesso em: 13/12/2022).

Juru-PB, 15 de março de 2023.

Para: JBL

Assunto: Fone de ouvido Endurance Peak II

Venho por meio desta carta, reclamar sobre o fone de ouvido Endurance Peak II da JBL que comprei recentemente. O mesmo apresentou uma rachadura na moldura que se prende por trás da orelha, do lado direito, provocando, com isso, a impossibilidade de uso adequado, o que me deixou profundamente decepcionado pelo fato de que a marca JBL preza pela qualidade de seus produtos, mas acaba vendendo alguns que apresentam defeitos em pouco tempo de uso.

O que mais me deixou decepcionado foi o fato de ir até uma assistência técnica especializada da JBL em minha cidade e ser informado que não iria ter o reparo ou troca do produto mesmo ele estando ainda na garantia.

O que posso dizer é que tive uma péssima experiência comprando este produto da marca JBL que achei que fosse o melhor pelo fato do alto valor que paguei por ele. Deixo aqui expressa a minha indignação e a certeza de que não voltarei a comprar nenhum produto da marca, muito menos aconselhar alguém a fazer isto também.

Encerro esta minha carta salientando que o produto que comprei ainda está na garantia até março de 2023 e não tive nenhum suporte para resolver o problema que ele apresentou em menos de 1 ano de uso.

Atenciosamente,

Aluno do 3º ano “B”.

**Fonte:** Elaborada pelo autor, 2023.

Cabe ressaltar que não foi registrada nenhuma foto do quadro branco com esta reescrita pelo fato de que esta atividade colaborativa não se constitui como *corpus de análise* desta pesquisa, servindo apenas para que os alunos refletissem acerca do uso adequado da língua escrita em situações formais de comunicação mesmo utilizando suportes digitais para tal finalidade.

Podemos destacar, contudo, que esta atividade feita junto com os alunos possibilitou uma análise da estrutura composicional e do projeto discursivo presente na reclamação de modo que os próprios alunos percebessem a possibilidade de reclamar de um produto utilizando o site Reclame Aqui, atendendo ao uso adequado e eficiente da Língua escrita, conseguindo, assim,

comunicar clara e organizadamente a reclamação feita. Duas alunas, inclusive, afirmaram terem ficado orgulhosas da reescrita obtida pelo fato de que o texto havia se tornado bem mais interessante e chamativo, porque agora estava de acordo com o que se espera de uma reclamação feita de forma escrita.

A reescrita foi feita no quadro branco pelo professor pesquisador responsável enquanto os próprios alunos discutiam entre si, oralmente, a melhor forma de reorganizar o projeto discursivo da carta retirada do site Reclame Aqui, mantendo seu teor e seu objetivo comunicativo. Ao final, os próprios alunos constataram que houve, segundo eles, a melhora no aspecto visual da reclamação pelo fato de a terem organizada em parágrafos e eliminado os erros gramaticais que havia na carta original. Assim, podemos afirmar que esta atividade colaborativa serviu como parâmetro e objeto de reflexão do uso adequado da língua/linguagem em situações reais de comunicação interpessoal, mesmo utilizando um suporte digital para isso.

Ao final deste momento, cada aluno recebeu uma cópia de texto informativo (ANEXO “F”) sobre o site Reclame Aqui. Este texto expõe a funcionalidade e o objetivo do site, que procura ajudar as pessoas a terem um canal eficaz para tentarem resolver as situações-problema cotidianas decorrentes da compra/aquisição de produtos e serviços que apresentam defeitos ou problemas que inviabilizam seu uso adequado, conforme as especificações técnicas que apresentam. Além disso, receberam também uma cópia (ANEXO “D”) contendo a interface do site mencionado para postagem de reclamações a fim de conhecerem como é organizado o *template* da página na internet para a postagem e materialização da reclamação pretendida, o que proporciona um conhecimento prévio da funcionalidade e organização do Reclame Aqui antes mesmo de o acessarem via *internet*.

Ao final do encontro, os alunos foram orientados a acessarem este *site* em casa, utilizando celular, *notebook*, computadores ou o que dispuserem, tendo em vista que a Escola não permite que os alunos utilizem celulares em suas dependências, a não ser nos casos em que algum professor determina a necessidade de uso exclusivo apenas em suas aulas.

Assim, salientamos que foi possível alcançar o objetivo pretendido neste encontro a fim de que os alunos compreendessem que, mesmo aprendendo a escrever uma *carta de reclamação* em um suporte físico tradicional, como a folha de papel em branco, por exemplo, já existem e são utilizados outros meios para tal finalidade que conseguem proporcionar uma comunicação sociointerativa capaz de resolver as demandas complexas referentes a problemas relacionados a bens, produtos e serviços que estejam causando transtornos para os clientes/consumidores em geral.

#### **4º BLOCO – A materialização da carta: relato/exposição da situação-problema e argumentos para sua resolução**

**Quarta-feira, 22/03/2023**

**Duração: 2h30min**

Este encontro iniciou-se com um questionamento feito aos alunos: se eles conheciam ou não os operadores argumentativos ou se já haviam estudado sobre eles em algum momento do Ensino Médio. A turma respondeu que o professor regente da turma já havia ministrado uma aula sobre este tema no início do ano letivo, quando eles produziram a primeira redação em preparação para o exame do Enem a ser realizado no ano em curso. Segundo os alunos, foram ensinados alguns conectivos utilizados para introduzir os argumentos necessários à construção da tese da redação do Enem.

Este aspecto foi considerado promissor para esta pesquisa, tendo em vista que os alunos já dispunham de conhecimentos acerca do tema que seria tratado no encontro. Assim, como forma de fomentar a discussão acerca desta temática, foi entregue a cada aluno uma cópia da lista dos principais operadores argumentativos descritos por Koch (2004) (ANEXO “G”) a fim de que fizessem a leitura em sala de aula para que houvesse a discussão em torno destes elementos.

Ao realizarem a leitura da lista entregue, um aluno questionou o porquê de haver duas palavras igualmente repetidas e em quais situações elas poderiam ser utilizadas, solicitando, assim, que fosse escrito no quadro branco um exemplo de uma frase em que elas estivessem empregadas. As palavras repetidas, conforme apontou o aluno, referem-se aos operadores argumentativos que introduzem alternativas e conclusões diferentes quando presentes em uma frase. Assim, ele indicou diretamente para os operadores: “quer...quer”, “ou...ou” e, neste sentido, foram escritos no quadro branco os seguintes exemplos dados pelo professor pesquisador responsável: “Farei a pesquisa do trabalho utilizando o meu celular, quer você queira, quer você não queira”. Bem como o outro exemplo: “Ou o grupo de trabalho elabora uma rotina de estudos, ou não será possível participar do evento”.

Cabe salientar que os dois exemplos acima transcritos foram elaborados tendo em vista a realidade de estudos dos alunos, uma vez que, ao entrar na sala, eles discutiam entre si a questão da necessidade de manipular o celular em sala de aula e a proibição da Escola quanto ao seu uso; além disso, havia uma apresentação de trabalhos marcada por outro professor da escola que, segundo os alunos, iria acontecer na quadra envolvendo todos os alunos.

Diante dos exemplos escritos no quadro branco, foram feitas as devidas explicações acerca do entendimento das orações que utilizaram os operadores argumentativos que introduzem alternativas diante de um contexto sociocomunicativo, ficando, pois, o aluno esclarecido acerca da dúvida que tinha consigo sobre a repetição das mesmas palavras em uma argumentação, o que, de acordo com ele, não fazia muito sentido antes da explicação, mas que agora já compreendia as formas de uso destes operadores.

É válido apontar que, desde o primeiro encontro realizado com esta turma para o desenvolvimento da proposta de ensino, os alunos foram orientados a guardarem separadamente todos os materiais entregues por parte do pesquisador responsável a fim de que fossem utilizados em encontros posteriores. Dessa forma, neste encontro, os alunos foram solicitados a relerem as *cartas de reclamação* recebidas até o momento, objetivando perceber nelas a presença e a forma de uso de operadores argumentativos para reforçar o projeto discursivo do reclamante, bem como a sua necessidade de resolução para a situação-problema vivenciada.

Após este momento de releitura do material, cada um recebeu uma cópia da *carta de reclamação* (ANEXO “H”) constante na tese de doutorado de Barros (2012), que também foi projetada em *datashow* e sua leitura foi orientada para ser feita por cada estudante, objetivando perceber como a autora havia organizado e disposta a reclamação ao longo da carta, expondo os principais acontecimentos que tinha vivido quando sofreu, junto com o seu marido, um golpe de estelionatários que atuavam como uma quadrilha especializada em roubo de carros e as formas pelas quais tentou uma resolução até o ponto de recorrer à justiça como forma de diminuir o prejuízo que sofreu.

Após a leitura desta carta, um aluno chamou a atenção apontando para o fato do tempo decorrido entre as cartas que foram levadas para a sala de aula em encontros anteriores com relação ao encontro atual, ou seja, uma carta era do ano de 2005, as outras de 2022, enquanto as que foram entregues naquele momento eram do ano de 2009. O próprio aluno afirmou, diante das cartas lidas, que sempre tem alguém reclamando de alguma coisa e escrevendo cartas para isso, mas que, mesmo assim, os problemas nem sempre são resolvidos, porém é preciso reclamar para que pelo menos outras pessoas não passem pelas mesmas situações de prejuízos vividas por outras. De acordo com esse colaborador, as cartas se tornam fontes de informação para outras pessoas em situações similares ou não.

A participação deste aluno e sua afirmação fomentou a discussão acerca da necessidade de aprendizagem da escrita de *cartas de reclamação*, independentemente do suporte utilizado, para que seja possível atuar na sociedade de forma mais significativa, convictos do seu papel

cidadão frente a alguma situação-problema vivenciada que pode ser resolvida quando se tem a capacidade e habilidade de argumentar em prol da resolução pretendida.

Realizadas as leituras das cartas entregues aos alunos, foi retomada a lista dos principais operadores argumentativos descritos por Koch (2004), objetivando evidenciar para os alunos o uso recorrente de alguns destes operadores que podem ser percebidos em todas as cartas lidas em sala de aula. Assim, por meio de uma análise prévia feita pelo professor pesquisador responsável, foi escrito no quadro os seguintes operadores: **até, pois, porque, porém, contudo**. Tais operadores foram os que prevaleceram em todas as cartas lidas até então e, juntamente com os alunos, foram observados na lista descrita por Koch (2004) a sua funcionalidade, sendo que os alunos apontavam e classificavam estes operadores conforme sua capacidade de introduzir determinadas argumentações em um texto escrito.

Segundo os alunos, mesmo em se tratando de pessoas e de situações diferentes, estes operadores foram utilizados para conseguir convencer o destinatário a satisfazer o pedido de solução para os problemas relatados nas cartas e que sem a presença destes argumentos a reclamação não surtiria o mesmo efeito. Uma aluna afirmou que não conseguia encontrar qualquer outra palavra que fosse suficiente para substituir estes operadores anteriormente descritos. De acordo com ela, as pessoas utilizam estas palavras até nas conversas do dia a dia e nem sabem do que se tratam ou de como tais elementos conseguem estabelecer uma comunicação tão importante nas *cartas de reclamação*.

Neste momento, o professor regente da turma entrevistou, afirmando que sempre recorria a estes operadores nas aulas de redação do Enem e que chamava a atenção dos alunos para reconhecerem a presença destes elementos nos textos e conseguirem utilizá-los em suas produções. Um aluno afirmou também que tinha muita dificuldade em usar adequadamente estes operadores argumentativos, chamados por ele de “conectivos” pelo fato de não conseguir “decorá-los”, para usar no momento da produção da redação do Enem, e que precisava ficar mais para estas questões. Outro até afirmou que só com muita prática de escrita é que conseguirá dominar estes elementos e utilizá-los adequadamente em seus textos.

Algo que chama a atenção e que recorrentemente é citado pelos alunos colaboradores da pesquisa é a redação do Enem. Percebemos que a cada novo encontro no qual são colocados os objetos de conhecimento para serem discutidos, explicados e apreendidos, eles fazem, quase que de imediato, uma comparação acerca da possibilidade de uso, adequação e aproveitamento para a redação do Enem. Assim, diante de tal constatação, percebemos o quanto é necessário diversificar os textos trabalhados no 3º ano do Ensino Médio, inserindo, sempre que possível,

os que possuírem relevância e empregabilidade social, como é o caso da carta de reclamação, a fim de que os alunos não fiquem limitados apenas ao gênero exigido pelo Exame.

Feitas as discussões acerca dos operadores argumentativos, os alunos receberam uma folha de papel como suporte textual (APÊNDICE “B”) que continha a demarcação macro textual da *carta de reclamação*, qual seja, cabeçalho, corpo e fecho, para que produzissem um texto desse gênero na intenção de ser enviado a um destinatário real. A escrita deveria observar ou considerar o uso adequado dos operadores argumentativos elencados por Koch (2004), constantes na lista que receberam (ANEXO “G”).

No momento, ocorreu uma dúvida por parte dos alunos colaboradores quanto à reclamação que fariam na carta, pelo fato de que já haviam escrito uma carta antes da então e agora solicitada. Assim, buscaram saber se deveriam escrever uma nova carta de reclamação baseada na produzida anteriormente, adequando-a com a utilização dos operadores argumentativos ou se poderiam escrever fazendo outra reclamação.

Diante do questionamento coletivo, os colaboradores foram orientados a produzirem de acordo com sua escolha e intenção sociocomunicativa, ou seja, poderiam escrever baseados na carta anterior ou poderiam fazer uma nova reclamação diferente e até para outros destinatários. Assim, foi percebido que os alunos se sentiram mais à vontade para produzirem pelo fato de que se mostraram mais entusiasmados e pensativos acerca do que iriam produzir enquanto reclamação constante na carta.

Enquanto produziam, eles conversavam entre si por um momento sobre a necessidade de reclamar ao diretor de algumas situações que estavam ocorrendo na escola e que precisavam ser resolvidas com urgência. Parte da turma solicitou informações ao professor pesquisador responsável quanto à forma correta de escrita de algumas palavras e expressões que desejavam escrever em suas cartas. Assim, dúvidas quanto à acentuação gráfica, escrita com “s”, “ss” ou “ç” foram esclarecidas, tendo em vista que esta atividade de produção conta com a intervenção do professor pesquisador responsável no que diz respeito a auxiliar e esclarecer dúvidas deste e de outros tipos aos alunos colaboradores.

Terminada a produção da carta solicitada, cada aluno colaborador recebeu uma cópia de fragmento de texto do Código de Defesa do Consumidor (ANEXO “I”) e texto explicativo sobre a funcionalidade do Procon (ANEXO “J”). Em seguida, foi orientado que fizessem a leitura em casa para que discutíssemos os textos no próximo encontro, levando em consideração as partes que mais chamaram a atenção de cada um deles. Assim, este encontro foi encerrado com o agradecimento da participação de todos e o reforço da importância de serem assíduos e participativos nos encontros posteriores.

**5º BLOCO – Os direitos do consumidor existem, é Lei e devem ser respeitados, cumpridos e conhecidos por todos**

**Quarta-feira, 29/03/2023**

**Duração: 2h30min**

Este encontro iniciou-se com a fala do professor pesquisador responsável acerca da necessidade de, em alguns casos, haver uma reescrita a fim de adequar e aprimorar o texto produzido de modo que ele alcance efetivamente os objetivos sociocomunicativos para os quais foi escrito. Neste sentido, os alunos colaboradores receberam a carta que foi produzida no encontro anterior e foi solicitado a cada um que fizessem uma releitura de sua produção, objetivando perceber quais trechos poderiam ser reescritos.

Além da releitura das cartas, o professor pesquisador responsável procedeu a uma discussão reflexiva junto com os alunos colaboradores acerca dos textos entregues no encontro anterior que tratavam do Código de Defesa do Consumidor (ANEXO “I”) e do papel do Procon enquanto órgão que atua na defesa dos interesses e direitos do consumidor (ANEXO “J”). Nas discussões empreendidas, foram questionados aos alunos as partes dos materiais lidos que mais lhe chamaram a atenção.

Esta estratégia de verificação da análise feita pelos alunos colaboradores e quais impressões tiveram acerca do material entregue e lido em casa nos permite analisar e compreender como eles se preparam para debater o assunto nas aulas posteriores, além de nos conduzir a uma compreensão acerca de suas percepções e interesses no que tange ao estudo orientado para casa.

Um aluno colaborador mencionou que a leitura da Lei foi uma atividade difícil, visto muitas palavras não serem de seu conhecimento e que esta teria sido a primeira vez em sua vida que havia realizado a leitura de um texto desta natureza. Este mesmo aluno indagou quanto ao significado de alguns símbolos presentes no começo de cada trecho, ou seja, os símbolos dos parágrafos (§ 1º, § 2º, § 3º...), dos incisos (I, II, III...) e das alíneas (a, b, c...) dispostos no texto.

Segundo este aluno colaborador, a leitura do texto um tanto travada ou dificultosa por haver estes elementos gráficos que ele desconhecia. Mesmo assim, afirmou que a parte que mais lhe foi interessante corresponde ao trecho da Lei em que, segundo ele, todas as pessoas são contempladas, não importando se moram no centro da cidade ou em uma favela. Assim, conforme suas palavras, a Lei não deixa ninguém sem proteção.

Este apontamento do aluno se torna para esta pesquisa mais um ponto positivo pelo fato de que, mesmo nunca tendo realizado uma leitura de textos assim, houve a conscientização de que ele também é contemplado e amparado em Lei específica no momento em que adquire quaisquer produtos, bens ou serviços em lojas, empresas e instituições onde costumeiramente realiza compras. Assim, é a constatação de que a escola forma cidadãos conscientes de seu papel na sociedade.

Uma aluna colaboradora fez menção ao texto do Procon (ANEXO “J”), expressando seu desejo de que houvesse, pelo menos em Princesa Isabel-PB, considerada a cidade polo do alto sertão paraibano, uma unidade deste órgão para atendimento da população. Segundo ela, seria de grande valia para as cidades circunvizinhas a existência de uma agência deste órgão para contemplar as pessoas mais necessitadas e que são mais propícias de serem prejudicadas por determinadas lojas e empresas que podem se aproveitar de tal condição e lhes causar algum prejuízo financeiro.

Neste momento, foi explicado aos alunos que, pelo fato da não existência de uma unidade do Procon próxima à cidade de Juru-PB, a visitação a este órgão não se tornava viável para a turma. Por outro lado, o conhecimento acerca de tal órgão e seu papel de atuação na sociedade corrobora a formação cidadã crítica e reflexiva dos direitos e garantias enquanto pessoas consumidoras e, possivelmente, enquanto empreendedores futuramente.

Pelo fato de os alunos colaboradores não terem o hábito de leitura de textos de caráter legal, não houve tantos apontamentos feitos por eles neste primeiro momento da aula. Assim, a aula prosseguiu com a discussão da reescrita de trechos da carta produzida no encontro anterior e já entregue a eles no início da aula. Neste sentido, foram orientados para analisarem e perceberem quais trechos de sua produção necessitava de adequação por meio da atividade de reescrita.

Cabe destacar que cada aluno colaborador recebeu um suporte textual (APÊNDICE “E”) para esta atividade, bem como uma tabela de orientação da reescrita (APÊNDICE “C”) que continha algumas perguntas-chave como forma de auxiliá-los neste processo de produção textual. Ao receberem a tabela referida, alguns alunos se mostraram satisfeitos e expressaram a tranquilidade de poder usar este material para guiar a sua produção, pois, segundo eles, utilizando a tabela não corriam o risco de esquecer elementos que deveriam estar presentes na carta de reclamação.

Observou-se certa dificuldade por parte dos alunos colaboradores pelo fato de que, mesmo após a leitura, afirmaram que não percebiam a necessidade de reescrever algum trecho de sua carta, porém, gostariam de saber se haveria outra forma de escrita a partir da qual o texto

produzido ficasse mais organizado e obtivesse um desempenho satisfatório quando fosse entregue ao destinatário.

A dificuldade observada no momento em que foi solicitada uma análise de trechos que poderiam ser reescritos nos revela o apego ao texto e uma limitação de práticas de distanciamento da produção escrita de modo que percebessem, por si próprios, como adequar ainda mais o que já foi produzido. Esta percepção favorece o entendimento da necessidade de trabalhar a capacidade de argumentação materializada na carta de reclamação, de modo que os alunos sejam capazes de se colocar no lugar do destinatário e perceber as possíveis fragilidades em seus textos.

Cabe salientar que esta atividade de reescrita teve como objetivo a observação e utilização, por parte dos alunos colaboradores, de trechos do Código de Defesa do Consumidor e do papel do Procon a fim de que os alunos colaboradores pudessem utilizá-los na materialização de seus textos, ou seja, nas partes em que fosse viável e possível, baseassem sua argumentação citando aspectos constitutivos da referida Lei e da atuação do Órgão mencionado como forma de obter a garantia na resolução da situação-problema reclamada em sua carta.

Na fragilidade percebida nos alunos em reescrever a carta de reclamação com base na Lei e na atuação do Procon, o professor pesquisador responsável escolheu aleatoriamente uma produção de uma aluna colaboradora e transcreveu para o quadro branco um trecho de sua carta a fim de reescrevê-lo para que todos os alunos pudessem perceber como adequar e otimizar a produção já realizada.

Salientamos que não foi registrada nenhuma foto desta reescrita pelo fato de que o nosso *corpus de análise* consiste nas *cartas de reclamação* escritas pelos alunos colaboradores e que a utilização do quadro branco para esta atividade serviu como referência para a turma apenas com o intuito de mostrar-lhes a possibilidade de reescrever um trecho que obtivesse maior impacto quando lido pelo destinatário, visto haver mencionado uma Lei específica ou apontado um órgão fiscalizador. Foi explicado também aos alunos que o uso da linguagem escrita requer conhecimentos e organização sociodiscursiva a fim de tornar mais significativa a argumentação empreendida e dotá-la de garantias de resolução da situação-problema. Seguindo essa orientação, a reclamação procedida poderia surtir ou teria mais tendência a surtir os efeitos desejados e que, para isso, é imprescindível conhecer e saber utilizar todos os instrumentos disponíveis em favor da carta escrita.

Ao término da atividade de reescrita, foi indagado aos alunos colaboradores a opinião deles quanto à existência de órgãos e Leis que defendem e amparam o consumidor, impedindo e combatendo práticas comerciais abusivas que ponham em risco a negociação empreendida.

De acordo com as falas deles, tais instrumentos são de grande importância para a população e que é necessário haver uma disseminação dos polos de atendimento do Procon, especialmente em cidades pequenas, a fim de que não ocorram danos e prejuízos materiais e/ou financeiros às pessoas de modo geral quando adquirirem algum produto ou serviço que não corresponde ao que deveria realizar. Além disso, frisaram a necessidade de divulgação da Lei em redes sociais a fim de que mais pessoas pudessem conhecê-la.

Para que tivessem ainda mais clareza quanto ao papel desempenhado pelo Procon, os alunos colaboradores receberam uma cópia da imagem do gráfico de atendimento do Procon na cidade de Campina Grande (ANEXO “K”), que contém o percentual de reclamações feitas pelas pessoas durante o ano de 2019 e quais empresas foram líderes em reclamação. O gráfico também foi projetado em *datashow* para que houvesse a abordagem e explicação do mesmo por parte do pesquisador responsável.

Enquanto observavam o referido material, os alunos demonstraram espanto pelo fato de que todas as empresas mencionadas eram de grande porte e que, por este motivo, não imaginavam que seus serviços recebiam tantas reclamações. Na oportunidade desta constatação, foi discutido junto com alunos o fato de que nem sempre uma empresa consolidada no mercado está isenta de reclamações e que cabe às pessoas de modo geral avaliarem os serviços contratados e os produtos adquiridos a fim de obterem um juízo de valor quanto à funcionalidade percebida por meio da utilização na prática do dia a dia.

Um aluno colaborador fez menção à carta de reclamação retirada do site Reclame Aqui e trabalhada em encontro anterior. Na opinião deste aluno, as empresas de grande porte e que mais estão consolidadas no mercado são as que mais recebem reclamações. Aproveitando-se da sua fala, o professor pesquisador responsável frisou que nem sempre a quantidade de vendas realizadas por uma determinada empresa a isenta de responsabilidades quanto à qualidade que deve ter seus serviços e produtos. Desta forma, se não houver uma relação direta entre quantidade e qualidade, certamente, qualquer empresa, loja, instituição etc. será alvo de reclamação e que, se houver o compromisso com o cliente, as reclamações serão motivo de constantes melhorias na prestação de serviços e na venda de produtos às pessoas de modo geral, bem como servirão como fator de análise por parte de outras pessoas para que não sejam enganadas ou prejudicadas no ato da compra/aquisição de produtos ou serviços.

Este encontro foi finalizado com a entrega da atividade de reescrita por parte de cada aluno(a) colaborador(a). Todavia, vale destacar que não se obteve a quantidade de cartas reescritas de acordo com o número de alunos matriculados na turma, tendo em vista que alguns faltaram e não justificaram sua ausência nem mesmo para o professor regente da turma, e outros

chegaram atrasados, quando a aula já estava sendo encerrada e as produções estavam sendo recolhidas por parte do professor pesquisador responsável. Mesmo assim, foi frisada a relevância da participação de todos nos próximos encontros.

## **6º BLOCO – Uma carta de reclamação para a vida em sociedade**

**Quarta-feira, 05/04/2023**

**Duração: 1h40min**

Neste penúltimo bloco de aulas que compõe nossa proposta de ensino, os alunos colaboradores foram instigados a refletir e discutir sobre os problemas que fazem parte de sua rotina e que lhes causam algum incômodo, transtorno ou até mesmo frustração por parecer não haver solução para eles. Assim, com o auxílio do quadro branco, foram elencados os principais pontos observados pelos alunos e que mais necessitam de uma intervenção por parte do poder público municipal a fim de que sejam devidamente resolvidos e propiciem uma qualidade de vida melhor para a população.

Dentre as citações dos alunos e as contribuições do professor pesquisador responsável, foram escritos no quadro branco uma lista composta dos seguintes tópicos: 1 – Conservação de estradas vicinais; 2 – Serviços de saúde ofertados à população; 3 – Conservação e manutenção de espaços e prédios públicos municipais; 4 – Coleta seletiva de lixo; 5 – Transportes em geral, especialmente estudantil; 6 – Oportunidades de empregos.

Enquanto eram escritos estes itens no quadro branco, os alunos colaboradores discutiam entre si que se fosse para reclamar de todas as situações que precisavam ser resolvidas por parte do poder público municipal da cidade de Juru-PB, uma única carta não seria suficiente, visto que cada aluno apontava um problema que era causado por outros problemas e que, na opinião deles, tornava-se uma “bola de neve” que só crescia e não se chegava a uma solução cabível.

Diante deste momento de discussão e reflexão com a turma, cada aluno colaborador recebeu um suporte textual (APÊNDICE “F”) para a realização da produção escrita de número 04. Esta foi a última produção de carta de reclamação constante na proposta de ensino e, durante a sua escrita, não houve nenhuma intervenção por parte do professor pesquisador responsável a fim de que pudesse servir como um dado constituinte do nosso *corpus* de análise que evidencie os avanços dos alunos quanto ao domínio do gênero *carta de reclamação*.

Na produção das cartas, os alunos colaboradores foram instruídos a escreverem para um destinatário real, como em todos os outros blocos de aulas já realizados. Assim, a prefeitura municipal foi o destinatário comum escolhido para todos os alunos. O critério de escolha foi

determinado mediante as discussões em torno das situações-problemas percebidas no cotidiano de cada um, levando em conta o contexto situacional em que se encontram e as possíveis mudanças que consideravam como necessárias e urgentes para serem realizadas pelo destinatário escolhido.

Vale destacar que mesmo sendo a prefeitura municipal o destinatário comum para todos os alunos colaboradores, alguns deles foram mais específicos quando evidenciaram que escreveriam para determinadas secretarias que eram responsáveis por problemas mais práticos de obterem uma resolução, evidenciando um conhecimento significativo acerca da organização estrutural dos órgãos internos que compõem a estrutura de uma prefeitura municipal. Assim, por ser a última produção, os alunos se mostraram ainda mais compenetrados no exercício da escrita de modo que poucas foram as vezes em que conversaram entre si para relatar aquilo de que reclamariam.

Ao final do encontro, cada aluno colaborador entregou sua carta ao professor pesquisador responsável e alguns deles sinalizaram o quanto estavam satisfeitos por terem vivenciado a aprendizagem do referido gênero ao longo de todas as aulas, afirmando, inclusive, que já estavam sentindo saudades das manhãs de aprendizagem de todas as quartas-feiras, o que se torna para esta pesquisa um destaque positivo na sua elaboração por comprovar os ganhos para os alunos em participar de uma proposta de ensino que teve como objetivo desenvolver a argumentação dos alunos por meio de um gênero textual de relevância sociofuncional e com empregabilidade e circulação em contextos próprios da vida em sociedade, permitindo-lhes, entre outros aspectos, o exercício de sua cidadania de direitos.

## **7º BLOCO – Encerramento da Proposta de Ensino**

**Quarta-feira, 12/04/2023**

**Duração: 50min**

Este último bloco programado para a proposta de ensino serviu como momento síntese das atividades desenvolvidas. Assim, como forma de fazer com que os alunos colaboradores compreendessem o seu percurso de aprendizagem e a sua evolução quanto ao domínio do gênero *carta de reclamação*, foram entregues a cada um a primeira produção que fizeram em sala de aula, sem nenhuma intervenção por parte do professor pesquisador responsável, e também a última produção que fizeram após todos os encontros realizados.

Antes de receberem as cartas produzidas, o professor pesquisador fez uma exposição de uma carta escolhida aleatoriamente a fim de que os alunos pudessem, mesmo de longe, perceber

a evolução no que tange ao domínio da estrutura organizativa e composicional da *carta de reclamação*. Os alunos colaboradores puderam perceber e afirmar que houve uma evolução na escrita de modo que a primeira produção era estruturada em apenas um único parágrafo, dando indícios de que se tratava de qualquer outro gênero textual que não fosse nem mesmo uma carta. Ao compararem com a última produção, que foi exposta lado a lado, constataram que nesta havia uma organização macroestrutural que, mesmo ao longe, sem identificar nenhum elemento linguístico-discursivo, era possível deduzir que se tratava de uma carta, tendo em vista a forma como foram dispostos os elementos composicionais na mesma.

Durante este momento, foi possível perceber as expressões de contentamento realizadas pelos alunos colaboradores ao constatarem que haviam progredido significativamente quanto ao domínio da estrutura da *carta de reclamação*, mas que era necessário saber também se evoluíram no que diz respeito ao texto desenvolvido por cada um deles. Assim, como forma de proporcionar uma discussão sobre os avanços obtidos ao longo da proposta de ensino, foi entregue a cada um a primeira e a última produção para que pudessem certificar o percurso evolutivo que fizeram.

Enquanto liam as cartas de reclamação, os alunos expressaram a satisfação ao notarem que haviam conseguido produzir textos que estavam de acordo com o que fora apreendido em sala de aula no decorrer da proposta de ensino. Um aluno pontuou que estava orgulhoso de si mesmo pelo fato de que, pela primeira vez, ele conseguiu aprender a estruturar e produzir um gênero textual que ele poderia utilizar sempre que se sentisse prejudicado de alguma forma ao comprar/adquirir um produto que apresentasse defeito ou até reclamar da prestação de serviços por parte de órgãos públicos como, por exemplo, a prefeitura municipal.

Outra aluna questionou se a última produção, que fora escrita endereçada à prefeitura municipal de Juru-PB, seria entregue realmente, pois, de acordo com ela, seria muito proveitoso e traria benefícios para muitos estudantes pelo fato de que, talvez, a prefeitura disponibilizasse um ônibus exclusivamente para fazer o transporte de alunos da zona rural sem precisar esperar por qualquer outro que fique disponível somente após os alunos que residem no município já terem sido levados até as suas casas.

Quando todos os alunos já haviam realizado a leitura das produções entregues, foi solicitado que trocassem as suas cartas com os colegas a fim de saber deles a opinião acerca do texto produzido. Neste sentido, cada estudante recebeu e entregou as suas cartas de modo que lessem e expressassem a sua opinião referente à produção feita pelo colega. Percebemos que esta estratégia foi positiva para a turma, tendo em vista que cada aluno pôde conhecer como o

colega estruturou e produziu os seus argumentos na carta para reclamar e convencer o destinatário a agir em prol da solução para o problema-alvo da reclamação.

As opiniões expressas pelos alunos acerca das cartas produzidas pelos colegas revelaram uma expressiva contribuição para a proposta de ensino, pois permitiu que compartilhassem conhecimentos e pudessem colaborar com o texto do outro além de perceberem outras formas de reclamar para um mesmo destinatário alguns problemas que foram comuns a eles próprios, pelo fato de que houve reclamações de um mesmo problema, mudando apenas o ponto de vista de cada um(a), além dos argumentos levantados para a materialização dos textos.

Após este momento, foram recolhidos os textos por parte do professor pesquisador responsável a fim que pudesse ser feita a entrega de uma carta escrita para cada aluno(a) colaborador da pesquisa. Neste sentido, os alunos receberam uma carta de agradecimento escrita pelo pesquisador responsável na qual continha uma mensagem de agradecimento exclusiva para cada aluno, personalizada de acordo com a percepção que tivemos de cada um, individualmente. Ao receberem e abrirem o envelope contendo a referida carta, alguns alunos mostraram emoção pelo fato de que, de acordo com eles, era a primeira vez na vida que alguém tinha escrito uma carta à mão para cada um deles e que esse gesto revelou um lado humano muito significativo. Uma aluna fez uma afirmação em tom de humor relatando que nunca havia recebido nem mesmo uma carta de cobrança, quanto mais uma carta pessoal de agradecimento por ter participado de uma pesquisa científica.

Escrever e entregar cada carta de agradecimento foi também mais um aspecto positivo na proposta de ensino, visto que permitiu a conclusão de todas as etapas e encontros programados por meio da consolidação de uma relação de respeito mútuo e colaborativo entre pesquisador responsável e alunos colaboradores, fortalecendo o vínculo criado durante o desenvolvimento deste estudo.

Assim, nossa intervenção foi encerrada com a certeza dos avanços e ganhos significativos na aprendizagem dos alunos, tendo em vista a superação de dificuldades e a otimização da linguagem discursiva e argumentativa na escrita de cartas de reclamação como gênero sociofuncional com empregabilidade prática em situações complexas ou não do cotidiano dos estudantes, promovendo, assim, a consolidação de uma escrita que lhes possibilitassem, entre outros ganhos, o exercício da sua cidadania de direitos.

#### **4 - A CARTA DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO MÉDIO – A PROPOSTA DE ENSINO DA ESCRITA COMO INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO PEDAGÓGICA**

A proposta de ensino para a escrita do gênero *carta de reclamação* foi aplicada e desenvolvida por meio de metodologia didático-pedagógica interventiva baseada em estudos e teorias sobre a argumentação na produção textual. Houve a consecução dos objetivos estabelecidos durante a fase de elaboração deste estudo, além de empreender e propiciar o conhecimento crítico e reflexivo, por parte dos alunos participantes colaboradores, sobre a relevância da *carta de reclamação* como texto sociofuncional capaz de circular em sociedade e atender aos anseios de quem os escreve com a finalidade de convencer/persuadir o leitor destinatário para que aja em prol da resolução de determinadas situações-problemas do cotidiano.

Neste sentido, o desenvolvimento da proposta de ensino ocorreu na Escola Cidadã Integral Técnica Arlinda Pessoa da Silva, localizada na cidade de Juru-PB, na turma do 3º ano “B”. Os encontros ocorreram nas quartas-feiras, tendo em vista a disponibilidade de horário cedido pelo professor regente da turma, bem como a disponibilidade de aulas seguidas no horário de trabalho dele, no qual era possível desenvolver a proposta de ensino em duas ou três aulas seguidas, de acordo com as atividades programadas para cada encontro.

Faz-se necessário apontar que a turma mencionada era composta de 16 alunos matriculados, oriundos tanto da zona urbana quanto da zona rural para a qual não houve a oferta do curso Técnico em Agronegócio. Dos 16 alunos matriculados, apenas 15 frequentaram a Escola. De acordo com o professor regente da turma, havia um aluno que somente fez sua matrícula, mas que até o momento final do desenvolvimento desta proposta de ensino, ainda não havia frequentado a sala de aula em nenhum momento, o que já configurava um caso de abandono escolar. Dos 15 alunos, apenas seis participaram efetivamente da proposta de ensino, realizando todas as atividades tanto de estudo quanto de produção textual. Dessa forma, os alunos colaboradores participantes de nossa intervenção foram apenas seis, do universo dos 100% (15 estudantes), o que corresponde a 40% da turma.

Contudo, antes de termos apenas os seis alunos colaboradores participantes da proposta de ensino, é oportuno mencionar que ela foi apresentada aos quinze alunos que frequentaram a turma e foi esclarecido como ela se desenvolveria e em quanto tempo ocorreria. Na primeira atividade da proposta, foi possível obter quinze produções textuais, sendo que, em uma análise prévia, feita pelo pesquisador responsável, três textos não foram concluídos pelos alunos, ou seja, pelo tempo de duração do primeiro encontro, três alunos apenas escreveram uma frase

inicial na sua produção e não finalizaram o texto, o que nos leva a deduzir que a atividade proposta, por ter um caráter de produção escrita, tornou-se um desafio para o qual eles não demonstraram interesse ou segurança em realizá-lo.

Assim, foi necessário não considerar estas três produções pelo fato de que não foi possível estabelecer um critério de análise e de avaliação acerca da capacidade argumentativa destes alunos utilizando a *carta de reclamação* como gênero em estudo. Neste sentido, o primeiro encontro conta apenas com doze produções que podem ser consideradas material constitutivo do *corpus* de análise desta pesquisa. No segundo encontro, houve faltas, até então, não justificadas de alguns alunos colaboradores e outros que faltaram por decorrência de chuvas intensas que impossibilitaram a passagem do transporte escolar até as suas comunidades. Para que não houvesse atraso no desenvolvimento deste estudo e/ou comprometesse os objetivos estabelecidos e as metas que poderiam ser alcançadas, conforme o planejamento da pesquisa, este encontro aconteceu de forma que só havia, em sala de aula, apenas seis alunos colaboradores.

De acordo com o professor regente da turma, a localidade em que alguns alunos residem é de difícil acesso e a escola já é previamente informada pelas famílias dos alunos quando não há condições para que o transporte conduza os alunos: na iminência de novas chuvas, eles poderiam ficar impedidos de retornarem às suas casas. Este mesmo fator, diretamente relacionado às condições climáticas da região, se estendeu para o outro encontro da proposta de ensino no qual foi solicitada mais uma atividade de produção textual. Neste caso, havia em sala de aula apenas nove alunos colaboradores, porém três deles se recusaram a produzir os textos de acordo com as explicações e instruções do pesquisador responsável. Ao final deste encontro, apenas seis produções foram feitas.

Em um outro encontro em que também foi solicitada a produção textual dos alunos, apenas doze alunos estavam em sala de aula. Todavia, alguns destes alunos informaram ao professor regente da turma e ao pesquisador responsável que precisavam se ausentar da turma para tratar de assuntos de interesse particular do grupo de protagonistas junto com a direção da escola. Assim, apenas seis alunos colaboradores, os mesmos desde o primeiro encontro, produziram as atividades de escrita propostas para este encontro referido.

Assim, tem-se uma redução significativa do número de produções escritas pelos alunos colaboradores desde o primeiro até o último encontro em que foi solicitada a escrita de carta de reclamação. Diante deste ocorrido, fizemos a opção por construirmos um *corpus* de análise com o total de vinte e duas produções desenvolvidas ao longo de todos os encontros realizados, tendo em vista que este número corresponde às produções dos seis alunos que estavam presentes

desde o primeiro encontro até o último e que foram solícitos quanto à produção escrita do gênero *carta de reclamação* em todas as etapas previstas e executadas.

O fato de termos apenas 40% dos alunos matriculados na turma participando efetivamente de todas as etapas da proposta de ensino leva-nos a compreender que as atividades em que são motivados a escreverem/produzirem textos não faz parte do seu universo de interesse, o que já foi discutido em tópico anterior e que teve como justificativa o contraste entre as atividades que produzem em sala de aula e as práticas de linguagem que realizam em seu cotidiano.

Ademais, apresenta-se como um dado preocupante, visto a série em que estão matriculados e a possibilidade de realização da prova do Enem, com especial atenção para a prova de redação. Todavia, não discorreremos sobre este fator, visto não ser este o nosso objetivo com esta pesquisa, mas pontuamos a necessidade de estudos que se apropriem destes dados a fim de analisá-los e propor metodologias e encaminhamentos didático-pedagógicos que sejam eficazes quanto à motivação e ao convencimento dos alunos para realizarem atividades de escritas diversas e de acordo com as instruções dos professores, independentemente da disciplina lecionada.

Vale salientar que, nas transcrições das produções dos alunos que serão feitas no decorrer deste capítulo, utilizaremos o código alfanumérico A01, A02, A03, A04, A05 e A06 para identificação dos alunos colaboradores, e faremos a distinção de gênero entre eles, mas de forma que não impacte as análises empreendidas. Desta forma, manteremos o sigilo de suas respectivas identidades, além de garantirmos o rigor necessário ao tratamento dos dados gerados por este estudo.

Cabe, portanto, esclarecermos que o critério de análise adotado nesta dissertação para o tratamento dos dados gerados durante a pesquisa centra-se na evolução/otimização da argumentação empreendida pelos alunos colaboradores, de acordo com os critérios adotados por Barros (2012) e Pinheiro (2009), a saber, a exposição/relato do problema-alvo de reclamação e a argumentação empreendida para convencimento/persuasão do destinatário para agir em prol da resolução de uma situação-problema do cotidiano das pessoas como forma de exercício de sua cidadania de direitos.

#### **4.1 - Um primeiro olhar sobre a competência dos alunos para expor/relatar um problema e argumentar em prol de sua resolução**

De acordo com a elaboração de nossa proposta de ensino, foi necessário solicitar uma atividade de produção escrita do gênero *carta de reclamação*, como atividade de sondagem 01, a fim de que pudessemos compreender o nível de conhecimento dos alunos acerca deste gênero, além de suas capacidades linguístico-discursiva para elaborar um projeto de dizer que expusesse uma situação-problema e arrolassem argumentos em prol de sua resolução, fazendo com que o destinatário agisse conforme o esperado por cada um ao reclamar por escrito por meio da carta. Assim, em nosso primeiro encontro, realizado em sala de aula, motivamos os alunos a escreverem uma carta para ser entregue a um destinatário real, expondo para este o problema-alvo da reclamação e utilizando argumentos para convencê-lo e persuadi-lo quanto ao tratamento da reclamação empreendida, objetivando obter a resolução devida para o caso em questão.

É oportuno enfatizar que tal atividade não teve nenhuma intervenção por parte do pesquisador responsável para que obtivéssemos dados fidedignos quanto à capacidade de escrita dos alunos. Todavia, em alguns momentos, foi preciso esclarecer algumas dúvidas no que tange à escrita de determinadas palavras, o que não prejudicou o resultado, tampouco induziu os alunos a uma produção motivada por interesses do pesquisador responsável. Como a escola na qual esta proposta foi desenvolvida oferta ensino integral, o tempo de duração de cada aula é de 50 (cinquenta) minutos, o que totalizou o tempo de 1h40min (uma hora e quarenta minutos) para sua realização.

Para a compreensão dos dados gerados neste primeiro momento da nossa proposta de ensino, transcrevemos a seguir as produções referentes à primeira atividade de sondagem (Atividade nº 01), que faz parte do *corpus* de análise deste estudo. Cabe destacar que serão transcritas e analisadas seis produções correspondentes aos alunos que participaram efetivamente de todas as etapas previstas para a realização da proposta de ensino, além disso, optamos por organizar os textos transcritos com a indicação do número de linhas a fim de facilitar a indicação e a compreensão das análises feitas. Também mantivemos a grafia original de todos os textos, conforme a escrita feita por cada aluno colaborador.

É necessário enfatizar que adotamos nesta primeira atividade de sondagem o critério de análise das produções de acordo com os estudos de Barros (2012) e Pinheiro (2009), além de outros autores que também discutem a organização macro textual, bem como a capacidade de expor o problema alvo da reclamação e a argumentação empreendida para o convencimento do leitor destinatário da correspondência. Tais fatores nos permitiram uma análise que favoreceu a interpretação dos dados gerados como forma de conhecer as capacidades dos alunos para produzirem textos escritos nos quais se fez necessário reclamar de uma situação que lhes causou

algum transtorno, prejuízo ou quaisquer tipos de sinistros e, a partir de tal reclamação, argumentar em prol de sua resolução a fim de alcançar uma mudança de realidade em seu cotidiano.

Como forma de obtermos uma primeira produção por parte dos alunos colaboradores, procuramos motivá-los a refletirem sobre alguma situação incômoda da qual desejavam reclamar e, assim, produzir a carta de reclamação para um destinatário que julgassem detentor das condições de resolução de tal problema. Como resultado obtido nas produções feitas, percebemos que houve reclamações em comum entre diferentes alunos colaboradores. Neste sentido, as produções de A01 e A06 trataram sobre a questão do chip com internet gratuita entregue aos alunos da rede estadual de ensino pelo Governo do Estado da Paraíba, no ano de 2021<sup>4</sup>. Os Chips distribuídos em 2022 foram desativados no ano de 2023, mas o próprio governador, segundo o que consta nas cartas produzidas, havia prometido que faria a reativação deles para o uso contínuo por parte dos alunos, fato este que não se concretizou até o momento da realização desta atividade de sondagem.

As cartas de A02 e A03 tiveram como alvo de reclamação o almoço servido pela escola, sendo que, de acordo com os textos produzidos, era necessária uma atenção maior por parte da gestão escolar a fim de que houvesse uma diversificação de frutas no cardápio e a inclusão de sucos no momento desta refeição; também que houvesse uma distribuição de porções alimentícias igualitárias entre todas as turmas a fim de que nenhum aluno ficasse sem a quantidade ideal de alimento em sua refeição de almoço.

As cartas produzidas por A04 e A05 tiveram como alvo de reclamação, respectivamente, a vida do personagem Homem-Aranha e a falta de professores na escola. Aproveitamos, portanto, a coincidência da reclamação efetuada por A01 e A06, bem como por A02 e A03 que produziram seus textos sobre a mesma situação-problema, cada um ao seu modo, obviamente, para fazermos uma organização em nosso estudo que permitiu dispormos tais cartas em um mesmo bloco de textos a fim de facilitar o processo de análise e compreensão das produções desenvolvidas. As cartas que não tratam da mesma temática de reclamação foram, portanto, devidamente analisadas separadamente. Frisamos que este tipo de análise não prejudicou os entendimentos feitos neste estudo, tampouco impediu o alcance das metas esperadas.

---

<sup>4</sup> Em 2022, o Governo da Paraíba entregou chips com acesso à internet para alunos e professores da rede estadual de ensino, como forma de proporcionar o estudo remoto dos estudantes. A matéria completa pode ser conferida no link: <https://paraiba.pb.gov.br/noticias/joao-azevedo-disponibiliza-260-mil-chips-para-alunos-e-professores-da-rede-estadual-de-ensino-e-amplia-acesso-ao-ensino-remoto>

As transcrições a seguir são da carta produzida por A01 e A06 cujo conteúdo textual já foi mencionado anteriormente:

### **Transcrição da atividade de sondagem de A01**

1 28/02/2023, Juru-PB, Governador João Azevedo  
2  
3 Caro Governador João Azevedo, lhe envio esta carta para  
4 fazer a seguinte reclamação, no início do ano letivo  
5 de 2022, o senhor Governador proporcionou chip´s com  
6 internet gratuita para os alunos de escolas estaduais  
7 da Paraíba com duração de um ano, após este  
8 prazo o chip não teria nenhuma utilidade. Assim que  
9 os docentes perceberam a não funcionalidade do  
10 chip, foram até as redes sociais pedir a funcionalidade dos chip´s  
11 de volta, e sim, tiveram uma devolução nos comen-  
12 tários de uma publicação no perfil no Governo através  
13 do Instagram afirmando que em 2023 a funciona-  
14 lidade dos chip´s voltariam e até agora  
15 28/02/2023 os chip´s ainda não estão funcionando  
16 novamente.  
17  
18 por (nome da aluna colaboradora)!

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

### **Transcrição da atividade de sondagem de A06**

1 28/02/2023, Juru-PB

2 Caro governador João Azevedo, através desta carta quero  
 3 fazer-lhe uma reclamação em relação aos chip´s que  
 4 foram distribuídos as escolas disponibilizando internet  
 5 aos estudantes durante a pandemia do covid-19 no  
 6 ano de 2022, e que neste ano de 2023 foram desativados.  
 7 dito isso, os chip´s poderiam ser reativados de novo, pois  
 8 são de grande importância, com eles podemos fazer pes-  
 9 quisas na escola, que possam nos ajudar nas atividades  
 10 escolares.  
 11  
 12 por (nome da aluna colaboradora)!

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Em ambos os textos, podemos notar a presença do cabeçalho, contendo a informação do lugar e a data na qual a correspondência foi escrita. Este detalhe já contrapõe uma hipótese levantada na fase de desenvolvimento da proposta de ensino em que acreditávamos que não existiria a indicação de determinados elementos macrotextuais como o cabeçalho, por exemplo, tendo em vista que a turma, com exceção de apenas uma aluna colaboradora, afirmou que nunca havia produzido uma carta em séries anteriores à qual estavam matriculados.

Na constatação da organização textual acima transcrita, deduzimos que, mesmo não havendo produções textuais do referido gênero em momentos anteriores da escolarização dos alunos colaboradores, os estudantes tiveram contato com a carta, enquanto gênero de modo geral, em algum momento de sua vida, o que nos proporcionou uma dimensão do processo de ensino e aprendizagem que envolvesse estudos voltados para a reflexão, análise, apropriação e aprimoramento do domínio e do uso que podem fazer da *carta de reclamação* enquanto objeto de conhecimento (BNCC, 2018).

Os estudos realizados por Barros (2012) e Pinheiro (2009) evidenciam que o gênero *carta de reclamação* é dividido em três partes, a saber, cabeçalho, corpo e fechamento. Analisando as cartas transcritas, percebemos que o conhecimento da estrutura organizativa de tal texto por parte das alunas colaboradoras não as impossibilitou que desenvolvessem um

projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) que expusesse no corpo do texto a situação-problema da qual reclamaram.

Nitidamente percebemos que ambas as alunas colaboradoras realizaram o planejamento de seu texto (ANTUNES, 2003) já indicando o remetente que possuía as condições de resolução da situação alvo de sua reclamação, neste caso, o governador do Estado da Paraíba João Azevedo. De forma contundente, ambos os textos já são iniciados com a indicação de que se trata de uma reclamação, a qual é desenvolvida no decorrer do corpo da carta. Ao informarem o objetivo de sua carta, ambas as alunas colaboradoras já expõem o problema do chip de internet que fora entregue para uso no ano de 2022 e desativado no ano de 2023.

A01 expôs entre as linhas 3 e 8 o motivo de sua reclamação, quando escreveu: “Caro Governador João Azevedo, lhe envio esta carta para fazer a seguinte reclamação, no início do ano letivo de 2022, o senhor Governador proporcionou chip’s com internet gratuita para os alunos de escolas estaduais da Paraíba com duração de um ano, após este prazo o chip não teria nenhuma utilidade”. A06 expôs a sua reclamação entre as linhas 2 e 6, escrevendo: “Caro governador João Azevedo, através desta carta quero fazer-lhe uma reclamação em relação aos chip’s que foram distribuídos as escolas disponibilizando internet aos estudantes durante a pandemia do covid-19 no ano de 2022, e que neste ano de 2023 foram desativados”.

Tanto Barros (2012) quanto Pinheiro (2009) afirmam que a reclamação a ser feita no corpo da carta deve ter como fundamento a realidade vivida pelo remetente, detalhando os pontos que considera críticos e que necessitam de uma intervenção para que haja uma mudança da situação-problema exposta. Tal procedimento é realizado pelas alunas colaboradoras, quando estruturam a sua reclamação com base na realidade que vivenciam acerca dos seus estudos que até então foram facilitados pelo uso do chip com internet gratuita, mas que agora não podem ser realizados como antes devido ao fato de terem sido desativados, no ano de 2023.

Como argumentos que utilizam para o convencimento do destinatário (ABREU, 2003), ambas as alunas se posicionam como cidadãs de direito ao cobrarem soluções que revertam a problemática atual. Entre as linhas 8 e 16, A01 escreveu: “Assim que os docentes perceberam a não funcionalidade do chip, foram até as redes sociais pedir a funcionalidade dos chip’s de volta, e sim, tiveram uma devolução nos comentários de uma publicação no perfil no Governo através do Instagram afirmando que em 2023 a funcionalidade dos chip’s voltariam e até agora 28/02/2023 os chip’s ainda não estão funcionando novamente”. Apesar de haver problemas gramaticais relacionados, por exemplo, à grafia de algumas palavras, como, no caso, “funcionação” e “chip’s”, a aluna consegue argumentar utilizando o fato de que o próprio

governador do Estado faria a reativação dos chips no ano letivo de 2023, fato este que não aconteceu, pelo menos até o momento de desenvolvimento desta proposta de ensino.

Abreu (2003) enfatiza que a argumentação deve ser convincente a ponto de fazer com que o destinatário proporcione as condições pelas quais ocorra a mudança daquilo que de que se esteja reclamando. Notamos que a força argumentativa da aluna colaboradora em tela vai ao encontro da fala e da postagem em rede social oficial do Governador e reitera o seu pedido para que os chips sejam novamente reativados e os alunos possam se beneficiar do uso de *internet* gratuita para realizarem seus estudos com a facilidade da pesquisa necessária às atividades escolares.

A06 também argumenta com base no convencimento e na persuasão do destinatário para que proporcione o retorno da funcionalidade dos chips. Entre as linhas 7 e 10, a aluna escreveu: “dito isso, os chip’s poderiam ser reativados de novo, pois são de grande importância, com eles podemos fazer pesquisas na escola, que possam nos ajudar nas atividades escolares”. Podemos notar que, apesar da grafia da palavra “chip’s” estar em desacordo com a norma culta (e esse fato em nada trava a comunicabilidade), há o posicionamento enfático da aluna colaboradora que expõe o quanto seria relevante para seus estudos a possibilidade de poder utilizar o chip com internet gratuita.

É relevante destacarmos que as produções analisadas possuem um teor discursivo capaz de ser posto em circulação, mesmo que haja desconhecimentos de algumas estruturas macrotextuais e também microtextuais que dariam maior fluência e coerência ao texto produzido. Dessa forma, apesar de se trataram de alunas colaboradoras distintas, pode-se verificar que a problemática da desativação dos chips entregues pelo governo estadual foi abordada conforme a vivência de cada uma, e as alunas convergem para um mesmo ponto em comum, quando enfatizaram a necessidade dos chips para a realização de suas pesquisas escolares.

Na sequência de nossas análises, transcreveremos a seguir as produções de A02 e A03 que tratam da questão do almoço servido pela Escola.

### **Transcrição da atividade de sondagem de A02**

<p>1 Gostaria que os responsáveis pela distribuição de  2 alimentos da ECITE Arlinda Pessoa desse uma aten-  3 ção a mais, no quesito de repartição entre os alu-  4 nos, pois os que estão ficando por último,</p>
---

5 está praticamente sem comer. Na verdade  
 6 é que muitos alunos, coloca bastante comida e acaba  
 7 que nem come tudo, já os que ficam por último  
 8 acaba ficando sem alguns alimentos, como exemplo  
 9 arroz, salada. Então gostaria dessa atenção maior,  
 10 para que todos os alunos possa ter uma refeição  
 11 de qualidade. (obs: isso só acontece, geralmente no  
 12 almoço).  
 13 Ademais, poderiam também, diversificar as frutas  
 14 na hora do almoço, intercalar entre frutas e su-  
 15 co, assim deixando um cardápio mais rico, e  
 16 trazendo uma boa alimentação para os alunos.  
 17 Peço que analise atenciosamente essas ques-  
 18 tões, e que possam solucionar.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

### **Transcrição da atividade de sondagem de A03**

1 Senhor diretor (nome do diretor), bom dia. Gostaria de informar que  
 2 os alunos da ECITE Arlinda Pessoa da Silva sentem falta de  
 3 suco na hora do almoço. Esta semana eu fui comer farofa de  
 4 feijão e quase morri entalada; a farofa estava muito boa, mas  
 5 estava um pouco seca.  
 6 O meu pedido, é para que a gestão escolar tente incluir no  
 7 cardápio semanal, no horário do almoço, suco. Caso não seja  
 8 possível ter suco todos os dias, ficaríamos felizes se fosse  
 9 possível fazer a variação entre a melancia que comemos todos  
 10 os dias e a bebida que ainda não temos. Pense com carinho,  
 11 é para o nosso bem.  
 12 Atenciosamente, (nome da aluna colaboradora).

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Em uma análise da estrutura composicional das cartas acima, percebemos que não há o cabeçalho contendo local e data. Todavia, há a indicação do vocativo no início das produções, o que faz com que já se saiba que houve o entendimento por parte das alunas colaboradoras em

tela quanto à motivação feita pelo pesquisador responsável na solicitação de uma produção de uma carta de reclamação que pudesse ser enviada para um destinatário detentor das condições de resolução do problema alvo da reclamação.

Podemos perceber também que o motivo que as levou a reclamar se tornou um ponto em comum entre as duas produções, sendo, portanto, a questão do almoço servido pela Escola. É preciso salientar que, nas produções transcritas, ambas as alunas colaboradoras mostram ter um conhecimento típico do já referenciado nos estudos de Barros (2012) e Pinheiro (2009) acerca da reclamação feita com base em uma realidade vivenciada pelo remetente. Os autores mencionados são enfáticos ao afirmarem que uma reclamação feita com base no que o remetente está vivendo possui muito mais credibilidade perante o destinatário do que se fosse feita com base em apenas suposições ou hipóteses que, provavelmente, não ocorreriam.

Dessa maneira, é perceptível o fato de que ambas as alunas evidenciam a sua realidade frente a uma situação que vem ocorrendo repetidamente no cotidiano organizativo da Escola. Entre as linhas 1 e 5, A02 já expõe o que está ocorrendo no horário do almoço quando pontuou: “Gostaria que os responsáveis pela distribuição de alimentos da ECITE Arlinda Pessoa desse uma atenção a mais, no quesito de repartição entre os alunos, pois os que estão ficando por último, está praticamente sem comer”. No momento em que evidenciou o fato de que os alunos que ficam por último na organização do horário de almoço pela Escola não estão recebendo uma porção alimentícia igualitária em relação aos que foram chamados antes, já põe em evidência a urgência de ação por parte do destinatário a fim de que aja para transformar a realidade que se tornou alvo de sua reclamação.

Há uma consciência cidadã de direitos por parte da aluna colaboradora que consegue reclamar da situação exposta com coerência e responsabilidade em seu texto. Antunes (2003) nos aponta o planejamento como uma das etapas de produção de texto. Podemos afirmar que a carta produzida por A02 teve um planejamento prévio que a possibilitou organizar suas ideias e seu projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) correspondendo ao pleno entendimento do destinatário e da sua conscientização para que propiciasse as mudanças capazes de reverter a problemática exposta.

É possível percebermos a argumentação sendo desenvolvida logo em seguida da informação do problema, entre as linhas 5 e 12, quando foi dito: “Na verdade é que muitos alunos, coloca bastante comida e acaba que nem come tudo, já os que ficam por último acaba ficando sem alguns alimentos, como exemplo arroz, salada. Então gostaria dessa atenção maior, para que todos os alunos possa ter uma refeição de qualidade. (obs: isso só acontece, geralmente no almoço)”. É evidente o domínio argumentativo que a aluna colaboradora apresenta em seu

repertório linguístico, capaz de apontar para a responsabilidade do leitor destinatário quanto ao seu papel de atuação na situação exposta, fazendo com que a mesma seja devidamente resolvida.

Além disso, tal argumentação consegue também determinar o posicionamento social da aluna enquanto cidadã de direitos que chama a atenção para um fato que afeta não somente a ela, mas também a outros alunos da mesma escola, o que a torna uma representante de uma parcela significativa de estudantes que estão sendo prejudicados por uma má gestão ou má organização durante o fornecimento do almoço, fato que beneficia alguns alunos em detrimento de outros.

Nas linhas 17 e 18, a aluna colaboradora reitera o seu exercício de cidadania (BEATOCANATO; BAUMGÄRTNER; CECÍLIO, 2006) ao enfatizar o seu anseio pela resolução da situação-problema exposta. Assim, quando escreveu: “Peço que analise atenciosamente essas questões, e que possam solucionar”, houve a indicação macrotextual do fechamento da carta com uma frase-síntese que expressou o desejo de atenção à reclamação empreendida, além de se apresentar como alguém que detém um domínio sociodiscursivo que possibilita o convencimento e a persuasão (ABREU, 2003) do leitor destinatário, requisitos fundamentais para o alcance do que se almeja por meio de uma carta de reclamação.

A produção de A03 também segue como teor ou pauta de assunto o mesmo problema relatado por A02. A questão do almoço servido pela escola se apresenta como a situação-problema alvo de sua reclamação, porém sem o agravante de não ter a mesma quantidade de refeição que os outros alunos. A produção da aluna centrou no fato de não ser servido suco junto com o almoço. Transcrevemos novamente a seguir para a compreensão das análises:

### **Transcrição da atividade de sondagem de A03**

<p>1 Senhor diretor (nome do diretor), bom dia. Gostaria de informar que  2 os alunos da ECITE Arlinda Pessoa da Silva sentem falta de  3 suco na hora do almoço. Esta semana eu fui comer farofa de  4 feijão e quase morri entalada; a farofa estava muito boa, mas  5 estava um pouco seca.  6 O meu pedido, é para que a gestão escolar tente incluir no  7 cardápio semanal, no horário do almoço, suco. Caso não seja  8 possível ter suco todos os dias, ficaríamos felizes se fosse  9 possível fazer a variação entre a melancia que comemos todos</p>
---

10 os dias e a bebida que ainda não temos. Pense com carinho, 11 é para o nosso bem. 12 Atenciosamente, (nome da aluna colaboradora).
---

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Apesar de a aluna colaboradora não demarcar com mais atenção os espaços referentes aos parágrafos de seu texto, é possível perceber que houve a organização de sua reclamação feita e dirigida a um destinatário capaz de resolver a situação exposta. Ao se dirigir ao diretor da escola, a aluna consolida o seu posicionamento no exercício de sua cidadania de direitos e consegue relatar o fato de não ter conseguido se alimentar adequadamente no dia em que foi servida a farofa como opção de almoço, mas que não havia um suco como acompanhamento a fim de facilitar a sua refeição (subentende-se que uma porção de alimento seco ou pouco hidratado exige uma porção de líquido como acompanhamento).

Além disso, após a reclamação feita no início da carta, a aluna consegue argumentar em prol do convencimento e persuasão do diretor ao escrever entre as linhas 6 e 11 a seguinte sugestão: “O meu pedido, é para que a gestão escolar tente incluir no cardápio semanal, no horário do almoço, suco. Caso não seja possível ter suco todos os dias, ficaríamos felizes se fosse possível fazer a variação entre a melancia que comemos todos os dias e a bebida que ainda não temos. Pense com carinho, é para o nosso bem”. O fato de sugerir uma possível mudança no cardápio escolar aponta o fato de que a aluna se importa não apenas com o seu bem-estar, mas com o de todos os outros alunos, ao mesmo tempo em que também a coloca numa posição discursiva perante o gestor escolar de modo que consegue estabelecer e manter um canal de comunicação sociointerativo.

Este reconhecimento é possível de ser constatado por parte do leitor destinatário que consegue compreender na escrita produzida que há um envolvimento da aluna colaboradora com questões referentes à escola como um todo e sua ação se torna mais um estímulo para as melhorias constantes e necessárias à instituição. O relato da aluna colaboradora é feito com base em uma situação real vivenciada por ela no momento em que faz a refeição mais importante da Escola.

Barros (2012) e Pinheiro (2009) contribuem neste entendimento quando afirmam que uma carta de reclamação feita a partir de um problema vivido intensamente pelo remetente possui características marcantes que evidenciam o quanto tem sido desafiador conviver com determinada realidade e não ter condições de transformá-la ao ponto de ter de ser feita uma

reclamação que possa surtir efeitos de mudanças e proporcione ações eficazes por parte do destinatário a quem a carta foi dirigida.

A aluna colaboradora encerra a sua carta com uma expressão típica da oralidade, a relembrar, “Pense com carinho, é para o nosso bem”, mas esse gesto linguístico não prejudicou a intensão comunicativa que foi proposta para com o destinatário. Além de ter conseguido reclamar sobre a situação-problema vivenciada, houve a construção coerente de uma argumentação favorável à ação do diretor para que possa efetivar as mudanças necessárias no cardápio escolar, por mais simples que aparentem ser.

É preciso ainda frisar a organização e o domínio sociodiscursivo do texto desenvolvido pela aluna colaboradora. Apesar de se tratar de uma atividade de escrita na qual não houve nenhuma intervenção por parte do pesquisador responsável, a carta produzida evidenciou que são necessárias gestos de ensino (BARROS, 2012) que contribuam com a capacidade de produção escrita dos alunos e que os levem a refletir que, mesmo já detentores de certo domínio quanto ao modo de escrever determinado gênero, há ainda a necessidade de reconhecer alguns elementos composicionais que possibilitam mais fluidez e coerência ao produto final que vai ser posto em circulação. Para tais ações, valemo-nos da contribuição de Antunes (2003), ao esclarecer as formas pelas quais os textos são produzidos, enfatizando as etapas de planejamento, escrita e reescrita sempre que for necessário para o que afirmamos ser a plena segurança do aluno ao participar de situações do cotidiano que requeiram o posicionamento consciente enquanto sujeitos no exercício de sua cidadania de direitos frente a situações diversas que possam acontecer consigo e/ou com sua comunidade.

As cartas produzidas por A04 e A05 tratam de assuntos diferentes e, por este motivo, não serão postas em um mesmo bloco de análises como foi feito com as anteriores. Neste sentido, a produção de A04 teve como problema-alvo de sua reclamação a vida do personagem de desenho animado Homem-Aranha. Mesmo não se tratando de uma reclamação voltada para o cotidiano de vida do estudante, levando em consideração a realidade social, a sua produção foi considerada como parte integrante do nosso *corpus* de análise em virtude de ele ter participado assiduamente de todas as etapas desenvolvidas para nossa proposta de ensino e, com o desenvolvimento da proposta, conseguiu uma evolução em sua escrita que favoreceu o domínio do gênero enquanto objeto de estudo trabalhado em sala de aula.

Assim, na transcrição a seguir, é possível verificar a carta produzida por A04:

#### **Transcrição da atividade de sondagem de A04**

1 Olá me chamo (nome do aluno colaborador), minha reclamação é, por que o homem aranha  
 2 tem que sofrer tanto, entendo que tudo o que ele passou o fez melhor, mas, precisava  
 3 ser assim? Sem pai, sem mãe, sem o tio bem e a tia may e seu melhor que virou  
 4 vilão foi o responsável pelas mortes de pessoas que o peter amava, inclusive  
 5 a mary Jane, e mesmo resolvendo a vida de pessoas todos os dias o próprio  
 6 jornal o trata como uma pessoa ruim e ele nem ganha nada por isso, e não  
 7 importa quantas realidades existam o homem aranha sempre perde aqueles que mais amam,  
 8 realmente precisava ser assim Stan Lee.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Apesar da organização macrotextual da carta acima produzida remeter a um outro gênero textual, como, por exemplo, o bilhete, o texto deixa claro que o aluno colaborador o produziu com teor de reclamação, expresso logo na primeira linha. Temos ciência de que a *carta de reclamação* não é o único meio pelo qual alguém pode reclamar por escrito acerca de uma determinada situação-problema, contudo, tendo em vista que a proposta de ensino tem este gênero textual como seu objeto de estudo, deduzimos que, para o aluno colaborador, a *carta de reclamação* não possui uma organização macrotextual que a diferencie de outros gêneros textuais que circulam em sociedade e que, possivelmente, o mesmo já teve maior contato e utilização com textos que dispensem uma organização composicional mais elaborada que os caracterize como tais.

Somos levados a considerar que a carta acima produzida também pode representar uma forma pela qual o aluno colaborador demonstrou resistência em participar da proposta de ensino quando foi solicitada a escrita de um texto que fosse encaminhado para algum destinatário a fim de reclamar sobre problemas em seu cotidiano, de modo que desejasse vê-los solucionados, visto o fato de que ele trata de um assunto que não condiz com a realidade social cotidiana.

Contudo, cabe destacar que houve a exposição de fatos relacionados à vida do personagem e que embasaram a argumentação do aluno colaborador. Entre as linhas 3 e 8, o estudante escreveu: “Sem pai, sem mãe, sem o tio bem e a tia may e seu melhor que virou vilão foi o responsável pelas mortes de pessoas que o peter amava, inclusive a mary Jane, e mesmo resolvendo a vida de pessoas todos os dias o próprio jornal o trata como uma pessoa ruim e ele nem ganha nada por isso, e não importa quantas realidades existam o homem aranha sempre perde aqueles que mais amam, realmente precisava ser assim Stan Lee”. Como já afirmamos, mesmo em se tratando de um assunto que não tem relação com a realidade social cotidiana vivida pelo aluno colaborador, percebemos que há o domínio discursivo de uma argumentação

que se faz mediante o relato de alguns fatos que são essenciais para o convencimento e a persuasão do leitor destinatário.

O aluno elaborou seu texto a partir de uma gradação que se baseou no que aconteceu com o personagem ao longo de sua vida. Este fato nos revelou uma possibilidade de trabalho em sala de aula que possibilitou gestos de ensino (BARROS, 2012) voltados para o aprimoramento desta habilidade por parte do aluno, de modo que correspondesse à capacidade de produção de textos mais elaborados e com maior fluidez e coerência para ser melhor compreendido pelo leitor destinatário. Além disso, também uma aprendizagem quanto à estruturação composicional característica do gênero *carta de reclamação* como forma de produzir tal gênero e pô-lo em circulação nos contextos sociointerativos em que for necessário.

A produção da carta escrita pela aluna colaboradora A05 tratou de uma problemática referente à escola em que estuda. Tal constatação já nos evidenciou que houve a compreensão da proposta de produção solicitada na atividade de sondagem e revelou também a preocupação e o envolvimento responsável da aluna quanto a assuntos que ocorreram na escola e que ocasionaram alguns prejuízos ao processo de ensino e aprendizagem dos estudantes como um todo, visto o fato de que o teor de sua reclamação foi embasado na realidade da falta de professores de disciplinas que, segunda ela, são importantes para os alunos no geral.

A seguir, temos a transcrição da carta de reclamação produzida por A05:

#### **Transcrição da atividade de sondagem de A05**

1	Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa e, meu objetivo é
2	fazer uma reclamação especialmente a secretaria
3	estadual , por não fazer com que a escola tenha uma
4	boa qualidade de estudos.
5	No início do ano de 2023 houve a falta de professo-
6	res que ensinam disciplinas que era de extrema
7	importância para alunos que iam fazer ENEM. O
8	mesmo aconteceu no ano de 2023.
9	Outra reclamação que tenho a fazer é em rela-
10	ção ao sistema, que em 2022 alguns alunos
11	foram aprovados sem ter frequentado a escola
12	e não ter obtido nenhum tipo de conhecimento.
13	E isso é bastante preocupante, porque do que

14 adianta serem aprovados só pra escola ter  
15 nome, e os alunos não terem um conhecimento  
16 para ter uma vida fora da escola. O governo  
17 deveria tomar uma atitude para que esses  
18 tipos de coisas sejam resolvidas.  
19 Atenciosamente (nome da aluna colaboradora).

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A aluna colaboradora demonstrou domínio quanto à estruturação discursiva de seu texto ao demarcar os parágrafos nitidamente, algo que não foi feito quando comparadas outras cartas anteriormente analisadas. Esta paragrafação permitiu uma leitura mais compreensiva por parte do leitor destinatário, tendo em vista que em cada parágrafo escrito a aluna organizou o seu projeto discursivo (BAKHTIN, 2011), evidenciando os problemas que foram alvos de sua reclamação.

Como esta é a última análise feita acerca das cartas produzidas na atividade de sondagem, percebemos que um fato em comum entre quase todos os alunos colaboradores é a ausência de indicação do local e data, demarcando assim a parte referente ao cabeçalho característico do gênero em estudo, além de uma estruturação mais adequada do corpo da carta a fim de que se tenha o reconhecimento do gênero por parte do leitor destinatário também pelo aspecto visual do texto impresso no suporte. Obviamente que isso não impede que se cumpram os objetivos propostos na produção e envio da carta de reclamação, contudo, estas percepções contribuiriam para o aprimoramento das outras atividades constantes na proposta de ensino, bem como nas explicações e discussões que foram feitas em sala de aula visando promover uma aprendizagem significativa dos alunos colaboradores.

É necessário considerar ainda que a carta de reclamação produzida por A05 se baseia em uma realidade que permeia o seu cotidiano escolar e, como visto em momento anterior, Barros (2012) e Pinheiro (2009) enfatizam que a reclamação feita com base em uma situação-problema vivida na realidade consegue promover uma argumentação favorável ao convencimento e persuasão do leitor destinatário.

Mesmo não indicando estruturalmente o cabeçalho da carta, contendo o local e data, é possível constatar que a aluna colaboradora fez a indicação de seu destinatário logo no início de sua carta, quando se posiciona como aluna da Escola e cita a secretaria de estado, entre as linhas 2 e 3 como o órgão detentor das condições de resolução da situação-problema exposta e reclamada.

A aluna colaboradora trouxe para a sua carta duas problemáticas que, de acordo com ela, necessitavam de resolução. Em um primeiro momento, escreveu, entre as linhas 5 e 8: “No início do ano de 2023 houve a falta de professores que ensinam disciplinas que era de extrema importância para alunos que iam fazer ENEM. O mesmo aconteceu no ano de 2022”. Acreditamos que o equívoco na repetição do ano letivo por parte da aluna tenha se dado devido ao fato de não ter prestado atenção suficiente em sua escrita quando sinalizou o ano letivo em que se encontra, mas na tentativa de informar o ano letivo de 2022. Mesmo assim, foi possível compreender o que a aluna reclamou.

Entre as linhas 9 e 12, a aluna colaboradora apontou mais uma reclamação referente à escola: “Outra reclamação que tenho a fazer é em relação ao sistema, que em 2022 alguns alunos foram aprovados sem ter frequentado a escola e não ter obtido nenhum tipo de conhecimento”. Nesse trecho, é possível percebermos que a aluna colaboradora tem conhecimento acerca do que está reclamando e expõe a situação como forma de chamar a atenção dos responsáveis por permitir a aprovação de alunos que não tinham obtido um desempenho satisfatório na escola ou que a frequentaram de maneira não regular.

Em ambas as reclamações, constatamos que houve um planejamento e uma organização textual (ANTUNES, 2003) que a fez reclamar de situações que, caso não sejam tomadas as medidas cabíveis, podem ocorrer novamente e agravar ainda mais os problemas mencionados. A análise desta carta produzida por A05 nos possibilitou compreender que ela possui um domínio discursivo do gênero textual que a faz remeter sua escrita a um destinatário que está em uma posição ou tem as condições de resolução para o que está sendo reclamado. Além disso, houve um aproveitamento da própria carta para torná-la ainda mais significativa do ponto de vista da leitura, visto o fato de a aluna colaboradora ter feito a reclamação de dois problemas na mesma carta e ainda ter conseguido argumentar em prol das resoluções de ambos.

Podemos perceber que a argumentação empreendida por ela, entre as linhas 13 e 18, conseguiu abranger os dois problemas reclamados. Ao escrever: “E isso é bastante preocupante, porque do que adianta serem aprovados só pra escola ter nome, e os alunos não terem um conhecimento para ter uma vida fora da escola. O governo deveria tomar uma atitude para que esses tipos de coisas sejam resolvidas”. A aluna colaboradora não só expôs e reclamou do problema como também conseguiu se posicionar criticamente frente a uma situação que ocorreu na escola em que estuda e que pode prejudicar também a outros alunos por fazê-los acreditar que não necessitam se esforçar tanto em seus estudos a fim de obterem uma aprovação que, praticamente, torna-se uma certeza ao final do ano letivo, contudo, a estudante afirma que tal

prática em nada contribui com a formação plena do estudante, tendo em vista não ser possível adquirir conhecimentos necessários para a vida fora da escola.

Outro ponto que também foi contemplado na argumentação empreendida pela aluna colaboradora diz respeito à falta de professores. Consequentemente, se não há o professor em sala de aula, o aluno tem prejuízo em sua formação e, dessa forma, também não adquire conhecimentos significativos para sua vida em sociedade, especialmente quando for realizar a prova do Enem. Para tanto, a aluna colaboradora chama a atenção do governo como sendo o destinatário para o qual remete sua *carta de reclamação* e faz um imperativo para que os problemas reclamados sejam devidamente solucionados.

Este primeiro momento de nossas análises das cartas de reclamação produzidas pelos alunos colaboradores na atividade de sondagem nos possibilitou uma compreensão de que há um domínio significativo da capacidade argumentativa em textos escritos, contudo nos conduziu ao entendimento de que era imprescindível a realização de gestos de ensino (BARROS, 2012) que contemplassem a aprendizagem de elementos composicionais e estruturais da *carta de reclamação* enquanto gênero de texto tomado como objeto de conhecimento (BNCC, 2018) em nossa proposta de ensino a fim de que, ao final de todas as etapas de estudo e atividades realizadas, houvesse a consolidação das aprendizagens e o consequente domínio pleno do gênero a fim de que seja produzido e posto em circulação, sempre que houver necessidade, conforme as situações sociointerativas em que se encontrarem.

#### **4.2 - A evolução do domínio do gênero por parte dos alunos colaboradores**

A produção escrita requer atenção por parte do aluno produtor a fim de que seja possível realizar o planejamento do que se pretende discorrer, bem como a escrita propriamente dita e suas necessárias revisões e reescritas, conforme aponta Antunes (2003). Barros (2012) esclarece que o aluno produtor consegue desenvolver a reescrita baseado nos instrumentos didáticos dispostos pelo professor, bem como nas devidas orientações que recebe para isso. Riolfi e Igreja (2010, *apud* SUASSUNA; CAMPOS, 2020) pontuam que os momentos de reescrita no Ensino Médio são necessários, pois quase inexistem na prática dos professores de Língua Portuguesa e, quando ocorrem, se tornam apenas uma atividade destituída da promoção do desenvolvimento dos alunos.

Realizamos o processo de escrita e reescrita textual em dois encontros durante a proposta de ensino. Antes de cada atividade de escrita solicitada, foram devidamente explicadas e discutidas junto aos alunos as características discursivas (como e o que e escrever em cada

parte constituinte da carta), argumentativas (como e de que maneira organizar o texto de modo que se consiga convencer e persuadir o leitor destinatário) e funcionais (os objetivos que motivaram a produção) da *carta de reclamação*, bem como enfatizados todos os pontos que foram percebidos na atividade de sondagem e que revelaram lacunas quanto à aprendizagem e domínio para a produção e circulação do referido gênero.

A relevância destas orientações, discussões e gestos de ensino (BARROS, 2012) se fundamentou na constatação de que são necessárias condições de estudo, compreensão e produção escrita que promovessem uma aprendizagem significativa do gênero textual em estudo, contemplando os aspectos característicos que lhes são inerentes como, por exemplo, a organização estrutural e a capacidade de elaboração de argumentos, de acordo com os problemas reclamados, objetivando o convencimento e a persuasão do leitor destinatário para que este viabilize as ações cabíveis para a resolução e a transformação da realidade evidenciada por meio da *carta de reclamação* produzida.

É relevante destacarmos que estas atividades de escrita e reescrita tiveram a intervenção do pesquisador responsável por meio das explicações, orientações e discussões realizadas junto aos alunos colaboradores, esclarecendo suas dúvidas e apontando caminhos para uma escrita mais coerente, fluida e de acordo com o projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) que foi desenvolvido por cada aluno, conforme cartas produzidas.

A atividade de escrita agora empreendida em nossa proposta de ensino teve uma característica em comum, quando relacionada à atividade de sondagem, a saber, os alunos foram motivados a escreverem uma *carta de reclamação* baseada em alguma situação-problema que puderam perceber em seu cotidiano e que desejavam reclamar a fim de que fosse devidamente resolvida por um destinatário que tivesse as condições de resolução do problema apontado.

Neste sentido, cabe o esclarecimento de que, mesmo não estando de posse da carta produzida na atividade de sondagem, os alunos escolheram manter a reclamação realizada na atividade mencionada, o que não foi impedido por parte do pesquisador responsável, visto que havia a motivação, por parte dos alunos, em aprender e dominar o gênero mediante o aprimoramento das habilidades que já tinham como consolidadas.

Para a atividade de escrita, os alunos foram motivados a produzirem utilizando parte dos operadores argumentativos descritos por Koch (2004), constantes no anexo que receberam. Todos os operadores argumentativos foram devidamente trabalhados em sala de aula numa perspectiva de compreensão dos sentidos provocados nos textos de acordo com o uso semântico de que se impregnam. Não houve em nenhum momento a restrição de algum operador

argumentativo por parte dos alunos colaboradores, todavia foram esclarecidos que alguns deles são mais utilizados do que outros em textos de caráter argumentativo.

Mediante análise prévia de todas as *cartas de reclamação* entregues aos alunos para estudo e apropriação do gênero, foi constatada a repetição dos operadores *até* (assinalam argumentos mais fortes para uma determinada conclusão), *pois* (introduzem conclusão), *porque* (introduzem justificativa, explicação), *porém, contudo* (assinalam argumentos para conclusões contrárias). Dessa forma, os alunos puderam compreender que, mesmo em situações diferentes e produtores diferentes, há a utilização em comum de alguns elementos que contribuem para a reclamação empreendida, visando a constituição de uma argumentação que seja favorável ao remetente na transformação e mudança da situação-problema vivida.

Para a atividade de reescrita, foram trabalhadas as cartas produzidas, conforme mencionado acima, mas com a adoção de mais uma perspectiva de atuação enquanto sujeito de direitos fazendo uso de uma *carta de reclamação*. Neste sentido, foram trabalhados em sala de aula partes da Lei nº 8.078/90, que trata do Código de Defesa do Consumidor e da atuação do Procon enquanto órgão atuante na defesa e proteção dos direitos do consumidor.

Agora, mediante a compreensão dos operadores argumentativos, os alunos produziram *carta de reclamação* que também referenciasse, quando possível, a Lei e o órgão que auxilia no combate a práticas danosas aos consumidores de modo geral. Contudo, é necessário enfatizarmos que mesmo as reclamações empreendidas pelos alunos colaboradores não sendo especificamente voltadas para relações comerciais, foi relevante o trabalho com os objetos de conhecimento (BNCC, 2018) acima mencionados como forma de lhes esclarecer o fato de muitas pessoas recorrerem a tais instrumentos e órgãos e/ou citá-los nas *cartas de reclamação* que produzem. Assim, é a consolidação de um gesto de ensino (BARROS, 2012) que ultrapassa a tão somente explicação feita e os estudos realizados em sala de aula.

Fizemos as análises das *cartas de reclamação* produzidas, colocando em sequência a escrita e a reescrita de cada aluno colaborador, a fim de evidenciarmos os avanços obtidos por cada um mediante os estudos realizados para a apropriação e domínio do gênero. Salientamos também que tais análises consistiram mais especificamente nos aspectos discursivos e argumentativos dos textos, porém com as devidas indicações das estruturas composicionais inerentes à *carta de reclamação*.

A carta produzida por A01 manteve tanto na escrita quanto na reescrita a reclamação sobre o chip com *internet* gratuita entregue pelo governo do Estado e depois retirado, com promessa de reabilitar o chip, fato, até então, no momento da pesquisa, não acontecido. Vejamos, na sequência, as transcrições:

### Transcrição da produção de escrita nº 2 de A01

1 Juru – PB, 22 de março de 2023.  
2 Prezado João Azevedo.  
3  
4 Prezado João Azevedo, venho através desta carta de recla-  
5 mação, reclamar ao senhor que no ano de 2022, o senhor dis-  
6 ponibilizou chip´s para todos os docentes de rede estadual.  
7 Isso porque estávamos enfrentando uma pandemia e nós  
8 docentes não estávamos frequentando a escola, por esse moti-  
9 vo estávamos estudando a distância (EAD). O chip teve dura-  
10 ção de um ano como o senhor havia dito. Mas no início do ano  
11 de 2023, nas redes sociais, especialmente no Instagram Oficial  
12 do governador da Paraíba, havia afirmado que a funcionabi-  
13 lidade dos chip´s iria voltar, mas até agora 22 de março de  
14 2023 isso ainda não aconteceu.  
15 Sei que não estamos no auge da pandemia, graças a Deus,  
16 já voltamos a nossa rotina escolar normalmente, passamos  
17 o dia inteiro sem comunicação com nossos familiares, fora que  
18 precisamos da internet do chip gratuita também para meios de  
19 estudo durante o dia escolar.  
20 Sendo assim, por tudo que apresentei, peço, por favor, que re-  
21 solva esse problema.  
22 Agradeço desde já a atenção.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

### Transcrição da produção de reescrita nº 3 de A01

1 Juru-PB, 29 de março de 2023.  
2 Prezado João Azevedo.  
3  
4 Prezado senhor, venho através desta carta de reclamação,  
5 reclamar ao senhor que no ano de 2022, o senhor disponibi-  
6 lizou chips para todos os docentes de rede estadual.

7 Isso porque estávamos enfrentando uma pandemia e nós  
8 docentes não estávamos frequentando a escola, por esse  
9 motivo durante o período do auge da pandemia estudamos à  
10 distância (EAD). O chip teve duração de um ano como o senhor  
11 havia dito. Mas no início do ano de 2023, nas redes sociais,  
12 especialmente no Instagram oficial do governador da Pa-  
13 raíba, havia afirmado que a funcionalidade dos chips  
14 iria voltar, mas até agora 22 de março de 2023 isso ainda  
15 não aconteceu.

16 Sei que não estamos mais no auge da pandemia, graças  
17 à Deus, já voltamos a nossa rotina escolar normalmente,  
18 mas passamos o dia inteiro sem comunica-  
19 ção com nossos familiares, fora que precisamos da inter-  
20 net do chip gratuita também para meios de estudo durante  
21 o dia escolar.

22 Sei, enquanto aluna desta escola, que tenho direitos a serem  
23 respeitados e que, em outras situações poderia ser ampara-  
24 da por Lei específica e obter uma orientação de um órgão  
25 competente.

26 Sendo assim, por tudo que apresentei, peço, por favor, que  
27 resolva esse problema.

28 Agradeço desde já atenção.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Na atividade de escrita, a aluna colaboradora expõe entre as linhas 4 e 6 a motivação pela qual produziu a sua carta de reclamação. Ao assim se posicionar – “Prezado João Azevedo, venho através desta carta de reclamação, reclamar ao senhor que no ano de 2022, o senhor disponibilizou chip’s para todos os docentes de rede estadual” –, a aluna reitera o seu direito enquanto estudante que reclama de uma situação vivida no ano letivo de 2022. Ela desenvolve a sua produção explicando o motivo pelo qual os chips foram recebidos, ao expor entre as linhas 7 e 9 a seguinte informação: “Isso porque estávamos enfrentando uma pandemia e nós docentes não estávamos frequentando a escola, por esse motivo estávamos estudando a distância (EAD)”.

Neste último trecho, é possível percebermos que houve a utilização de um operador argumentativo estudado nos blocos de aula da proposta de ensino: “porque”. A utilização deste

operador argumentativo condiz com a sua função, tendo em vista o fato dele justificar o enunciado ao qual ele antecede. Tal evidência nos remeteu à contribuição dos estudos, explicações e discussões junto com os alunos acerca da escrita argumentativa, utilizando operadores argumentativos para organização textual e alcance das metas projetadas ao produzir a *carta de reclamação*.

Além disso, visto que esta atividade de escrita tinha como foco o estudo, a apropriação e o uso dos operadores argumentativos descritos por Koch (2004), constatamos que A01 compreendeu as explicações feitas e aprimorou sua capacidade de escrita ao produzir o seu texto evidenciando o fato do recebimento dos chips pelo governo do Estado e o motivo pelo qual o mesmo ocorreu, a saber, o período de pandemia da Covi-19<sup>5</sup>.

A produção de A01 ainda nos evidenciou um avanço significativo quanto à apropriação do domínio argumentativo para expor uma situação-problema com base na realidade vivida pelo remetente da *carta de reclamação*. Dessa maneira, A01 enfatizou, entre as linhas 9 e 14, o problema alvo de sua reclamação: “Mas no início do ano de 2023, nas redes sociais, especialmente no Instagram Oficial do governador da Paraíba, havia afirmado que a funcionalidade dos chip’s iria voltar, mas até agora 22 de março de 2023 isso ainda não aconteceu”. Não só é possível destacarmos o fato de a aluna colaboradora ter utilizado adequadamente, e mais uma vez, um operador argumentativo, “mas”, na introdução de sua argumentação, como também ficou nítido que houve o aprimoramento de sua capacidade argumentativa ao tornar o texto mais coerente e fluido do ponto de vista da leitura e compreensão por parte do leitor destinatário.

Antes de solicitarmos a produção de reescrita, salientamos que houve o estudo acerca da Lei do Código de Defesa do Consumidor e do papel de atuação do Procon enquanto órgão de apoio e defesa deste. Assim, ao partirmos para a análise da produção de reescrita de A01, é possível constatar que houve a apropriação destes objetos de conhecimento (BNCC, 2018) por parte da aluna colaboradora.

Neste sentido, constatamos que, entre as linhas 22 e 25 a referida aluna conseguiu desenvolver o seu projeto discursivo tendo por base a utilização do conhecimento adquirido acerca da Lei e do órgão já citados, conforme aprendido nos estudos realizados. Assim, ela

---

<sup>5</sup> No ano letivo de 2022, houve o retorno gradativo dos estudantes às aulas de forma presencial. Contudo, a entrega dos chips com internet ocorreu antes deste período de retorno. O retorno 100% às aulas presenciais ocorreu no mês de abril, conforme pode ser consultado no link a seguir: <https://paraiba.pb.gov.br/diretas/secretaria-da-educacao/noticias/secretaria-de-estado-da-educacao-anuncia-calendario-de-retorno-100-presencial-para-as-escolas-da-rede-estadual-de-ensino#:~:text=A%20Secretaria%20de%20Estado%20da,todas%20as%20modalidades%20de%20ensino> (Acesso em: 30/03/2023).

escreveu: “Sei, enquanto aluna desta escola, que tenho direitos a serem respeitados e que, em outras situações poderia ser amparada por Lei específica e obter uma orientação de um órgão competente”. Diante deste trecho, constatamos que a aluna compreendeu que a situação-problema por ela reclamada não se enquadrava na utilização de algum Artigo ou inciso da Lei mencionada, tampouco da utilização do Procon como meio de resolução mais eficaz do problema mencionado. Contudo, tal compreensão foi devidamente esclarecida quando ela afirma que poderia fazer uso de tais elementos, caso fosse necessário em outras situações, fato este que comprova o desenvolvimento de uma aprendizagem significativa acerca dos gestos de ensino (BARROS, 2012) empreendidos pelo pesquisador responsável na aplicação e desenvolvimento da proposta didática.

Quanto aos aspectos referentes à utilização de operadores argumentativos (KOCH, 2004) como organizadores do projeto discursivo (BAKHTIN, 2011), percebemos que não houve mudanças significativas nos trechos em que eles ocorreram. Entre as linhas 7 e 10, a aluna colaboradora continuou com a mesma estrutura argumentativa, conforme pode ser visto: “Isso porque estávamos enfrentando uma pandemia e nós docentes não estávamos frequentando a escola, por esse motivo durante o período do auge da pandemia estudamos à distância (EAD)”. Também manteve a estrutura argumentativa entre as linhas 10 e 15, nas quais evidenciou a situação-problema vivida: “O chip teve duração de um ano como o senhor havia dito. Mas no início do ano de 2023, nas redes sociais, especialmente no Instagram oficial do governador da Paraíba, havia afirmado que a funcionalidade dos chips iria voltar, mas até agora 22 de março de 2023 isso ainda não aconteceu”.

Assim, pudemos concluir que as análises acerca da escrita e reescrita de A01 nos evidenciaram a aprendizagem dos conteúdos elencados como objetos de conhecimentos (BNCC, 2018) no domínio da produção de *carta de reclamação* enquanto gênero sociodiscursivo propício para situações nas quais seja necessária a sua utilização.

A produção de A02 também mostrou avanços no domínio discursivo e estrutural da carta de reclamação. As transcrições abaixo se referem às atividades de escrita e reescrita, conforme já explicadas em momento anterior. Organizamos na sequência a escrita e reescrita para facilitar ao leitor as análises que serão feitas.

### **Transcrição da produção de escrita nº 2 de A02**

1 Juru-PB, 22 de março de 2023

2 Sr. Diretor, (nome do diretor)

3 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva, e por  
 4 desta carta venho pedir uma atenção melhor na  
 5 hora do almoço, pois devido a quantidade excessiva  
 6 de alimentos em alguns pratos, deixou alu-  
 7 nos sem almoçar, e isso, é uma situação bastan-  
 8 te desagradável. Aproveito o ensejo, queria  
 9 pedir também que acrescentassem suco na  
 10 hora dessa refeição, assim o almoço fica bem  
 11 mais agradável.  
 12  
 13 Atenciosamente,  
 14 (nome da aluna colaboradora)

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

### Transcrição da produção de reescrita nº 3 de A02

1 Juru – PB, 29 de março de 2023  
 2 Sr. Diretor, (nome do diretor)  
 3  
 4 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva e, por  
 5 meio desta carta venho pedir uma atenção maior na  
 6 hora do almoço, que é nossa principal refeição duran-  
 7 te esse período que ficamos na escola, e alguns dias  
 8 atrás aconteceu uma situação muito desagradável, pois  
 9 alguns alunos ficaram sem essa refeição, devido ao  
 10 excesso de alimento em alguns pratos e, isso é  
 11 uma situação bastante desagradável, aproveito o ense-  
 12 jo, quero pedir que acrescentem suco e diversificação  
 13 de frutas na hora do almoço, assim deixando  
 14 nossa refeição mais rica e agradável. Sabemos que os  
 15 alunos de escolas públicas tem direito de alimentação  
 16 com quantidade ideal de nutrientes para a sua  
 17 idade, durante o período que está na instituição. Isso  
 18 é o que prevê o projeto de lei 1.901/2022. Eu no

19 meu direito de aluna sei as leis que mim asse-  
 20 guram uma boa alimentação, peço encarecidamente que solucionem este  
 21 problema, caso contrário irei recorrer a uma  
 22 instância que solucione esse problema.  
 23  
 24 Atenciosamente,  
 25 (nome da aluna colaboradora)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

As transcrições dadas nos revelam que houve o aprimoramento da capacidade de escrita por parte da aluna colaboradora. Logo no início de sua carta, tanto na escrita quanto na reescrita, percebemos o posicionamento assumido por ela enquanto aluna da Escola ao expor a situação-problema vivida por ela e que, conseqüentemente, atinge também outros alunos da instituição. Na análise dos trechos abaixo, fica evidente o avanço no domínio discursivo do gênero:

<b>Escrita</b>	<b>Reescrita</b>
3 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva, e por 4 desta carta venho pedir uma atenção melhor na 5 hora do almoço	4 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva e, por 5 meio desta carta venho pedir uma atenção maior na 6 hora do almoço, que é nossa principal refeição duran- 7 te esse período que ficamos na escola

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Além de ter produzido uma reescrita que revela uma melhor adequação linguística, é possível perceber a ênfase dada ao almoço como sendo a principal refeição servida aos alunos pela Escola. Tal fato faz com que o leitor destinatário compreenda sua responsabilidade em dar a devida atenção ao que está sendo reclamado na carta recebida.

A aluna colaboradora expõe o problema de forma mais objetiva na produção escrita, enquanto na reescrita há um esclarecimento mais desenvolvido de modo que evidencia a situação-problema vivida e leva ao conhecimento do destinatário aquilo que ela viveu e que provocou frustração pelo fato de não haver uma atenção por parte dos responsáveis pela Escola quanto à distribuição igualitária do almoço servido para os alunos:

Escrita	Reescrita
<p>5 pois devido a quantidade excessiva</p> <p>6 de alimentos em alguns pratos, deixou alunos</p> <p>7 nos sem almoçar, e isso, é uma situação bastante</p> <p>8 desagradável.</p>	<p>7 alguns dias</p> <p>8 atrás aconteceu uma situação muito desagradável, pois</p> <p>9 alguns alunos ficaram sem essa refeição, devido ao</p> <p>10 excesso de alimento em alguns pratos e, isso é</p> <p>11 uma situação bastante desagradável</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Barros (2012) e Pinheiro (2009) esclarecem que, em uma carta de reclamação, o remetente produz o seu texto de acordo com uma situação real que vivenciou e que lhe causou sentimento de impotência quanto a sua capacidade de resolução do problema exposto. Neste sentido, enquanto reclama de uma determinada situação, acaba expondo também as frustrações sentidas ante o exposto. A aluna colaboradora desenvolveu uma reescrita de sua carta enfatizando consideravelmente a sua reação ao perceber que alguns alunos não almoçaram devido ao fato de outros terem excedido a quantidade de alimento colocado em seus pratos e, em muitos casos, conforme relatou, o excesso não foi absorvido, sendo lançado fora, enquanto colegas ficaram sem a quantidade suficiente para saciar a fome naquele momento.

A utilização, tanto na escrita quanto na reescrita, do operador argumentativo “pois” revela uma apropriação deste elemento coesivo por parte da aluna colaboradora que consegue organizar o seu discurso com base na exposição do fato, seguido do efeito gerado pela ação de alguns alunos, ou seja, enquanto os que almoçam primeiro têm uma quantidade suficiente ou mais do que necessária de comida, os que ficam por último acabam nem sequer almoçando, visto já ter acabado praticamente todas as opções de alimentos que foram servidos.

Koch (2004) enfatiza que os operadores argumentativos que possuem um teor de conclusão das ideias desenvolvidas estruturam e consolidam o discurso empreendido de forma que o leitor percebe os resultados ocasionados por determinadas ações. Assim, cabe salientarmos que os blocos de aulas em que foram trabalhados estes elementos coesivos surtiram efeitos significativos na composição e desenvolvimento do projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) realizado por A02.

Outro ponto também a ser destacado se refere ao aproveitamento dos estudos referentes à Lei que estabelece o Código de Defesa do Consumidor e da atuação do Procon enquanto órgão fiscalizador das práticas comerciais, tendo em vista que, mesmo não se tratando de uma situação

típica do comércio, a aluna consolidou sua aprendizagem indo além dos conteúdos citados e imprimindo em seu texto uma argumentação embasada em um projeto de Lei acerca da alimentação dos alunos nas escolas de educação básica, bem como no conhecimento de que há outras instâncias hierarquicamente maiores que a direção escolar que podem resolver a situação-problema exposta e reclamada, garantindo, assim, que os alunos tenham alimentação adequada, conforme a necessidade e o direito de cada um naquele horário. No trecho a seguir, que está entre as linhas 14 e 22, é possível perceber e constatar o que foi posto em evidência: “Sabemos que os alunos de escolas públicas tem direito de alimentação com quantidade ideal de nutrientes para a sua idade, durante o período que está na instituição. Isso é o que prevê o projeto de lei 1.901/2022. Eu no meu direito de aluna sei as leis que mim asseguram uma boa alimentação, peço encarecidamente que solucionem este problema, caso contrário irei recorrer a uma instância que solucione esse problema”.

Tal estrutura discursiva consolida uma reclamação capaz de convencer e persuadir (ABREU, 2003) o leitor destinatário na consecução dos objetivos propostos. Os trechos colocados em evidência nos revelaram um crescente domínio do gênero *carta de reclamação*, além de nos ter possibilitado o entendimento de que os alunos estão compreendendo cada vez mais a funcionalidade que possui o referido gênero e como podem escrevê-lo a fim de alcançar as mudanças que desejam ver acontecendo em seu cotidiano.

A produção de escrita e reescrita de A03 não serão analisadas porque não tiveram elementos suficientes para tal ação. Salientamos que houve condições para as produções serem feitas, visto o fato de que os outros alunos colaboradores fizeram. Contudo, A03 fez apenas a indicação do local e data da carta de reclamação, não concluindo as atividades de escrita propostas. Acreditamos que, nos dias em que foram aplicadas tais atividades, A03 não estava se sentindo bem e, provavelmente, estava com problemas de ordem pessoal, os quais não eram do conhecimento do pesquisador responsável.

Assim, prosseguimos com nossas análises tendo a produção de escrita e reescrita de A04. Houve um gradativo avanço na produção deste aluno colaborador, uma vez que, enquanto na atividade de escrita ele discorreu sobre uma situação que não configura como sendo um problema do cotidiano, a saber, a vida do personagem de desenho animado Homem-Aranha, em sua reescrita ele discorre sobre uma situação que ocorre na Escola em que estuda e que lhe causou insatisfação por ser algo contínuo e, provavelmente, sem perspectiva de mudança. Contudo, ele se posiciona como cidadão de direitos ao reclamar de tal situação e produz sua *carta de reclamação* endereçada ao diretor da Escola. Salientamos que a mudança do alvo de

reclamação na reescrita configurou um possível comprometimento do aluno colaborador em participar efetivamente da proposta de ensino.

A seguir, têm-se as transcrições da produção de escrita e reescrita:

#### Transcrição da produção de escrita nº 2 de A04

1 Juru PB 22 de março de 2023

2 Diretor e escritor da marvel

3 Prezado Stan Lee

4

5 Questiono o por que o homem-aranha sofre tanto. Você é o criador dele, você o  
6 fez um herói cativante que toda criança sonha em ser, mas, ninguém liga para  
7 Peter Parker, “com grandes poderes vem grandes responsabilidades”. é o que dizem,  
8 mas não acha que são responsabilidades demais? ele é apenas um jovem tentando  
9 fazer o certo, e ele é recompensado com perdas.

10 Então porque causar tanto sofrimento para um herói, Peter salva pessoas todos  
11 os dias, ele não ganha nada por isso. Seu emprego de fotógrafo mal paga a comida  
12 dele, as pessoas todas por quem ele já amou não estão mais com ele, e mesmo  
13 diante de tudo isso ele sempre se mantém de pé.

14 Contudo não me entra na cabeça, qual o sentido de tudo isso? ele realmente  
15 precisava perder seu tio, tia, pais, namorada seu melhor amigo, então esse é o preço  
16 para ser o homem-aranha? Por que? enquanto existem grupos de heróis como os  
17 vingadores ou quarteto fantástico, ele é apenas um, contra todos os vilões e perigos,  
18 e mesmo salvando vidas, além de não ser recompensado ainda é tratado  
19 como um vilão pelos jornalistas.

20

21 Atenciosamente

22 (nome do aluno colaborador)

23 Um grande fã.

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Como a atividade de reescrita não se baseia no problema elencado na atividade de escrita acima transcrita, não é possível fazermos uma comparação acerca da evolução de trechos produzidos pelo aluno em sua *carta de reclamação*, evidenciando, desta forma, o avanço e o domínio do estudante acerca do gênero em estudo. Contudo, como já foi mencionado em

momento anterior, os estudos realizados que antecederam a produção de escrita se basearam também em elementos composicionais e discursivos inerentes à *carta de reclamação* como forma de torná-la mais organizada e coerente com o propósito comunicativo para o qual foi produzida.

Assim, entre outros pontos abordados e discutidos em sala de aula junto aos alunos colaboradores, está o domínio e uso de operadores argumentativos (KOCH, 2004) como elementos organizadores do discurso argumentativo. Todavia, para seu uso ser eficaz, é necessário que se tenha a reclamação de uma determinada situação para que, por meio de algum deles, conforme função no contexto, seja possível desenvolver um texto coerente com o que se pretende comunicar.

Antunes (2003) trata da produção textual observando algumas etapas e, entre elas, está o planejamento do texto. A carta produzida por A04, resultando na atividade transcrita, põe em evidência a reclamação que ele faz ao criador do personagem Homem-Aranha. Assim, ele evidenciou o alvo de sua reclamação entre as linhas 5 e 9, quando escreveu: “Questiono o por que o homem-aranha sofre tanto. Você é o criador dele, você o fez um herói cativante que toda criança sonha em ser, mas, ninguém liga para Peter Parker, “com grandes poderes vem grandes responsabilidades”. é o que dizem, mas não acha que são responsabilidades demais? ele é apenas um jovem tentando fazer o certo, e ele é recompensado com perdas”. A04 planejou o seu texto com base na vida do personagem citado, apontando os problemas pelos quais ele enfrenta todos os dias por salvar as pessoas e não ser recompensado por isto. Podemos deduzir, inclusive, que a escolha deste personagem por parte do aluno colaborador tem a ver com a forma pela qual o próprio aluno vive nos contextos sociais do qual faz parte. Assim, há, possivelmente, uma indicação de que o aluno se projeta no personagem como forma de viver a própria vida ou faz uma correlação direta entre suas condições (material e psíquica) de vida e a do personagem que, sozinho, ajuda a muitas pessoas e, mesmo assim, parece não ser reconhecido por suas ações, de acordo com a visão do colaborador.

Contudo, independentemente das hipóteses que façamos acerca da escolha do problema alvo da reclamação feita por A04, é inegável o fato de que ele conseguiu, logo após apresentar a problemática transcrita, argumentar em prol de uma possível mudança na forma de vida do personagem, além de ter feito uso adequado de um operador argumentativo para introduzir sua argumentação e organizar o seu projeto discursivo (BAKHITIN, 2011). Neste sentido, entre as linhas 10 e 13, A04 argumentou da seguinte forma: “Então porque causar tanto sofrimento para um herói, Peter salva pessoas todos os dias, ele não ganha nada por isso. Seu emprego de fotógrafo mal paga a comida dele, as pessoas todas por quem ele já amou não estão mais com

ele, e mesmo diante de tudo isso ele sempre se mantém de pé”. O uso de “então”, no trecho apresentado, evidencia que o aluno se apropriou deste elemento coesivo como forma de organizar o seu discurso e introduzir um argumento conclusivo relacionado a um fato que foi apresentado anteriormente.

Esta capacidade argumentativa de A04 foi aprimorada de tal forma que, mesmo em se tratando de um assunto que não configura um problema da vida real, como enfatizado em momento anterior, ele produziu uma carta de reclamação capaz de provocar o leitor destinatário (virtual) para agir em prol de uma determinada mudança que seja condizente com a problemática apontada, indo ao encontro do que afirma Abreu (2003), quando trata acerca do convencimento e da persuasão do leitor destinatário. Ademais, houve uma produção escrita que revelou uma crítica reflexiva acerca do herói mencionado, sendo que tal crítica se fez a partir da visão de um jovem que percebe o desgaste do personagem ao ajudar a todos e não receber nenhuma recompensa por isso, algo que, provavelmente, reflete-se em sua vida pessoal.

Em sua atividade de reescrita, A04 produziu uma carta voltada para o diretor da Escola em que estuda (houve uma mudança no teor da reclamação produzida por escolha do próprio aluno colaborador ao compreender que teria uma produção escrita mais significativa caso pudesse enviar e receber, de fato, a carta), reclamando de que, no horário do almoço, os alunos não têm um lugar apropriado para fazer sua refeição e, por este motivo, acabam, muitas vezes, sentando no chão de alguns espaços da escola. Sua argumentação se faz em torno da mudança desta realidade, solicitando, inclusive, que seja permitida a permanência dos alunos dentro das salas de aula pelo menos enquanto fazem a refeição, alegando as salas disporem de aparelhos de ar condicionado, o que seria, a seu ver, uma forma de amenizar o calor que sentem devido às altas temperaturas no horário do almoço.

Outro aspecto que também merece atenção é o fato da alteração do problema-alvo da reclamação. Deduzimos que esta atitude representa uma mudança de perspectiva do aluno colaborador frente ao projeto desenvolvido em sua turma. Temos ciência de que a proposta de ensino era o “novo”, o “desafio” posto em seu habitat e que isto o levou a não corresponder às expectativas de escrita das atividades propostas nos blocos de aula, mas tudo foi sendo modificado aos poucos até que houve o pleno engajamento e a participação ativa e efetiva em todas as outras atividades da proposta de ensino.

Desta maneira, transcrevemos a seguir a produção de reescrita de A04:

### **Transcrição da produção de reescrita nº 3 de A04**

1 Juru PB 29 de março de 2023  
 2  
 3 Senhor (nome do diretor)  
 4  
 5 Venho por meio desta carta, reclamar sobre não podermos ficarmos  
 6 salas durante a hora do almoço, pois não temos lugar para ficar. Então  
 7 temos que comer no chão e ficar jogados pelos cantos da escola,  
 8 são 1:30h de almoço e durante esse tempo todo ficamos  
 9 no chão em um calor de 32°, sendo que poderia muito  
 10 bem nos deixar ficar nas salas onde têm lugares para  
 11 sentar e ar condicionado também, pois você sabe bem que o  
 12 refeitório não aguenta todos os alunos da escola, não possui estrutura,  
 13 e esse tempo é muito útil para estudar mas fica complicado  
 14 estudar jogado pela escola no calor de 32°.

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Esta atividade nos mostra que A04 assumiu um posicionamento crítico diante de uma situação que, aparentemente, parece se repetir todos os dias na escola no horário de almoço. Tal posicionamento o faz expor um problema com base na realidade vivida e, a partir dele, reclamar e argumentar para que haja a devida transformação, bem como ocorra aquilo que ele deseja ter e usufruir na Escola, que é a oportunidade de poder almoçar dentro da sala de aula visto não ter lugares suficientes para todos os alunos no refeitório da Escola.

Desta maneira, A04 faz a exposição do problema de que reclama entre as linhas 5 e 6, quando escreveu: “Venho por meio desta carta, reclamar sobre não podermos ficarmos salas durante a hora do almoço, pois não temos lugar para ficar”. Barros (2012) e Pinheiro (2009) enfatizam que, diante de um problema reclamado, há agravantes que podem ocasionar ainda mais prejuízos, danos, frustrações ou outros sentimentos de impotência por parte de quem escreve uma carta de reclamação. A04 expõe também o agravante existente que decorre do fato dos alunos não terem um lugar que comporte todo o alunado durante o horário do almoço. Assim, prossegue com exemplos e falas de revolta, entre as linhas 6 e 9: “Então temos que comer no chão e ficar jogados pelos cantos da escola, são 1:30h de almoço e durante esse tempo todo ficamos no chão em um calor de 32°”. Ao expor este agravante, A04 evidencia também um sentimento de frustração devido ao fato de fazer a refeição mais importante do dia, servida pela Escola, sentado ao chão. Este fato contribui ainda mais para a sensibilização do leitor

destinatário a fim de que promova uma mudança na organização da Escola que permita que os alunos possam permanecer em sala de aula pelo menos enquanto almoçam.

A argumentação empreendida por A04 pode ser constatada entre as linhas 9 e 14, quando ele assevera: “poderia muito bem nos deixar ficar nas salas onde têm lugares para sentar e ar condicionado também, pois você sabe bem que o refeitório não aguenta todos os alunos da escola, não possui estrutura, e esse tempo é muito útil para estudar mas fica complicado estudar jogado pela escola no calor de 32º”. Ao fazer uso de “pois” como operador argumentativo, houve uma organização discursiva que o permitiu apresentar uma conclusão referente a um fato exposto anteriormente, tornando-o favorável à ação do leitor destinatário para a promoção da mudança esperada pelo remetente da carta.

O projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) desenvolvido por A04 em sua carta de reclamação contém as características de quem exerce sua cidadania de direitos ao reclamar de situações nas quais percebe que há condições de haver uma mudança que beneficie não somente a si próprio, mas também a outras pessoas que vivenciam a mesma problemática. É uma forma de mostrar para o destinatário, a saber, o diretor da Escola, que as decisões e/ou as formas de organização que são tomadas podem até manter sob controle um espaço que não sofre interferências de nenhuma outra pessoa durante determinado período de tempo, mas que, havendo a escuta e atenção à reclamação recebida, perceberá que foram criados fatores que ocasionam danos ou frustrações a quem enxerga em tais espaços a possibilidade de uso responsável para que seja possível o aproveitamento do tempo livre para a realização de estudos que propiciem um avanço e um entendimento mais significativo acerca do conteúdo ensinado durante o período matutino, além de possibilitar que se faça uma refeição mais cômoda e sem ser sentado no chão.

A produção da aluna colaboradora A05 mantém a reclamação feita desde a atividade de sondagem. Contudo, nas transcrições a seguir, nota-se que houve um avanço nos aspectos estruturais e discursivos da carta de reclamação.

#### **Transcrição da produção de escrita nº 2 de A05**

1	Juru-PB, 22 de março de 2023.
2	
3	Sr. Diretor, (nome do diretor)
4	
5	Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva e, venho por

6 meio desta carta, pedir para que tome uma atitude com  
7 relação ao horário de entrada dos alunos na escola. Alguns  
8 alunos chegam antes das 7:00hr da manhã e ficam espe-  
9 rando até 7:20 no Sol, sem ter um lugar para se acomodar  
10 e, sem sombra. Ainda através desta carta, peço para que  
11 deixem os alunos ficarem pelo menos dentro da escola já  
12 que os alunos não podem ficar nas salas.

13

14 Atenciosamente,

15 (nome da aluna colaboradora)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

### **Transcrição da produção de reescrita nº 3 de A05**

1 Juru-PB, 29 de março de 2023

2

3 Sr. Diretor (nome do diretor)

4

5 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva e, venho por meio  
6 desta carta, pedir para que tome uma atitude com relação ao  
7 horário de entrada dos alunos na escola. Alguns alunos chegam  
8 antes das 7:00hr da manhã e ficam esperando o portão abrir  
9 às 7:20 no sol por, a escola não ter uma estrutura para faze-  
10 rem bancos ou uma área coberta onde alunos podem se  
11 acomodar. Então, já que não fazem o menor esforço para ter  
12 um lugar para acomodar os alunos, poderiam deixar os alunos  
13 ficarem dentro da escola. Muitos falam que o sol das 7:00hr  
14 faz bem pra saúde mas, ninguém quer ficar do lado de  
15 fora quarando no sol até dá o horário de entrar.

16

17 Atenciosamente,

18 (nome da aluna colaboradora)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Mantendo-se o mesmo problema reclamado em ambas as produções acima transcritas, é possível destacarmos a evolução do pensamento argumentativo desenvolvida por A05. Através de uma comparação entre as partes desenvolvidas nas cartas, verificamos o domínio discursivo apresentado por A05. Assim, constatamos no início do texto tanto de escrita quanto de reescrita o problema-alvo da reclamação, conforme destacado a seguir:

Escrita	Reescrita
<p>5 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva e, venho por</p> <p>6 meio desta carta, pedir para que tome uma atitude com</p> <p>7 relação ao horário de entrada dos alunos na escola. Alguns</p> <p>8 alunos chegam antes das 7:00hr da manhã e ficam espe-</p> <p>9 rando até 7:20 no Sol, sem ter um lugar para se acomodar</p> <p>10 e, sem sombra.</p>	<p>5 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva e, venho por meio</p> <p>6 desta carta, pedir para que tome uma atitude com relação ao</p> <p>7 horário de entrada dos alunos na escola. Alguns alunos chegam</p> <p>8 antes das 7:00hr da manhã e ficam esperando o portão abrir</p> <p>9 às 7:20 no sol por, a escola não ter uma estrutura para faze-</p> <p>10 rem bancos ou uma área coberta onde alunos podem se</p> <p>11 acomodar.</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Na atividade de reescrita, a aluna colaboradora conseguiu ampliar o entendimento do leitor destinatário ao organizar o seu texto mostrando que tem conhecimento da estrutura da escola. Ela apresenta-se sensível quanto ao fato de não haver uma área coberta ou bancos à sombra para os alunos se protegerem, enquanto aguardam a entrada na escola. A forma como A05 reescreveu sua carta de reclamação nos possibilitou o entendimento de que ela aprimorou sua competência discursiva para compor um texto que viabilizasse a mudança de uma determinada realidade que vivencia todos os dias, tendo em vista o fato de residir em uma comunidade rural onde o transporte escolar chega mais cedo à sua localidade e, conseqüentemente, mais cedo à escola. Logo, e por este motivo, aguardam do lado de fora a permissão para entrar somente no horário determinado para todos os alunos.

Contudo, A05 não questiona ou reclama do horário em que é permitida a entrada dos alunos na escola, mas, sim, do fato de que, por chegarem mais cedo, acabam ficando expostas

à insolação, tendo em vista não haver um local à sombra que pudesse abrigar todos os alunos e os acomodar mais adequadamente, enquanto esperam o horário do portão ser aberto. A aluna argumenta em favor de uma permissão para aguardarem dentro da escola até que seja, portanto, permitida a entrada para as salas de aula, conforme podemos perceber nos trechos destacados a seguir:

Escrita	Reescrita
<p>10 [...] Ainda através desta carta, peço para que</p> <p>11 deixem os alunos ficarem pelo menos dentro da escola já</p> <p>12 que os alunos não podem ficar nas salas.</p>	<p>11 [...] Então, já que não fazem o menor esforço para ter</p> <p>12 um lugar para acomodar os alunos, poderiam deixar os alunos</p> <p>13 ficarem dentro da escola. Muitos falam que o sol das 7:00hr</p> <p>14 faz bem pra saúde mas, ninguém quer ficar do lado de</p> <p>15 fora quarando no sol até dá o horário de entrar.</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

É notória a evolução discursiva desenvolvida por A05 no que tange à exposição/reclamação do problema e a argumentação utilizada para convencer e persuadir o leitor destinatário. A análise mostrou que, enquanto na atividade de escrita a aluna colaboradora faz uma solicitação para permitirem que os alunos pudessem ficar, pelo menos, dentro da Escola, a reescrita vai além dessa sugestão e é introduzida por meio do operador argumentativo “então”, que desempenha um papel conclusivo diante do fato exposto e reclamado anteriormente.

Além disso, verificamos também que, como esclarecem Barros (2012) e Pinheiro (2009), a aluna colaboradora conseguiu apresentar um agravante decorrido do fato de serem proibidos de aguardar o início das aulas dentro da escola, quando enfatiza a problemática de ficarem expostos ao sol, até que seja, portanto, concedida a entrada de todos. Ao proceder desta maneira, A05 se posiciona frente ao leitor destinatário como alguém que não concorda com a prática em vigor e a revela como sendo problemática para si e para seus pares que também enfrentam a mesma realidade.

A05 não utilizou conhecimentos relativos ao estudo do Código de Defesa do Consumidor ou da atuação do Procon na produção das cartas que foram transcritas e, tal fato, levou-nos a concluir que a aluna colaboradora compreendeu que seu texto não necessitava de elementos dos conteúdos citados (para argumentar com autoridade) para que fosse possível fazer a reclamação da situação-problema vivenciada por ela e por seus colegas.

A produção da aluna colaboradora A06 tratou da mesma temática escolhida na atividade de sondagem, como fizeram outros alunos anteriormente citados. Nas transcrições a seguir, percebemos como A06 estruturou a sua carta e como planejou, escreveu e reescreveu o seu texto, conforme aponta Antunes (2003):

### **Transcrição da produção de escrita nº 2 de A06**

1 Juru – PB, 22 de março de 2023  
2  
3 Governador João Azevedo  
4  
5 Prezado Senhor, venho por meio desta carta, reclamar  
6 sobre os chip´s que foram disponibilizados as esco-  
7 las estaduais durante a pandemia da covid-19, na  
8 qual os estudantes tiveram aulas online, com o fito de  
9 que todos pudessem participar dessas aulas para não  
10 serem prejudicados. Porém nesse ano de 2023 os chip´s  
11 foram desativados, pelo fato de que a pandemia não está  
12 mais no auge, e as aulas estão acontecendo presencial-  
13 mente.  
14 Peço que esse problema seja resolvido, e os chip´s  
15 sejam reativados, pois precisamos de internet na esco-  
16 la para nos ajudar a fazer pesquisas, entre outros.  
17  
18  
19 Desde já, agradeço a atenção  
20 Atenciosamente, (nome da aluna colaboradora)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

### **Transcrição de trecho da reescrita da produção nº 3 de A06**

1 Juru – PB, 29 de março de 2023  
2 Governador João Azevedo  
3  
4 Prezado Senhor,  
5 Venho por meio desta carta, reclamar sobre os chip com in-  
6 ternet gratuita que foram disponibilizados as escolas estaduais  
7 durante a pandemia da covid-19, no ano de 2022, na qual os  
8 estudantes tiveram aulas online por não poder haver aglome-  
9 ração, a fim de que todos pudessem participar dessas aulas,  
10 para que não fossem prejudicados.  
11 Porém, como foi dito, esses chips só teriam duração de um  
12 ano. Dessa forma, nesse ano de 2023, em que a pandemia não  
12 está mais no auge e as aulas estão acontecendo presencialmen-  
13 te, os chips foram desativados.  
14 Passamos o dia inteiro na escola, então precisamos de internet gra-  
15 tuita para que possamos nos comunicar com familiares no período  
16 de intervalo e também para nos ajudar a fazer pesquisas referentes  
17 a assuntos escolares.  
18 Portanto, enquanto estudante, tenho ciência de que temos  
19 direitos a serem respeitados, assim espero que essa situação  
20 seja resolvida, e os chips sejam reativados.  
21  
22 Atenciosamente,  
23  
24 (nome da aluna colaboradora)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

As cartas transcritas nos permitiram compreender e constatar que houve uma aprendizagem que propiciou um domínio macroestrutural do texto, evidenciando uma organização dos elementos composicionais de modo a facilitar o entendimento do leitor destinatário quanto ao tipo de texto que está recebendo do remetente. Além disso, ficou evidente também a apropriação, por parte da aluna colaboradora, das etapas da produção textual esclarecidas por Antunes, que permitem, como já citado, o planejamento, a escrita e a reescrita

do texto até que se tenha uma produção que possa ser posta em circulação e atender aos objetivos sociocomunicativos para os quais foi pensada.

Ao dispormos alguns trechos das cartas acima transcritas e ao fazermos uma análise comparativa, percebemos o aproveitamento dos estudos da aluna colaboradora para escrever suas cartas e proceder com a reclamação acerca da desativação dos chips de *internet* gratuita entregues pelo governo do Estado da Paraíba. Neste sentido, como exposição da situação-problema, percebemos que, em ambas as produções, esta vem sinalizada logo no início dos textos:

Escrita	Reescrita
<p>5 Prezado Senhor, venho por meio desta carta, reclamar</p> <p>6 sobre os chip´s que foram disponibilizados as esco-</p> <p>7 las estaduais durante a pandemia da covid-19, na</p> <p>8 qual os estudantes tiveram aulas online, com o fito de</p> <p>9 que todos pudessem participar dessas aulas para não</p> <p>10 serem prejudicados.</p>	<p>4 Prezado Senhor,</p> <p>5 Venho por meio desta carta, reclamar sobre os chip com in-</p> <p>6 ternet gratuita que foram disponibilizados as escolas estaduais</p> <p>7 durante a pandemia da covid-19, no ano de 2022, na qual os</p> <p>8 estudantes tiveram aulas online por não poder haver aglome-</p> <p>9 ração, a fim de que todos pudessem participar dessas aulas,</p> <p>10 para que não fossem prejudicados.</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A reescrita mostrou um texto mais organizado e com um projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) mais desenvolvido, facilitando a compreensão do leitor destinatário e já o preparando para que tenha ciência das consequências decorrentes da desativação do chip. A aluna conseguiu contextualizar a sua escrita, evidenciando de maneira clara e objetiva o problema-alvo de sua reclamação. Na sequência, percebemos que a reescrita se fez com uma organização discursiva que evidenciou o conhecimento da aluna em relação a todo o contexto no qual estava inserida e que a fez, juntamente com todos os outros alunos da rede estadual, receber o chip entregue através de uma ação do governo do Estado.

Ademais, já há a utilização do operador argumentativo “porém”, que introduz uma nova contextualização e desempenha a função de contrariar um fato exposto anteriormente, levando

o leitor destinatário a perceber resultados que não estavam de acordo com o esperado. Dessa forma, apesar de terem recebido o chip no período em que estavam em isolamento social, tendo aulas de forma remota, a desativação do mesmo proporcionou frustrações e até prejuízos aos seus estudos, porque não puderam mais realizar pesquisas na internet para as atividades que foram passadas pelos seus professores.

Os trechos a seguir nos permitem compreender tal análise feita acima:

Escrita	Reescrita
<p>10 [...] Porém nesse ano de 2023 os chip's  11 foram desativados, pelo fato de que a  12 pandemia não está  13 mais no auge, e as aulas estão acontecendo  14 presencial-  15 mente.</p>	<p>11 Porém, como foi dito, esses chips só  12 teriam duração de um  13 ano. Dessa forma, nesse ano de 2023, em  14 que a pandemia não  15 está mais no auge e as aulas estão  16 acontecendo presencialmen-  17 te, os chips foram desativados.  18 Passamos o dia inteiro na escola, então  19 precisamos de internet gra-  20 tuita para que possamos nos comunicar  21 com familiares no período  22 de intervalo e também para nos ajudar a  23 fazer pesquisas referentes  24 a assuntos escolares.</p>

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Na reescrita ainda é possível constatar que a aluna colaboradora trouxe para o seu texto um agravante decorrente da situação-problema reclamada. Neste caso, entre as linhas 14 e 17 percebemos a utilidade que os chips desempenhavam para os alunos que passam o dia inteiro na Escola: comunicação com as famílias e auxílio nas pesquisas da *internet*, algo que, sem a funcionalidade do *chip* se torna mais difícil quando observado o texto como um todo.

Apesar de já termos evidenciado este último fato antes do destaque dos trechos transcritos, valemo-nos da transcrição para que pudéssemos compreender adequadamente o gradativo avanço no domínio estrutural e discursivo apresentado por A06, ao ser motivada para reescrever a sua *carta de reclamação*, observando e fazendo uso de operadores argumentativos como elementos coesivos que tornam o texto mais fluido, coerente e com maior poder de convencimento e persuasão (ABREU, 2003) do leitor destinatário. Ainda vale destacar que o

trecho mencionado acima se constitui como uma argumentação empreendida por A06, o que a fez levar o leitor destinatário para a posição de quem detém as condições de resolução para o problema reclamado, visto que ele também é conhecedor do fato de os alunos passarem o dia inteiro na Escola e precisarem utilizar a *internet* para os fins já expostos.

Podemos ainda afirmar que houve um aproveitamento dos estudos referentes ao Código de Defesa do Consumidor e da atuação do Procon, visto que entre as linhas 18 e 20, a aluna colaboradora trouxe para o seu texto uma informação que não consta na atividade de escrita. Assim, ela escreveu:

Escrita	Reescrita
<p>14 Peço que esse problema seja resolvido, e os chip's</p> <p>15 sejam reativados, pois precisamos de internet na esco-</p> <p>16 la para nos ajudar a fazer pesquisas, entre outros.</p>	<p>18 Portanto, enquanto estudante, tenho ciência de que temos</p> <p>19 direitos a serem respeitados, assim espero que essa situação</p> <p>20 seja resolvida, e os chips sejam reativados.</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Além de a aluna colaboradora ter se posicionado criticamente no exercício de seus direitos frente ao leitor destinatário, percebemos que o fato de não ter citado nenhum Artigo ou inciso da Lei mencionada, muito menos ter indicado o Procon como um elemento ou fator a mais e disponível a seu favor, permitiu-nos deduzir que houve a compreensão de que não havia a necessidade de utilização de algum trecho dos textos trabalhados para que a reclamação feita surtisse o efeito esperado.

Contudo, é preciso destacar que o trecho “tenho ciência de que temos direitos a serem respeitados” (linhas 18 e 19) se apresentou no texto de modo vago, tendo em vista que a aluna colaboradora não menciona quais são esses direitos, o que nos levou a compreender que, possivelmente, ela tenha utilizado esta expressão como uma forma de “intimidar” o leitor destinatário para o alcance daquilo em que tem interesse, no caso, a reativação dos chips com *internet* gratuita; ou que tenha se apropriado de tal expressão em seu texto em razão das intervenções feitas no processo de desenvolvimento da proposta de ensino, por parte do pesquisador responsável, visto que foi estudado tanto um trecho do Código de Defesa do Consumidor quanto um texto que discute o papel do Procon na defesa do consumidor. Tudo

isso constitui, a nosso ver, fatores determinantes de uma argumentação construída a partir da audição das aulas e da leitura dos textos de alunos, à medida que exemplares da *carta de reclamação* eram trabalhadas em sala de aula.

Mesmo diante das análises feitas, concluímos que A06 estava em processo de aprendizagem sobre o gênero e a forma como ela escreveu e reescreveu sua carta. De acordo com as condições de aprendizagem a que teve acesso, revelou um avanço significativo para o domínio e utilização da *carta de reclamação* como recurso disponível e eficaz para a mudança de determinadas realidades que lhes cause danos, prejuízos ou frustrações de ordens diversas.

Dessa maneira, os alunos colaboradores participantes da proposta de ensino escreveram uma *carta de reclamação* não apenas relatando ou informando uma situação-problema, mas mostrando a realidade problemática vivida, os agravantes decorridos do fato exposto e fazendo uma reclamação aliada a argumentações favoráveis para a consecução do que almejavam ver solucionados e, com isso, melhorar a sua rotina cotidiana.

#### **4.3 - O domínio do gênero carta de reclamação: alcançando os objetivos da proposta de ensino**

O penúltimo encontro da nossa proposta de ensino foi tão desafiador quanto o primeiro. Ao longo de quinze aulas de cinquenta minutos cada, os alunos vivenciaram situações de aprendizagem voltadas para o domínio do gênero *carta de reclamação*. Desde uma produção escrita que realizaram sem nenhuma intervenção didática, como forma de sondar os conhecimentos prévios que tinham acerca do referido gênero, bem como a produção final que foi realizada neste penúltimo bloco de aulas, a fim de verificarmos os avanços adquiridos por meio da execução da proposta de ensino.

O desafio maior se fez porque, neste momento, os alunos já tiveram o contato com materiais explicativos, exemplares de cartas de reclamação, textos sobre legislação específica da defesa dos interesses do consumidor, plataformas *on-line* para efetivação da reclamação pretendida, além de já terem produzidos cartas de reclamação com auxílio do pesquisador responsável, tendo em vista os gestos de ensino (BARROS, 2012) necessários e próprios da intervenção didática.

Diante do percurso de aprendizagem trilhado até o momento, esta produção final foi feita sem nenhuma intervenção por parte do pesquisador responsável, daí ser desafiadora para os alunos colaboradores. Mesmo sendo uma turma que possui 16 alunos matriculados, alguns não demonstraram interesse em participar da pesquisa, outros participaram em apenas alguns

encontros, e outra parcela de alunos não produziu por completo as atividades de produção que foram solicitadas ao longo das aulas, o que inviabilizou a constituição de um *corpus* de análise que tivesse a mesma quantidade de alunos matriculados na turma do 3º ano “B” na qual esta pesquisa foi aplicada.

Assim, reiteramos que nossas análises se fizeram com base nas produções textuais de seis alunos, visto ser este o número dos que aceitaram e participaram de todos os encontros e atividades propostas. Como em todas as análises que foram realizadas até o momento, manteremos o nosso foco voltado para a competência argumentativa desenvolvida pelos alunos colaboradores, uma vez que a carta de reclamação é um gênero da cidadania (BEATO-CANATO; BAUMGÄRTNER; CECÍLIO, 2006) que tem seu teor discursivo empregado em situações de uso da Língua escrita nas quais se faz imprescindível o domínio argumentativo a fim de evidenciar a situação-problema vivenciada, expondo danos, incômodos ou prejuízos por ela causados (BARROS, 2012) (PINHEIRO, 2009), com o intuito de convencer e persuadir o destinatário (ABREU, 2003) para que provenha meios e formas pelas quais haja a sua devida resolução.

Objetivamos fazer uma análise que nos permitiu compreender e verificar o nível de aprendizagem dos alunos colaboradores, bem como o avanço em suas produções quanto à organização macrotextual e, especialmente, ao seu projeto discursivo (BAKHTIN, 2011), visto que o domínio significativo do gênero *carta de reclamação* requer uma produção textual que tenha os elementos composicionais, a saber, cabeçalho, corpo e fechamento conforme referências teóricas abordadas em capítulo específico desta dissertação, dispostos e organizados de tal forma que, ao ser lido por alguém, este saberá reconhecer que se trata de uma *carta de reclamação* que lhe foi dirigida com um determinado propósito comunicativo e que agora espera que atitudes sejam tomadas e mudanças ocorram para a transformação do que se tem como situação-problema.

Dessa forma, organizamos as produções em duas colunas paralelas, tendo em uma a primeira produção, a saber, atividade de sondagem, e na outra a produção final, a fim de que as análises propiciem a visualização, por comparação, do avanço dos alunos na aprendizagem e domínio do gênero em estudo. Vale salientar que o foco das análises foi voltado mais para a produção final, uma vez que a atividade de sondagem já foi devidamente discutida em momento anterior.

Todas as produções que foram transcritas a seguir se diferenciam quanto à situação-problema exposta e reclamada na atividade de sondagem, pois, para a produção final, foram discutidos e elencados em sala de aula, junto aos próprios alunos colaboradores, os principais

problemas que fazem parte do seu cotidiano e que os afetam diariamente de alguma forma, como, por exemplo, coleta seletiva de lixo, manutenção de estradas vicinais, limpeza urbana, conservação de prédios e espaços públicos, serviços de saúde à população, oportunidades de emprego para os jovens etc., como forma de expandir mais ainda a funcionalidade da *carta de reclamação* enquanto gênero que oportuniza o exercício da cidadania.

O destinatário escolhido pelos próprios alunos colaboradores, diante dos problemas elencados, foi a Prefeitura Municipal da cidade de Juru-PB ou alguma secretaria específica do município. Assim, cada aluno colaborador foi motivado a refletir quanto ao seu papel de cidadão de direitos e a funcionalidade da *carta de reclamação* como gênero textual que pode ser utilizado como instrumento de garantia da participação social e intervenção em alguma realidade específica da qual fazem parte direta ou indiretamente.

Assim, temos a seguir as produções da aluna colaboradora A01.

<b>Atividade de sondagem</b>	
1	28/02/2023, Juru-PB, Governador João Azevedo
2	
3	Caro Governador João Azevedo, lhe envio esta carta para
4	fazer a seguinte reclamação, no início do ano letivo
5	de 2022, o senhor Governador proporcionou chip's com
6	internet gratuita para os alunos de escolas estaduais
7	da Paraíba com duração de um ano, após este
8	prazo o chip não teria nenhuma utilidade. Assim que
9	os docentes perceberam a não funcionamento do
10	chip, foram até as redes sociais pedir a funcionalidade dos chip's
11	de volta, e sim, tiveram uma devolução nos comen-
12	tários de uma publicação no perfil no Governo através
13	do Instagram afirmando que em 2023 a funciona-
14	lidade dos chip's voltariam e até agora
15	28/02/2023 os chip's ainda não estão funcionando
16	novamente.
17	
18	por (nome da aluna colaboradora)!
<b>Produção final</b>	

1 Juru-PB, 5 de abril de 2023.  
2  
3 Prefeita  
4  
5 Excelentíssima senhora prefeita, venho através desta  
6 carta de reclamação, reclamar sobre a falta de emprego  
7 em nossa cidade.  
8 Nós jovens que estamos terminando o ensino médio, não es-  
9 tamos ingressando no mercado de trabalho na nossa cidade  
10 por falta de oportunidades de emprego. Senhora prefeita,  
11 boa parte dos jovens hoje precisam de emprego para cobrir  
12 os custos de uma faculdade e até mesmo ajudar nas des-  
13 pezas de casa, sendo assim nos vemos obrigados a sair  
14 do lugar que moramos e ficar longe das pessoas que tanto  
15 amamos, para ir em busca de uma qualidade de vida melhor.  
16 Senhora prefeita, ajude-nos buscando uma solução,  
17 como por exemplo: Abrir inscrições para concursos,  
18 abrir vagas de emprego para jovem aprendiz na prefei-  
19 tura, ou disponibilizar cursos gratuitos.  
20 Sendo assim, por tudo que apresentei, peço, por favor,  
21 que resolva esse problema.  
22  
23 Agradeço desde já atenção.  
24  
25 Atenciosamente,

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A análise das produções nos permitiu constatar que houve uma aprendizagem significativa da *carta de reclamação* enquanto objeto de conhecimento (BNCC, 2018) trabalhado em sala de aula por meio da proposta de ensino. Percebemos que, logo no início das produções feitas, A01 tinha um conhecimento do cabeçalho como parte integrante do referido gênero e que, em sua produção final, ela apresentou uma organização que pôs em destaque o destinatário para o qual a carta foi escrita, a prefeita do município de Juru-PB (linha 3).

Atividade de sondagem	Atividade final
1 28/02/2023, Juru-PB, Governador João Azevedo	1 Juru-PB, 5 de abril de 2023. 2 3 Prefeita 5 Excelentíssima senhora prefeita, venho através desta 6 carta de reclamação, reclamar sobre a falta de emprego 7 em nossa cidade.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Enquanto na atividade de sondagem a data surge primeiro que o local, e o destinatário foi colocado na mesma linha, a atividade final revelou uma mudança organizativa em que se vê o local seguido da data, e o destinatário em uma linha posterior, dando-lhe o destaque devido. Barros (2012) e Pinheiro (2009) enfatizam que o cabeçalho é composto pelas informações referentes ao local de onde se escreve, a data de quando se escreve e o destinatário para quem se escreve, além de uma referência nominal que antecipa o conteúdo da carta.

Muitas vezes, a referência nominal pode ser feita por meio de uma frase temática, como, por exemplo, “falta de emprego no município para os jovens”. Contudo, percebemos que entre as linhas 5 e 7, A01 constrói a referência de sua carta por meio de uma oração na qual já expressa também o seu propósito comunicativo: “[...] venho através desta carta de reclamação, reclamar sobre a falta de emprego em nossa cidade”.

A forma como se dirige à destinatária da carta também se diferenciou quando observada a atividade de sondagem. Na atividade final, houve o uso de uma expressão de tratamento “excelentíssima senhora prefeita ” (linha 5), que não foi feita na atividade de sondagem, mesmo em se tratando de um destinatário que ocupa um cargo político hierarquicamente superior. Essa forma de escrita nos revelou uma compreensão adquirida por meio dos estudos, explicações e atividades da proposta de ensino que proporcionaram uma adequação e organização do cabeçalho enquanto elemento composicional da carta de reclamação.

Outro ponto que também merece destaque pode ser visto na organização textual da atividade final com o uso da paragrafação, algo que não ocorre na atividade de sondagem em que A01 constrói todo o seu texto em apenas um parágrafo. Além disso, há a manutenção de um estilo de escrita por parte da aluna colaboradora, no qual ocorre a contextualização da

situação-problema para, a partir disto, ser feita a reclamação evidenciando, inclusive, os agravos oriundos do problema reclamado. Os trechos a seguir, permitem-nos fazer tal análise:

Atividade de sondagem	Atividade final
<p>4 [...] no início do ano letivo  5 de 2022, o senhor Governador  proporcionou chip's com  6 internet gratuita para os alunos de escolas  estaduais  7 da Paraíba com duração de um ano, após  este  8 prazo o chip não teria nenhuma utilidade.</p>	<p>8 Nós jovens que estamos terminando o  ensino médio, não es-  9 tamos ingressando no mercado de trabalho  na nossa cidade  10 por falta de oportunidades de emprego.  Senhora prefeita,  11 boa parte dos jovens hoje precisam de  emprego para cobrir  12 os custos de uma faculdade e até mesmo  ajudar nas des-  13 pezas de casa, [...].</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Mesmo havendo a manutenção da forma de escrita da carta de reclamação em que A01 contextualiza a problemática vivenciada por ela, é evidente a percepção de um aprimoramento da capacidade de uso da linguagem para fazer com que o texto se torne mais compreensível para o leitor destinatário e já se inicia o processo de convencimento e de persuasão (ABREU, 2003). Ainda é possível perceber a utilização adequada do operador argumentativo “até mesmo” (linha 12) como forma de marcar a conclusão dos fatos apresentados, o que nos mostra um domínio discursivo organizado e propício para a consecução dos objetivos sociocomunicativos da carta produzida.

A argumentação empreendida pela aluna colaboradora pode ser vista entre as linhas 13 e 19, quando ela expôs: “[...] sendo assim nos vemos obrigados a sair do lugar que moramos e ficar longe das pessoas que tanto amamos, para ir em busca de uma qualidade de vida melhor. Senhora prefeita, ajude-nos buscando uma solução, como por exemplo: Abrir inscrições para concursos, abrir vagas de emprego para jovem aprendiz na prefeitura, ou disponibilizar cursos gratuitos”. Mesmo sem ter o conhecimento necessário da viabilidade das propostas feitas, A01 argumenta de forma ativa e participativa do processo de incentivo à criação de oportunidades de emprego para os jovens na cidade de Juru-PB. As propostas apresentadas por ela sinalizam a forma como compreende o poder do cargo de prefeita constitucional exercido pela destinatária

de sua carta e, neste sentido, escreve correspondendo aos anseios que tem acerca do desejo de poder trabalhar em seu próprio município logo após o término do Ensino Médio, sem ter que precisar sair para outra cidade ou ter que, se sair da cidade, arcar com as despesas dos estudos que, possivelmente, planeja fazer para que tenha uma qualidade de vida melhor.

Como parte final da carta de reclamação, chamada de fechamento ou fecho da carta, Barros (2012) esclarece que se tenha uma frase-síntese que expresse o desejo da resolução do problema reclamado e uma saudação final, como forma de despedida do leitor destinatário, além da retomada da identificação do remetente, caso assim escolha fazer. Tais elementos podem ser vistos melhor organizados na atividade final por conta da paragrafação feita pela aluna colaboradora, uma vez que na atividade de sondagem eles se mesclam no corpo da carta e requerem um pouco mais de esforço por parte do leitor destinatário para sua identificação, conforme podemos verificar nos trechos abaixo transcritos:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
13 [...] em 2023 a funciona-	20 Sendo assim, por tudo que apresentei,
14 lidade dos chip's voltariam e até agora	peço, por favor,
15 28/02/2023 os chip's ainda não estão	21 que resolva esse problema.
funcionando	22
16 novamente.	23 Agradeço desde já atenção.
17	24
18 por (nome	25 Atenciosamente,
da aluna colaboradora)!	

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A produção final de A01 se mostrou mais organizada, indicando que a aluna colaboradora produziu a sua carta de acordo com as etapas de planejamento, escrita, revisão e reescrita, conforme Antunes (2003), tendo realizada a organização textual correspondente aos elementos composicionais necessários do referido gênero, evidenciando o domínio não só nestes aspectos, mas também no que diz respeito ao projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) e ao uso da linguagem em uma prática de comunicação sociointerativa.

Na produção final da aluna colaboradora A02, transcrita a seguir, houve uma reclamação sobre a falta de transporte escolar disponível e suficiente para os alunos, que ficam esperando muito tempo por ele, depois das aulas concluídas. De acordo com a carta produzida, é possível constatar o desconforto sentido pela aluna colaboradora ao ter de esperar cerca de

uma hora até a chegada do transporte que a levará, junto com os seus colegas, ao local de suas residências.

<b>Atividade de sondagem</b>	
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18	<p>Gostaria que os responsáveis pela distribuição de alimentos da ECITE Arlinda Pessoa desse uma atenção a mais, no quesito de repartição entre os alunos, pois os que estão ficando por último, está praticamente sem comer. Na verdade é que muitos alunos, coloca bastante comida e acaba que nem come tudo, já os que ficam por último acaba ficando sem alguns alimentos, como exemplo arroz, salada. Então gostaria dessa atenção maior, para que todos os alunos possa ter uma refeição de qualidade. (obs: isso só acontece, geralmente no almoço).</p> <p>Ademais, poderiam também, diversificar as frutas na hora do almoço, intercalar entre frutas e suco, assim deixando um cardápio mais rico, e trazendo uma boa alimentação para os alunos.</p> <p>Peço que analise atenciosamente essas questões, e que possam solucionar.</p>
<b>Produção final</b>	
1 2 3 4 5 6 7 8 9	<p>Juru-PB. 05 de abril de 2023</p> <p>Prefeitura Municipal</p> <p>Aos cuidados do Setor da Secretaria de Transportes</p> <p>Ref: Falta de Transporte Escolar</p> <p>Prezado Senhor,</p> <p>Venho por meio desta carta, lamentar a falta de trans-</p>

10 porte escolar para os alunos do distrito de Dalmo-  
11 polis desde o início do ano letivo. Quando liberados  
12 da escola, ficam aproximadamente uma hora espe-  
13 rando a chegada do ônibus, pois não há trans-  
14 portes suficiente para todo o município, devido a  
15 essa escassez ficamos esperando a disponibilida-  
16 de de algum transporte para que sejamos levados  
17 até o nosso destino. Sei que como aluna tenho direi-  
18 to de ter transporte escolar, para ter acesso até  
19 a escola.  
20 E, sendo assim, informo que se não tiver solução  
21 para este problema, irei em busca de instâncias  
22 maiores para que sejam resolvidos e, assim garantindo  
23 o nosso direito de transporte.  
24  
25       Atenciosamente,  
26  
27                       (Nome da aluna colaboradora).

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Após a leitura da atividade de sondagem e da produção final, percebemos que a aluna colaboradora ainda apresenta dificuldades quanto à paragrafação do texto. Mesmo diante de um trabalho realizado em sala de aula em que foi explanado este recurso de organização textual, verificamos que A02 mantém um padrão de escrita que desconsidera o uso de parágrafos em todas as produções feitas durante a proposta de ensino. Nossa hipótese para tal padrão de escrita sem parágrafos reside no fato de a aluna não dar a devida atenção a este elemento durante a construção de seu texto, ou por não acreditar que a simples translineação, ou seja, escrever na próxima linha do suporte textual já demarca o parágrafo que a mesma pretende construir em seu texto.

Em relação ao aspecto macrotextual, verificamos que a produção final apresenta o cabeçalho, o corpo e o fechamento da carta organizados de tal forma que é possível a realização de uma leitura compreensível em toda a extensão da carta escrita. Algo que não aconteceu na atividade de sondagem na qual a aluna já inicia o seu texto de forma direta em que percebemos

a indicação do destinatário no próprio corpo da *carta de reclamação*, conforme destacamos abaixo:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
1 Gostaria que os responsáveis pela distribuição de 2 alimentos da ECITE Arlinda Pessoa desse uma aten- 3 ção a mais, no quesito de repartição entre os alu- 4 nos, pois os que estão ficando por último, 5 está praticamente sem comer.	1 Juru-PB. 05 de abril de 2023 2 3 Prefeitura Municipal 4 Aos cuidados do Setor da Secretaria de Transportes 5 Ref: Falta de Transporte Escolar

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A02 demonstrou um domínio da produção escrita quanto aos elementos linguísticos indicados no cabeçalho, quando destacou primeiramente o local, em seguida a data (linha 1) de onde e quando escreveu, e o destinatário em uma linha de destaque (linhas 3 e 4), além de usar uma frase nominal (linha 5) que anuncia antecipadamente o teor discursivo que possui a *carta de reclamação* que será lida. A forma como construiu a frase nominal remete aos exemplares das cartas de reclamação estudadas em sala de aula durante o desenvolvimento da proposta de ensino, o que nos revelou uma apropriação das formas de produção mais eficientes para o referido gênero.

Outra competência que pôde ser aprimorada na produção final de A02 diz respeito ao modo como relata a situação-problema alvo de sua reclamação. Desde a produção inicial, a aluna colaboradora conseguiu expor o que desejava reclamar para que pudesse construir argumentos favoráveis à consecução dos objetivos pretendidos por meio da reclamação. Os trechos destacados a seguir permitem-nos fazer tal análise e comprovar o avanço do desempenho linguístico apresentado por A02 em sua produção final:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
1 Gostaria que os responsáveis pela distribuição de	9 Venho por meio desta carta, lamentar a falta de trans-

2 alimentos da ECITE Arlinda Pessoa desse uma aten- 3 ção a mais, no quesito de repartição entre os alu- 4 nos, pois os que estão ficando por último, 5 está praticamente sem comer.	10 porte escolar para os alunos do distrito de Dalmo- 11 polis desde o início do ano letivo.
---	--

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Enquanto a atividade de sondagem nos revela um texto com algumas lacunas acerca do entendimento do mesmo, a produção final foi escrita de modo claro e objetivo, sem deixar o leitor destinatário com dúvidas sobre o que está sendo reclamado. Neste sentido, os trechos nos permitem observar que, na atividade de sondagem, a aluna colaboradora apenas pede que os responsáveis pela distribuição de alimentos na Escola deem uma atenção especial quanto à divisão por igual entre todos os alunos (linhas 1, 2, 3 e 4), porém o leitor destinatário pode ficar com dúvidas acerca de quais alimentos a aluna colaboradora está se referindo, visto que a escola oferece lanche da manhã, almoço e lanche da tarde e, no texto, não há uma indicação precisa quanto a que refeição específica ela fala.

A produção final revela uma clareza do que está sendo reclamado, pois evidencia para o leitor destinatário um problema quanto ao transporte escolar que ocorre desde o início do ano letivo (linhas 9, 10, e 11). Ao ler este trecho, é possível perceber que a aluna colaboradora não deixa o leitor com dúvidas acerca do que foi dito e, com isso, consegue promover uma leitura mais fluida e coerente a fim de que haja não somente a compreensão do problema reclamado, como também a sua devida resolução.

Outra característica de escrita que também foi notada tanto na atividade de sondagem como na produção final é a indicação dos agravos decorridos do fato exposto/reclamado. Assim, destacamos as passagens a seguir como forma de constatar o que foi analisado:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
5 [...] Na verdade 6 é que muitos alunos, coloca bastante comida e acaba 7 que nem come tudo, já os que ficam por último	11 [...] Quando liberados 12 da escola, ficam aproximadamente uma hora espe- 13 rando a chegada do ônibus, pois não há trans-

<p>8 acaba ficando sem alguns alimentos, como exemplo</p> <p>9 arroz, salada.</p>	<p>14 portes suficiente para todo o município, devido a</p> <p>15 essa escassez ficamos esperando a disponibilida-</p> <p>16 de de algum transporte para que sejamos levados</p> <p>17 até o nosso destino.</p>
---	---

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Barros (2012) enfatiza que quando há a presença de um agravante decorrido de uma reclamação feita, modaliza-se o discurso do remetente a fim de que ele se empenhe na elaboração de argumentos que propiciem a mudança daquilo que deseja ver solucionado. Neste sentido, percebemos que na atividade de sondagem o agravante informado pela aluna colaboradora é o fato de que os alunos que ficam por último não têm as mesmas opções de alimentos dos que são servidos por primeiro. É neste trecho que o leitor destinatário tem o conhecimento de que a reclamação feita é sobre o almoço servido pela escola, e não de um dos lanches, algo que demorou para acontecer quando comparado com a produção final.

Na atividade final, o leitor já detinha o conhecimento do que estava sendo reclamado, visto a referência feita no cabeçalho por meio da frase nominal, já analisada em momento anterior. Assim, no decorrer de sua leitura, depara-se com o fato agravante da situação: quase uma hora de espera até a chegada do transporte escolar (linhas 12 e 13), este fato promove uma mudança de perspectiva e contribui no convencimento e persuasão (ABREU, 2003) do destinatário, objetivando o alcance da mudança da realidade vivida. Conforme estudado nos blocos de aula da proposta de ensino, A02 compreendeu que uma carta de reclamação é escrita para um destinatário que detém as condições de resolução da situação-problema e, nas análises feitas, ficou evidente a apropriação deste conhecimento quando a carta escrita teve como endereço não só a prefeitura da cidade de Juru-PB, mas também a secretaria de transportes, o que evidencia a clareza no entendimento de com quem se efetivará a interação sociodiscursiva.

Na parte da finalização do corpo da carta de reclamação da atividade final, observamos o aproveitamento dos estudos acerca da Lei do Código de Defesa do Consumidor e da atuação do Procon como elementos garantidores do argumento por autoridade. Mesmo não sendo citada a referida Lei, tampouco o órgão, o tom impingido em sua carta nos possibilitou a constatação de uma apropriação do conhecimento adquirido para formular uma argumentação que a faz se posicionar como cidadã de direitos frente a uma determinada situação ora reclamada.

Os trechos a seguir evidenciam-nos um avanço no domínio discursivo e estrutural do gênero, quando comparado com a atividade de sondagem:

Atividade de sondagem	Atividade final
<p>17 Peço que analise atenciosamente essas ques- 18 tões, e que possam solucionar.</p>	<p>17[...] Sei que como aluna tenho direi- 18 to de ter transporte escolar, para ter acesso até 19 a escola. 20 E, sendo assim, informo que se não tiver solução 21 para este problema, irei em busca de instâncias 22 maiores para que sejam resolvidos e, assim garantindo 23 o nosso direito de transporte. 24 25 Atenciosamente, 26 27 (Nome da aluna colaboradora).</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A atividade de sondagem é encerrada com uma solicitação para a mudança da realidade exposta/reclamada, enquanto o encerramento da atividade final é iniciado com o posicionamento crítico e reflexivo por meio de uma argumentação elaborada pela aluna colaboradora que expressa o seu conhecimento acerca do seu direito ao transporte escolar (linhas 17 e 18), seguida de uma conclusão dos fatos introduzida pelo operador argumentativo “sendo assim” (linha 20), que permite ao leitor destinatário constatar a necessidade de sua ação a fim de resolver a situação-problema e mudar a realidade vivida não só pela aluna colaboradora, mas também por outros alunos que também vivenciam a mesma problemática.

A carta é devidamente encerrada com a utilização da expressão cordial “atenciosamente” (linha 25) e com a retomada da identificação do remetente (linha 27). A organização destes elementos também revela uma apropriação das formas de escrita estudadas em sala de aula durante o desenvolvimento da proposta de ensino, contribuindo para uma escrita pautada também na polidez no tratamento para com o leitor destinatário, bem como para o

exercício da cidadania de direitos a fim de que usufruam do transporte escolar como os outros alunos que não precisam esperar tanto tempo a disponibilidade de um veículo que os leve para suas residências após o término das aulas.

A seguir, tem-se a transcrição da atividade de sondagem e da produção final da aluna colaboradora A03. Na produção final, a aluna reclamou acerca da deterioração das estradas vicinais do município de Juru-PB durante o período chuvoso, solicitando ao poder público medidas que amenizem os danos provocados nas estradas e que proporcionem a mobilidade dos veículos como um todo para que as pessoas possam ir e vir da cidade quando necessitarem.

<b>Atividade de sondagem</b>
<p>1 Senhor diretor (nome do diretor), bom dia. Gostaria de informar que</p> <p>2 os alunos da ECITE Arlinda Pessoa da Silva sentem falta de</p> <p>3 suco na hora do almoço. Esta semana eu fui comer farofa de</p> <p>4 feijão e quase morri entalada; a farofa estava muito boa, mas</p> <p>5 estava um pouco seca.</p> <p>6 O meu pedido, é para que a gestão escolar tente incluir no</p> <p>7 cardápio semanal, no horário do almoço, suco. Caso não seja</p> <p>8 possível ter suco todos os dias, ficaríamos felizes se fosse</p> <p>9 possível fazer a variação entre a melancia que comemos todos</p> <p>10 os dias e a bebida que ainda não temos. Pense com carinho,</p> <p>11 é para o nosso bem.</p> <p>12 Atenciosamente, (nome da aluna colaboradora).</p>
<b>Produção final</b>
<p>1 Juru-PB, 05 de abril de 2023</p> <p>2</p> <p>3 Prefeitura Municipal</p> <p>4 A Secretaria de obras</p> <p>5 Ref: Destruição das estradas no período chuvoso</p> <p>6</p> <p>7 Excelêntíssima Senhora prefeita,</p> <p>8</p> <p>9 Durante este período chuvoso, tem se tornado quase impossível os estudantes</p>

10 que moram na zona rural frequentarem a escola. As chuvas tem causado  
 11 destruição nas estradas, como por exemplo enormes buracos que tem impossibi-  
 12 litado a passagem dos ônibus. Além dos estudantes, sabe-se que muitas pessoas que  
 13 moram nos sítios são idosos e possuem problemas de saúde, por isso precisam  
 14 vir até a cidade frequentemente. Porém isto tem se tornado complicado, como  
 15 já foi citado anteriormente, as estradas estão em más condições.

16 Peço então que vossa exelência juntamente com o secretário de obras  
 17 tomem medidas cabíveis na restauração das estradas. Sei enquanto cidadã  
 18 que tenho direitos a serem respeitados e que sou amparada por lei. Espero  
 19 que este problema seja solucionado com urgência.

20

21 Atenciosamente, (nome da aluna colaboradora)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

As transcrições acima nos possibilitam perceber uma organização macrotextual bem mais elaborada na produção final, quando comparada com a atividade de sondagem. As partes referentes ao cabeçalho, ao corpo e ao fechamento da carta estão dispostas de forma que a leitura se torna mais fluida e propicia o entendimento do texto e a conscientização do leitor destinatário das ações necessárias para a devida resolução do problema reclamado pela aluna colaboradora.

Quando observamos a construção do cabeçalho, verificamos que na atividade final houve um avanço significativo em que a aluna colaboradora demonstrou domínio da produção textual e organizou esta parte da carta de reclamação com as informações necessárias que evidenciam o lugar de onde escreveu, bem como a data e o destinatário seguido da referência feita por meio de uma frase nominal que adianta o conteúdo da carta que será lida. Os trechos destacados a seguir nos possibilitam compreender tal análise:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
1 Senhor diretor (nome do diretor), bom dia. Gostaria de informar que	1 Juru-PB, 05 de abril de 2023
2 os alunos da ECITE Arlinda Pessoa da	2
Silva sentem falta de	3 Prefeitura Municipal
3 suco na hora do almoço.	4 A Secretaria de obras

	5 Ref: Destruição das estradas no período chuvoso 6 7 Excelentíssima Senhora prefeita,
--	--

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Vemos que na atividade de sondagem o assunto da carta é tratado na parte correspondente ao corpo do texto, já na atividade final o assunto é informado por meio da referência feita através de uma frase nominal (linha 5), como explicitado anteriormente. A03 manteve a forma cordial de tratamento dos destinatários em ambas as produções feitas. Tais formas de tratamento estão adequadas aos cargos que ocupam as pessoas a quem se dirige, uma vez que utiliza “senhor” para o diretor da Escola, na atividade de sondagem (linha 1), e “excelentíssima” para a prefeita do município, na atividade final (linha 7). Logo, dá mostras de que conseguiu internalizar as formas de tratamento dado às pessoas que estão em cargos de poder ou que representam autoridades.

A forma de elaboração do cabeçalho por parte de A03 revelou ser uma apropriação dos estudos realizados ao longo da proposta de ensino, com a leitura de exemplares do referido gênero e as discussões e explicações do pesquisador responsável junto à turma, na intenção de que houvesse o entendimento não apenas da funcionalidade da carta de reclamação, mas também da forma como ela pode/deve ser produzida, a fim de que tenha as características inerentes ao gênero e consiga servir, de modo eficaz, ao propósito comunicativo para o qual foi escrita.

Outra característica que também pôde ser verificada nas produções de A03 diz respeito à sua capacidade de contextualizar a situação-problema a fim de que o leitor destinatário saiba o que está acontecendo com a mesma. Tal contextualização foi feita embasada em elementos das realidades vividas por ela, tanto na atividade de sondagem quanto na atividade final, conforme trechos a seguir:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
2 os alunos da ECITE Arlinda Pessoa da Silva sentem falta de 3 suco na hora do almoço. Esta semana eu fui comer farofa de	9 Durante este período chuvoso, tem se tornado quase impossível os estudantes 10 que moram na zona rural frequentarem a escola. As chuvas tem causado

<p>4 feijão e quase morri entalada; a farofa estava muito boa, mas 5 estava um pouco seca.</p>	<p>11 destruição nas estradas, como por exemplo enormes buracos que tem impossibi- 12 litado a passagem dos ônibus.</p>
--	---

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Barros (2012) e Pinheiro (2009) apontam para a necessidade de haver uma reclamação formalmente constituída com base em elementos da realidade vivida pelo remetente, como forma de poder comprovar o que foi relatado por escrito. É um tipo de garantia que sustenta o direito de reclamação, tendo em vista que esta só ocorreu porque houve danos provocados que resultaram em perdas ou frustrações de quem escreveu a *carta de reclamação*. Wilson (2001) contribui no entendimento da necessidade de saber organizar os elementos da reclamação. Segundo esta autora, a forma como a pessoa reclama constitui o objeto de sentido, ou seja, as sensações tidas no momento da escrita traduzem uma motivação para fazer com que o destinatário compreenda em todos os aspectos a gravidade do que está sendo alvo da reclamação e, ao mesmo tempo, exige dele a participação efetiva na resolução do problema.

Neste sentido, a contextualização feita por A03 revela o estado de ânimo em que se encontra mediante as situações de que reclama. Na atividade de sondagem, ela revela, de modo espontâneo, e até coloquial, que teve dificuldades para fazer a sua refeição porque a farofa estava um pouco seca e ela “quase morreu entalada” (linhas 4 e 5). Na atividade final, ela consegue até justificar o motivo das faltas que, provavelmente, obteve por não ter frequentado a escola nos dias de chuva, esclarecendo que os ônibus não conseguiram buscá-los devido aos enormes buracos na estrada provocados pela chuva (linhas 11 e 12).

Em ambos os trechos, conforme aponta Wilson (2001), o leitor destinatário é consciente de seu papel de atuação para que haja a devida resolução do problema reclamado. Contudo, a aluna colaboradora também informou, na atividade final, um outro elemento que torna ainda mais significativa a reclamação efetivada. Conforme trecho destacado a seguir, tem-se o que Barros (2012) esclarece como sendo um agravante decorrido da situação exposta/reclamada no texto:

<p>12 [...] Além dos estudantes, sabe-se que muitas pessoas que 13 moram nos sítios são idosos e possuem problemas de saúde, por isso precisam 14 vir até a cidade frequentemente. Porém isto tem se tornado complicado, como</p>
---

15 já foi citado anteriormente, as estradas estão em más condições.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A capacidade argumentativa da aluna colaboradora vai além da exposição do agravante decorrido da problemática vivenciada por outras pessoas que também residem na zona urbana. A03 conseguiu produzir um texto utilizando uma expressão anafórica que leva o leitor a retomar o que foi dito em momento anterior quando escreveu “como já foi citado anteriormente” (linhas 14 e 15). Tal estratégia de produção escrita não ocorreu na atividade de sondagem e tornou o texto da atividade final mais claro e objetivo, promovendo uma concatenação entre as passagens do texto a fim de que o leitor não perdesse o seu entendimento do que está sendo lido/compreendido. O pensamento de A03 progride numa sequência de alinhamento linear do pensamento persuasivo.

A transcrição das cartas e a sua devida comparação entre a atividade de sondagem e a produção final nos mostrou que A03 manteve um padrão de escrita em que encerra os textos por meio de uma solicitação para que o problema alvo de reclamação seja, portanto, resolvido. As análises evidenciam que a aluna colaboradora compreendeu que a parte de fechamento da carta, ou simplesmente fecho, deve conter um pedido para que o destinatário proporcione a mudança esperada.

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
6 O meu pedido, é para que a gestão escolar tente incluir no	16 Peço então que vossa exelência juntamente com o secretário de obras
7 cardápio semanal, no horário do almoço, suco. Caso não seja	17 tomem medidas cabíveis na restauração das estradas. Sei enquanto cidadã
8 possível ter suco todos os dias, ficaríamos felizes se fosse	18 que tenho direitos a serem respeitados e que sou amparada por lei. Espero
9 possível fazer a variação entre a melancia que comemos todos	19 que este problema seja solucionado com urgência.
10 os dias e a bebida que ainda não temos. Pense com carinho,	20
11 é para o nosso bem.	21 Atenciosamente, (nome da aluna colaboradora)
12 Atenciosamente, (nome da aluna colaboradora).	

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Na atividade final é possível verificar a paragrafação feita em todo o texto, algo que não ocorreu na atividade de sondagem. Este fato nos leva a compreender que, para a aluna colaboradora, na atividade de sondagem, a translineação era um processo suficiente para demarcar um novo parágrafo. A atividade final revelou uma mudança significativa neste quesito, além de evidenciar que A03 conseguiu se apropriar e utilizar um operador argumentativo “então” (linha 16), que efetiva a conclusão dos fatos expostos e reclamados e retoma o destinatário como forma de chamá-lo para a responsabilidade de providenciar ações necessárias e urgentes para a resolução do problema reclamado.

Na atividade final, ainda no trecho em análise, a aluna colaboradora escreveu que, enquanto cidadã, tem direitos a serem respeitados e é amparada por lei (linhas 17 e 18). Contudo, esta expressão não foi detalhada de modo que ela informasse com precisão quais são os direitos que possui e qual lei lhe assegura o amparo devido o modo de se expressar no senso-comum parece ter sido o que a motivou a afirmar algo sem uma linguagem argumentativa mais afetiva. Obviamente, podemos concluir que A03 estava se referindo ao direito de ir e vir com segurança e comodidade e que o poder público municipal deveria dispor e efetivar ações de recuperação das estradas vicinais para que isso fosse possível, porém, ao deixar de mencionar tais aspectos, a aluna colaboradora deixa lacunas em seu texto que dificultam a clareza no entendimento do leitor destinatário quanto ao posicionamento crítico cidadão para reivindicar melhorias que tragam as condições mínimas para que as pessoas que moram na zona urbana, especialmente os idosos, possam ir até a cidade para resolver questões pessoais; bem como para que os ônibus escolares possam chegar até a localidade onde residem e levem os estudantes até a escola para que não sejam prejudicados em seus estudos.

Todavia, mesmo diante da constatação deste fato, a carta produzida por A03 foi estruturada em um projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) que possui teor argumentativo capaz de convencer e persuadir (ABREU, 2003) o leitor destinatário para a efetivação do uso do poder de ação para resolver a situação-problema alvo da reclamação feita pela aluna colaboradora e, com isso, propiciar melhorias na qualidade de vida não só dos alunos que vêm à cidade para estudar, mas também das pessoas, especialmente os idosos, que residem na comunidade rural e que também necessitam de condições para ir à cidade a fim de resolverem questões de âmbito pessoal.

Em relação ao aluno colaborador A04, a sua atividade de sondagem tratou de uma problemática acerca do personagem Homem-Aranha, devidamente analisada em momento anterior. Contudo, no decorrer da proposta de ensino, houve uma mudança quanto ao teor discursivo desenvolvido no texto dele, mostrando um comprometimento com as atividades de

escrita e também com os materiais de estudo. Neste sentido, em uma determinada produção, A04 decide escrever uma carta de reclamação que trata de problemas relacionados à escola em que estuda e faz uso da carta escrita como uma forma de se posicionar frente a uma realidade que estava causando incômodos e frustrações por não poder usufruir do espaço da sala de aula para almoçar e estudar, enquanto ainda tinha tempo livre antes do retorno às aulas no período da tarde.

Diante do exposto acima, decidimos analisar a produção final comparada com a atividade de escrita nº 03, visto que se fez mais viável proceder com tais análises investigando e constatando os avanços no domínio do gênero *carta de reclamação* por parte de A04. Dessa forma, seguem as transcrições das produções citadas:

<b>Atividade de escrita nº 03</b>
<p>1 Juru PB 29 de março de 2023</p> <p>2</p> <p>3 Senhor (nome do diretor)</p> <p>4</p> <p>5 Venho por meio desta carta, reclamar sobre não podermos ficarmos</p> <p>6 salas durante a hora do almoço, pois não temos lugar para ficar. Então</p> <p>7 temos que comer no chão e ficar jogados pelos cantos da escola,</p> <p>8 são 1:30h de almoço e durante esse tempo todo ficamos</p> <p>9 no chão em um calor de 32°, sendo que poderia muito</p> <p>10 bem nos deixar ficar nas salas onde têm lugares para</p> <p>11 sentar e ar condicionado também, pois você sabe bem que o</p> <p>12 refeitório não aguenta todos os alunos da escola, não possui estrutura,</p> <p>13 e esse tempo é muito útil para estudar mas fica complicado</p> <p>14 estudar jogado pela escola no calor de 32°.</p>
<b>Produção final</b>
<p>1 Juru PB, 5 de abril de 2023</p> <p>2</p> <p>3 Excelêntissima senhora prefeita (nome da prefeita)</p> <p>4</p> <p>5 Quero reclamar sobre o fato da falta de oportunidade de emprego.</p> <p>6 Pois por aqui sabsesse que empregos são escassos, porque, as opções que nos</p>

7 jovens temos é conseguir passar em uma faculdade no SISU, o que já é muito  
 8 complicado e, também, se torna mais difícil devido que temos que escolher  
 9 faculdades que tenha onde se trabalhar, as opções são biologia, enferma-  
 10 –gem, educação física, pedagogia e farmácia. E já tem muitas pessoas formadas  
 11 nessas áreas com poucas vagas de emprego, outra opção é tentar passar  
 12 em um concurso público, que é tão difícil quanto o Enem, e são pessoas  
 13 de vários Estados concursando muitas vezes para uma ou duas vagas.  
 14 A penultima opção é sair da cidade ou Estado, para tentar a sorte, com a  
 15 incerteza de conseguir seguir a vida, nem todos tem dinheiro para  
 16 pagar uma faculdade ou viajar e ficar se sustentando muito tempo  
 17 sem emprego. Como sobra de ultima opção e trabalhar na roça onde  
 18 se trabalha muito e ganha pouco.  
 19  
 20 Atenciosamente, (Nome do aluno colaborador)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Em ambas as produções, o aluno colaborador organizou a parte referente ao cabeçalho indicando, conforme apontam Barros (2012) e Pinheiro (2009), o local e a data (linha 1), seguido do destinatário em uma linha de destaque (linha 3). Esta forma de escrita possibilitou o entendimento de que houve uma apropriação dos estudos realizados e dos exemplares de cartas lidas que possibilitou ao aluno colaborador produzir o seu texto tendo estas referências como auxílio na construção dos elementos estruturais em sua carta de reclamação.

<b>Atividade de escrita nº 03</b>	<b>Atividade final</b>
1 Juru PB 29 de março de 2023	1 Juru PB, 5 de abril de 2023
2	2
3 Senhor (nome do diretor)	3 Excelêntissima senhora prefeita (nome da prefeita)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A04 também conseguiu estruturar o corpo da carta de reclamação expondo nele o problema alvo de sua reclamação. Contudo, notamos que a paragrafação textual só ocorreu apenas no início dos textos. Apesar da atividade de escrita nº 03 ser constituída em apenas um parágrafo, na produção final houve uma paragrafação feita com base na translineação (linhas 6

e 14). Salientamos que houve um trabalho de explicação em sala de aula quanto à necessidade de uma paragrafação textual, visando à organização dos elementos discursivos e à leitura mais compreensível e fluida por parte do leitor destinatário; contudo, A04 não fez a demarcação dos parágrafos de modo que fosse possível percebê-los em uma análise macrotextual.

As análises das produções evidenciam um estilo de escrita em que o aluno colaborador inicia as cartas de reclamação já expondo a motivação para a sua reclamação. Os trechos a seguir revelam-nos que A04 transfere para o início de seu texto a parte referente à frase nominal que antecede o corpo da carta e faz com que o leitor destinatário apenas saiba do que se trata a reclamação de acordo com a progressão na leitura.

Atividade de escrita nº 03	Atividade final
<p>5 Venho por meio desta carta, reclamar sobre não podermos ficarmos</p> <p>6 salas durante a hora do almoço, pois não temos lugar para ficar.</p>	<p>5 Quero reclamar sobre o fato da falta de oportunidade de emprego.</p> <p>6 Pois por aqui sabesse que empregos são escassos, porque, as opções que nos</p> <p>7 jovens temos é conseguir passar em uma faculdade no SISU, o que já é muito</p> <p>8 complicado e, também, se torna mais difícil devido que temos que escolher</p> <p>9 faculdades que tenha onde se trabalhar, as opções são biologia, emferma-</p> <p>10 –gem, educação física, pedagogia e farmácia.</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A forma como A04 inicia as cartas de reclamação evidencia que ele mescla ao corpo da carta a frase nominal e faz com que esta se torne um elemento pertencente ao corpo do texto ao invés de ser parte integrante do cabeçalho. Todavia, há uma objetividade de clareza enunciativa que determina o seu posicionamento crítico frente a uma determinada situação-problema vivida pelo aluno colaborador. Em ambas as produções, constatamos que na escrita ele se apropriou de elementos da realidade cotidiana e os imprimiu nos textos com um tom específico através do qual chama a responsabilidade do leitor destinatário a fim de que ele promova a mudança da realidade vivida por meio de ações que amenizem a problemática e/ou a solucione definitivamente.

Nos trechos acima, ainda percebemos que A04 fez uso de um operador argumentativo como forma de concluir uma ideia exposta por meio do fato mencionado, porém também com a intenção de explicá-lo. O uso de “pois” (linha 6), na atividade nº 03, traz uma explicação para o fato de o aluno querer ficar na sala durante o horário que servem o almoço porque não há outro lugar para ficar. Já na atividade final, ele utiliza o mesmo operador argumentativo (linha 6) com o intuito de explicar a motivação que o leva a reclamar, entretanto faz isso no início de sua escrita, o que nos remete ao fato de A04 ter compreendido o uso dos operadores argumentativos como elementos que introduzem o discurso construído. Vale salientar que as explicações em torno desses operadores como objetos de conhecimento (BNCC, 2018) não se restringiram ao uso apenas e tão somente na introdução discursiva, foram exploradas e discutidas as várias possibilidades de utilização, conforme a necessidade e adequação de quem escreve a carta de reclamação ou quaisquer outros gêneros que possam ser mencionados.

Ainda na análise dos trechos acima, é notória a ampliação do projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) desenvolvido logo após a frase que revela a motivação de sua escrita. Enquanto na atividade nº 03, A04 apenas reclama de não poder ficar nas salas durante o almoço, por não ter outro lugar para ficar, na atividade final são postos outros elementos que se somam à reclamação iniciada como forma de fazer com que o leitor destinatário compreenda a situação reclamada sob diversos aspectos, a fim de que consiga a sua participação (WILSON, 2001) para a efetivação das ações que são necessárias e esperadas para a devida resolução da situação reclamada:

6 Pois por aqui sabesse que empregos são escassos, porque, as opções que nos  
7 jovens temos é conseguir passar em uma faculdade no SISU, o que já é muito  
8 complicado e, também, se torna mais difícil devido que temos que escolher  
9 faculdades que tenha onde se trabalhar, as opções são biologia, enferma-  
10 –gem, educação física, pedagogia e farmácia.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

O aluno colaborador consegue refletir sua frustração por ter o conhecimento de que no município de Juru-PB, de acordo com o teor de sua escrita, apenas estes cursos oferecem oportunidades de emprego na própria cidade e que, possivelmente, nenhum deles corresponde à sua escolha para cursar uma graduação. Wilson (2001) enfatiza que nas reclamações feitas por meio de cartas, o remetente deixa transparecer o estado de ânimo em que se encontra e até as emoções que sente ao produzir o seu texto que será lido por outra pessoa. Tal fato nos leva

a compreender que além do exercício de cidadania, a carta de reclamação propicia situações de interação em que o leitor destinatário fica sabendo como se encontra o remetente ao ter escrito tal texto na expectativa de obter resultados que gerem mudanças na situação-problema reclamada.

O aluno colaborador produziu suas cartas de reclamação com uma segurança discursiva que o possibilitou expor os fatos que foram alvos de sua reclamação e, com base neles, argumentar para que o leitor destinatário possa ser convencido de que a situação exposta requer atitudes e ações de transformação para que haja uma nova rotina vivenciada não só pelo aluno colaborador, mas também por outros colegas dele. Os trechos a seguir fazem parte do corpo da carta de reclamação em ambas as produções e, por meio deles, temos o conhecimento dos agravantes decorridos da problemática reclamada:

Atividade de escrita nº 03	Atividade final
<p>6 [...] Então</p> <p>7 temos que comer no chão e ficar jogados pelos cantos da escola,</p> <p>8 são 1:30h de almoço e durante esse tempo todo ficamos</p> <p>9 no chão em um calor de 32°, sendo que poderia muito</p> <p>10 bem nos deixar ficar nas salas onde têm lugares para</p> <p>11 sentar e ar condicionado também, pois você sabe bem que o</p> <p>12 refeitório não aguenta todos os alunos da escola, não possui estrutura,</p> <p>13 e esse tempo é muito útil para estudar mas fica complicado</p> <p>14 estudar jogado pela escola no calor de 32°.</p>	<p>10 [...] E já tem muitas pessoas formadas</p> <p>11 nessas áreas com poucas vagas de emprego, outra opção é tentar passar</p> <p>12 em um concurso público, que é tão difícil quanto o Enem, e são pessoas</p> <p>13 de vários Estados concursando muitas vezes para uma ou duas vagas.</p> <p>14 A penultima opção é sair da cidade ou Estado, para tentar a sorte, com a</p> <p>15 incerteza de conseguir seguir a vida, nem todos tem dinheiro para</p> <p>16 pagar uma faculdade ou viajar e ficar se sustentando muito tempo</p> <p>17 sem emprego. Como sobra de ultima opção e trabalhar na roça onde</p> <p>18 se trabalha muito e ganha pouco.</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Na atividade de escrita nº 03, A04 mencionou que, junto com outros alunos, fazem refeição sentados no chão (linha 7), e durante o tempo de 1h:30min não podem ficar nas salas para que também aproveitem esse intervalo para estudar, pois o estudo no chão e com uma

temperatura de 32° (linha 14) não proporciona as condições de que necessitam para um aproveitamento mais adequado dos conteúdos. Além disso, justifica o fato de sentarem no chão para almoçar em razão do refeitório não ter estrutura suficiente que comporte todos os alunos (linhas 11 e 12).

Ao analisarmos e compararmos este trecho com o correspondente na atividade final, notamos que houve um aprimoramento da capacidade discursiva de A04, tendo em vista o fato de que ele apresenta uma progressão textual que o faz produzir sem a repetição de termos já citados em momentos anteriores, como fez na atividade de escrita nº 03, ao repetir expressões como “jogados pelos cantos da escola / pela escola” (linhas 7 e 14), e também “calor de 32°” (linhas 9 e 14).

Na atividade final, A04 constrói uma gradação que traz à tona a realidade que muitos jovens da cidade de Juru-PB enfrentam ou enfrentaram ao terminar os seus estudos. O aluno colaborador elenca uma série de aspectos que, possivelmente, pode vivenciar quando terminar o Ensino Médio, e para cada item exposto há um agravante que pode ser gerado como consequência. Assim, ele informa, por meio de opções, que existe a chance de passar em um concurso público (linha 12), porém se torna tão difícil quanto o Enem. Em seguida, relata a opção de sair da cidade ou do Estado e tentar a sorte (linha 14), mas com a incerteza de conseguir seguir a vida. Por último, revela a opção de trabalhar na roça (linhas 17 e 18), sendo que será muito trabalho e pouco ganho. Além disso, entre as linhas 15 e 16, é possível analisar que A04 expõe até a sua condição social e as dificuldades que já enfrenta em relação aos estudos, quando enfatiza que nem todas as pessoas têm dinheiro para custear uma faculdade, algo que não foi constatado na atividade nº 03, mesmo se tratando de problemáticas diferentes.

Assim, temos uma carta de reclamação na atividade final que apresenta elementos vividos de acordo com a realidade do aluno colaborador e que são utilizados como forma de argumentar perante o leitor destinatário e o chamar à responsabilidade (WILSON, 2011) das ações que pode promover a fim de que seja resolvida a situação-problema ou que pelo menos existam algumas condições que possam ser criadas visando amenizar as frustrações sentidas pelo aluno colaborador, bem como por outras pessoas que passam pela mesma realidade.

Ademais, as análises mostraram que apenas na carta produzida na atividade final, o aluno colaborador fez o encerramento utilizando uma expressão cordial, a saber, “atenciosamente” (linha 20), seguida da retomada de seu nome enquanto remetente. Tal elemento nos proporciona compreender que houve também um avanço quanto ao domínio do gênero em sua forma de ser finalizado, mesmo que o aluno colaborador não tenha escrito uma frase-síntese que revelasse o seu posicionamento enquanto sujeito no exercício de sua cidadania

reclamando de uma situação-problema e expressando o quão necessário é a devida resolução da mesma para que se tenha uma nova condição de realidade que possa ser vivida.

A produção final de A05 teve como alvo de sua reclamação a falta de transporte escolar para os alunos que residem em um dos povoados da zona rural do município de Juru-PB. De acordo com a carta de reclamação escrita pela aluna colaboradora, enquanto outros alunos dispõem de um transporte que os leve até suas residências ao término das aulas, os que residem na zona rural precisam esperar quase uma hora até que se tenha um transporte disponível que os leve para suas casas.

<b>Atividade de sondagem</b>	
1	Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa e, meu objetivo é
2	fazer uma reclamação especialmente a secretaria
3	estadual , por não fazer com que a escola tenha uma
4	boa qualidade de estudos.
5	No início do ano de 2023 houve a falta de professo-
6	res que ensinam disciplinas que era de extrema
7	importância para alunos que iam fazer ENEM. O
8	mesmo aconteceu no ano de 2023.
9	Outra reclamação que tenho a fazer é em rela-
10	ção ao sistema, que em 2022 alguns alunos
11	foram aprovados sem ter frequentado a escola
12	e não ter obtido nenhum tipo de conhecimento.
13	E isso é bastante preocupante, porque do que
14	adianta serem aprovados só pra escola ter
15	nome, e os alunos não terem um conhecimento
16	para ter uma vida fora da escola. O governo
17	deveria tomar uma atitude para que esses
18	tipos de coisas sejam resolvidas.
19	Atenciosamente (nome da aluna colaboradora).
<b>Produção final</b>	
1	Juru PB, 05 de abril de 2023
2	Ref: Falta de transporte escolar
3	

4 Excelentíssima, Sra. Prefeita,  
 5  
 6 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva e, por meio des-  
 7 ta carta venho exigir a disponibilização de transporte es-  
 8 colar para os alunos do distrito de Dalmópolis pois, desde  
 9 o início do ano letivo, os alunos estão sendo liberados  
 10 das atividades escolar por volta das 4:45 da tarde. Porém,  
 11 o transporte só está disponível às 5:40. Portanto, ficamos  
 12 cerca de uma hora esperando o ônibus enquanto todos  
 13 os outros alunos já estão acomodados em suas casas.  
 14  
 15 Atenciosamente,  
 16 (nome da aluna colaboradora)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

As cartas de reclamação acima transcritas mostram o avanço da aluna colaboradora quanto ao domínio do referido gênero. Na organização dos elementos macrotextuais, observa-se que na atividade final A05 elaborou a sua escrita atendendo às características composicionais do gênero estudadas em sala de aula. Neste sentido, enquanto o texto da atividade de sondagem foi iniciado com a apresentação da condição social da aluna e a motivação de sua reclamação, a atividade final foi constituída com base na indicação do local seguido da data (linha 1), a frase nominal, como forma de referência, que expressa o conteúdo tratado no texto e escrita em uma linha subsequente (linha 2), o uso de um pronome de tratamento cordial para com autoridades, bem como o vocativo indicando o destinatário que também foi posto em uma linha de destaque (linha 4) e um espaçamento antes do corpo da carta, de modo que se tenha demarcado o cabeçalho como elemento introdutório do texto, conforme pode ser visto nos trechos destacados a seguir:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
1 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa e, meu objetivo é	1 Juru PB, 05 de abril de 2023
2 fazer uma reclamação especialmente a secretaria	2 Ref: Falta de transporte escolar
	3
	4 Excelentíssima, Sra. Prefeita,

3 estadual , por não fazer com que a escola tenha uma	
4 boa qualidade de estudos.	

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Barros (2012) pontua que a organização do cabeçalho permite que o leitor destinatário conheça e antecipe o conteúdo que será tratado no decorrer do texto. Torna-se, inclusive, um meio pelo qual o destinatário pode refletir acerca de uma problemática vivenciada por determinada pessoa e, mediante ao conhecimento do fato, inicia-se os procedimentos necessários para que ocorram ações que promovam as mudanças necessárias para a situação reclamada.

Um aspecto que pode ser constatado na análise referente ao corpo das cartas diz respeito ao modo como A05 produziu a atividade de sondagem. A aluna colaboradora fez duas reclamações para diferentes situações-problema que são seguidas de agravantes que potencializam os danos gerados com a ocorrência dos fatos. Desta forma, houve uma reclamação sobre a falta de professores de disciplinas importantes (linhas 5 e 6), o que implica dificuldades por parte dos alunos que realizarão a prova do Enem. A outra reclamação se fez com base na aprovação de alguns alunos que não frequentaram a escola regularmente (linhas 10, 11 e 12) e, por causa disso, não adquiriram conhecimentos suficientes para uma vida fora da Escola. Destacamos os trechos a seguir que nos possibilitam a compreensão destas análises:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
5 No início do ano de 2023 houve a falta de professo-	6 Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da
6 res que ensinam disciplinas que era de	7 ta carta venho exigir a disponibilização de
7 extrema	8 transporte es-
7 importância para alunos que iam fazer	8 colar para os alunos do distrito de
ENEM. O	8 Dalmópolis pois, desde
8 mesmo aconteceu no ano de 2023.	9 o início do ano letivo, os alunos estão sendo
9 Outra reclamação que tenho a fazer é em	9 liberados
rela-	10 das atividades escolar por volta das 4:45
10 ção ao sistema, que em 2022 alguns alunos	10 da tarde. Porém,
	11 o transporte só está disponível às 5:40.

<p>11 foram aprovados sem ter frequentado a escola</p> <p>12 e não ter obtido nenhum tipo de conhecimento.</p> <p>13 E isso é bastante preocupante, porque do que</p> <p>14 adianta serem aprovados só pra escola ter</p> <p>15 nome, e os alunos não terem um conhecimento</p> <p>16 para ter uma vida fora da escola.</p>	
---	--

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A atividade final revelou que a aluna colaboradora elencou apenas uma situação-problema como alvo de sua reclamação e a fez conforme a própria vivência do fato que, possivelmente, tornou-se rotineiro, ou seja, desde o início do ano letivo não havia um transporte que a levasse, juntamente com seus colegas, para suas residências, ao término das aulas. Ao expor o fato de que são liberados às 4h45min da tarde (linhas 9 e 10), A05 exerce sua cidadania de direitos e reclama do tratamento desigual que há entre os alunos que residem no município em relação aos que residem na comunidade rural, visto o fato de que enquanto aqueles utilizam o transporte escolar sem precisar esperar que haja sua disponibilidade, estes ainda ficam esperando que todos os outros alunos já estejam em suas casas para que o transporte fique disponível novamente para conduzi-los até suas residências.

Esta forma de reclamação remete ao que enfatiza Wilson (2001), quando afirma que o remetente que passa por situações desagradáveis ou danosas geralmente deixa transparecer a carga de sentimentos que traz consigo mediante a reclamação que realiza. Desta forma, somos levados a concluir que a não disponibilização de um transporte escolar que leve os alunos que residem na comunidade rural para suas casas imediatamente após o término das aulas, como ocorre com os que residem na cidade, pode provocar um sentimento de inferioridade e/ou a constatação de um tratamento desigual que a faz sentir a necessidade de reclamar da situação vivida, a fim de que ela seja devidamente resolvida e sejam estabelecidas e cumpridas as mesmas oportunidades de uso do transporte escolar por parte de todos os alunos, independentemente do lugar onde residem.

Na atividade final, a aluna colaboradora demonstrou um domínio significativo da utilização de um operador argumentativo, a saber, “pois” (linha 8). O seu emprego ocorre

devido à conclusão do motivo que a fez escrever a carta de reclamação, ou seja, quando exige a disponibilidade de transporte escolar para si e seus colegas que residem em uma comunidade rural (linha 7), A05 conclui que faz isto porque tal fato ocorre desde o início do ano letivo e, à guisa de conclusão, está se tornando incômodo e frustrante para si e para os seus colegas.

Outro ponto que também foi notado no texto escrito na atividade final diz respeito à apropriação dos estudos referentes à Lei do Código de Defesa do Consumidor e ao Procon. A não citação destes elementos na *carta de reclamação* como atividade final revelou que a aluna colaboradora compreendeu que seu texto não necessitava da indicação da referida lei ou até mesmo de outra lei que poderia ser do seu conhecimento, bem como da indicação do Procon ou de outro órgão que pudesse auxiliá-la no alcance da resolução necessária para o problema exposto/reclamado, sinalizando, desta forma, o que afirma Carvalho (2011), quando esclarece que é possível reprocessar conceitos e hipóteses, por meio da escrita, possibilitando ainda que o indivíduo confronte ideias que servirão como base na estratégia de elaboração de estruturas cognitivas mais complexas.

Em ambas as produções, A05 encerrou a carta de reclamação com uma frase-síntese incorporada ao próprio corpo do texto, destacada apenas por meio de uma pontuação. Entretanto, conforme os trechos destacados a seguir, apenas na atividade de sondagem a aluna colaboradora reitera a necessidade de resolução da situação-problema, cobrando ações efetivas por parte do destinatário, enquanto na atividade final há a indicação de um fato que agrava ainda mais o problema reclamado:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
16 [...] O governo 17 deveria tomar uma atitude para que esses 18 tipos de coisas sejam resolvidas. 19 Atenciosamente (nome da aluna colaboradora).	11 [...] Portanto, ficamos 12 cerca de uma hora esperando o ônibus enquanto todos 13 os outros alunos já estão acomodados em suas casas. 14 15 Atenciosamente, 16 (nome da aluna colaboradora)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A atividade de sondagem mostra um posicionamento mais crítico quanto ao que foi reclamado e se dirige ao destinatário de uma forma que o responsabiliza pelas situações que

ocorreram ao mesmo tempo em que enfatiza que ele possui condições para agir e propor soluções para a reclamação que foi feita. A atividade final, por sua vez, traz mais um operador argumentativo, “portanto” (linha 11), introduzindo o agravante decorrido da espera do ônibus, ou seja, o fato de ainda terem de esperar cerca de uma hora (linha 12) até que possam retornar para suas residências.

Barros (2012) e Pinheiro (2009) admitem que a parte final da carta de reclamação deve conter um argumento que reforce a reclamação feita e também expresse a necessidade de ação por parte do destinatário a fim de que sejam viabilizadas e cumpridas as ações necessárias para a resolução da situação-problema reclamada. Contudo, isto ocorreu de forma mais enfática na atividade de sondagem, embora não tenha prejudicado a clareza de entendimento do destinatário com relação à atividade final, visto que ele toma conhecimento da situação vivenciada pela remetente e é colocado diante do argumento utilizado para seu convencimento e persuasão (ABREU, 2003) e, com base nisto, faça as devidas mudanças que possam trazer melhorias na qualidade de vida não só da pessoa que fez a reclamação, mas também daqueles que ela representa por meio de sua atitude de escrita.

Ainda é preciso destacar que a aluna colaboradora manteve em ambas as cartas produzidas o mesmo padrão de encerramento definitivo de seu texto. Ela utiliza uma expressão de tratamento cordial para com o destinatário, fazendo a indicação de seu nome como forma de marcar uma escrita feita por alguém que está no exercício de sua cidadania e se coloca numa situação de comunicação sociointerativa. Assim, a reclamação é para que os problemas vivenciados sejam devidamente solucionados, porque eles lhe causam frustrações, danos e até sentimentos de inferioridade de acordo com o que foi possível concluir.

Como parte final do nosso *corpus* de análises, seguem as transcrições das cartas produzidas por A06. A atividade final demonstrou uma apropriação dos elementos composicionais que estruturam a *carta de reclamação*, a relembrar, cabeçalho, corpo e fechamento, e que a fazem ser melhor compreendida tendo em vista a organização do projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) que permite ao destinatário saber antecipadamente e com detalhes o motivo da reclamação empreendida e como a situação-problema vem ocasionando frustrações para o remetente.

<b>Atividade de sondagem</b>	
1	28/02/2023, Juru-PB
2	Caro governador João Azevedo, através desta carta quero

3 fazer-lhe uma reclamação em relação aos chip´s que  
 4 foram distribuídos as escolas disponibilizando internet  
 5 aos estudantes durante a pandemia do covid-19 no  
 6 ano de 2022, e que neste ano de 2023 foram desativados.  
 7 dito isso, os chip´s poderiam ser reativados de novo, pois  
 8 são de grande importância, com eles podemos fazer pes-  
 9 quisas na escola, que possam nos ajudar nas atividades  
 10 escolares.

11

12 por (nome da aluna colaboradora)!

### **Produção final**

1 Juru – PB, 05 de abril de 2023

2

3 Prefeitura

4

5 Excelentíssima senhora prefeita,

6

7 Venho por meio desta carta expressar minha indignação, pois  
 8 enquanto cidadão, percebo a falta de oportunidades de empre-  
 9 go em nossa cidade.

10 Dessa forma, nós jovens quando concluímos o ensino mé-  
 11 dio nos vemos obrigados a se deslocar da nossa cidade  
 12 para outra ou até mesmo para outra região por falta  
 13 de opção de emprego.

14 Assim, peço que resolva essa situação, por exemplo, abrin-  
 15 do vagas de emprego como o jovem aprendiz, entre ou-  
 16 tros.

17 Desde já, agradeço a atenção.

18

19 Atenciosamente,

20

21 (nome da aluna colaboradora)

A atividade de sondagem foi estruturada em apenas um único parágrafo para o corpo da carta, tendo o cabeçalho disposto em apenas uma linha (linha 1) em que não destaca o destinatário para o qual a carta foi escrita. O destinatário, neste caso, foi mencionado no texto correspondente ao início do corpo da carta (linha 2). A atividade final foi feita com uma organização textual mais elaborada, trazendo no cabeçalho uma mudança da ordem dos elementos referentes ao local e a data (linha 1), com destaque para o destinatário em linha isolada (linha 3) e a utilização de expressão cordial como vocativo para se referir à prefeita do município de Juru-PB (linha 5).

Ao destacarmos os trechos correspondentes ao cabeçalho, constatamos a evolução e o domínio por parte da aluna colaboradora ao produzir este elemento composicional e tornar a sua *carta de reclamação* mais organizada e com capacidade informativa bem mais compreensível para o leitor destinatário:

Atividade de sondagem	Atividade final
1 28/02/2023, Juru-PB	1 Juru – PB, 05 de abril de 2023 2 3 Prefeitura 4 5 Excelentíssima senhora prefeita,

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

A atividade de sondagem revelou que, para a aluna colaboradora, o cabeçalho de uma *carta de reclamação* era constituído por apenas a informação sobre a data e o local, nesta ordem. Com o desenvolvimento da proposta de ensino, houve o entendimento e a apropriação das informações que devem constar nesta parte da carta de modo que, na atividade final, houve a indicação do local, data e destinatário da correspondência. É notório o avanço da aluna colaboradora na atividade final em que ela se mostrou mais confiante em si mesma (SILVA, 2018) e em sua capacidade de materializar no suporte textual tudo o que havia estudado até então.

Algo que não constou na atividade final, mesmo após os estudos e atividades da proposta de ensino, foi a indicação da referência do assunto que seria abordado na *carta de reclamação*. A referência do assunto, como foi abordado e discutido em momento anterior, é uma frase nominal que antecipa para o leitor destinatário o conteúdo da reclamação que será empreendida no corpo da carta (BARROS, 2012). É por meio da indicação da referência do assunto que o

destinatário consegue refletir sobre os meios, as formas e as condições viáveis para agir e solucionar o problema reclamado ou amenizar os danos provocados por ele.

Contudo, a estratégia de escrita utilizada por A06 acerca da construção deste elemento pode ser percebida no início do corpo da carta de reclamação, uma vez que é feita a indicação do assunto ao mesmo tempo em que o utiliza como motivação para sua reclamação. Assim, a referência do assunto não foi feita por meio de uma frase nominal, como apontam Barros (2012) e Pinheiro (2009), mas sim de uma frase oracional, que teve a mesma funcionalidade discursiva, e que informou para o destinatário a razão de sua reclamação e o fez ter o conhecimento sobre a situação que se tornou alvo do endereçamento da carta, conforme os trechos destacados a seguir evidenciam:

Atividade de sondagem	Atividade final
<p>2 Caro governador João Azevedo, através desta carta quero</p> <p>3 fazer-lhe uma reclamação em relação aos chip's que</p> <p>4 foram distribuídos as escolas disponibilizando internet</p> <p>5 aos estudantes durante a pandemia do covid-19 no</p> <p>6 ano de 2022</p>	<p>7 Venho por meio desta carta expressar minha indignação, pois</p> <p>8 enquanto cidadão, percebo a falta de oportunidades de emprego em nossa cidade.</p> <p>9</p>

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Em ambos os trechos, constatamos que o destinatário inicia a leitura tendo o conhecimento do teor discursivo que será abordado nas cartas. Mesmo não havendo a referência nominal que antecipa o assunto da reclamação, há a possibilidade de responsabilizar o destinatário (WILSON, 2011) como sujeito detentor das condições de resolução da problemática exposta. Dessa forma, o texto em sequência se ocupa de revelar ainda mais como a situação-problema vem ocasionando sentimento de frustração no remetente por ter de vivenciar uma realidade que poderia ser mudada pelo destinatário.

Transcrevemos os trechos a seguir nos quais as análises feitas evidenciam mais avanços por parte de A06 no que tange ao domínio do gênero. Neste sentido, enquanto a atividade de sondagem é mais sucinta quanto ao modo como expressa a carga sentimental do remetente (WILSON, 2011), a atividade final foi elaborada contendo mais expressividade e contribuindo

na construção e embasamento dos argumentos necessários ao convencimento e persuasão (ABREU, 2003) do leitor destinatário:

<b>Atividade de sondagem</b>	<b>Atividade final</b>
3 [...] chip´s que 4 foram distribuídos as escolas disponibilizando internet 5 aos estudantes durante a pandemia do covid-19 no 6 ano de 2022, e que neste ano de 2023 foram desativados.	10 Dessa forma, nós jovens quando concluimos o ensino mé- 11 dio nos vemos obrigados a se deslocar da nossa cidade 12 para outra ou até mesmo para outra região por falta 13 de opção de emprego.

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

De acordo com os trechos transcritos, é evidente que aluna colaboradora imprimiu uma carga sentimental mais expressiva na atividade final em relação à atividade de sondagem. Sua escrita tem potencial de possibilitar ao destinatário a constatação de uma realidade que ocorre com os jovens que concluem o Ensino Médio e que não encontram na cidade em que moram oportunidades de empregos que os possibilitem trabalhar e contribuir com o seu sustento e de suas famílias.

Os elementos que são colocados como agravantes das situações-problema e que dão ao texto mais poder argumentativo na interação sociodiscursiva para com o destinatário podem ser verificados em ambas as produções, porém com maior detalhamento e profundidade na atividade final. Assim, a atividade de sondagem traz como agravante o fato de os chips terem sido desativados no ano de 2023 (linha 6), enquanto a atividade final, por sua vez, menciona o desafio posto aos jovens para se deslocarem para outras cidades e regiões por não haver no município de Juru-PB oportunidades de empregos para os mesmos (linhas 11, 12 e 13).

O trecho em destaque na atividade final contribuiu para a argumentação empreendida pela aluna colaboradora ao interagir sociodiscursivamente com o destinatário. Assim, ao expor a problemática vivenciada por muitos jovens concluintes do Ensino Médio, ela finaliza a sua carta de reclamação expondo uma frase-síntese como elemento constituinte do fechamento da carta em que reitera a expectativa de ações de mudança na realidade por parte do destinatário e ainda elenca algumas opções de empregos que poderiam ser criados no município que favoreceriam os jovens como um todo:

Atividade de sondagem	Atividade final
7 dito isso, os chip's poderiam ser reativados de novo, pois	14 Assim, peço que resolva essa situação, por exemplo, abrin-
8 são de grande importância, com eles podemos fazer pes-	15 do vagas de emprego como o jovem aprendiz, entre ou-
9 quisas na escola, que possam nos ajudar nas atividades	16 tros.
10 escolares.	17 Desde já, agradeço a atenção.
11	18
12 por (nome da aluna colaboradora)!	19 Atenciosamente,
	20 21 (nome da aluna colaboradora)

**Fonte:** Dados da pesquisa, 2023.

Diferentemente da atividade de sondagem, em que a frase-síntese que encerra a produção textual está mesclada ao corpo da carta (linhas 7, 8, 9 e 10), sendo separada apenas por meio de uma pontuação específica, na atividade final a aluna colaboradora utiliza a paragrafação como recurso organizador de seu texto e escreve a frase-síntese em um parágrafo específico para isso (linhas 14, 15, 16 e 17). Contudo, cabe salientar que em ambas as produções a aluna colaboradora manteve um padrão de escrita para encerrar o seu texto, fazendo uso de uma solicitação para que houvesse a devida resolução da situação-problema exposta. Nesse sentido, ela demonstrou maior domínio da produção do gênero na atividade final, quando ainda finalizou o seu texto com uma expressão de agradecimento pela atenção recebida (linha 17) e retomou o tratamento cordial com o qual se dirigiu ao destinatário para encerrar definitivamente o seu texto com a assinatura de seu nome, correspondendo ao ato de se posicionar social e discursivamente (BARROS, 2012) para com o seu interlocutor.

Não foi constatada na atividade final a utilização ou indicação da Lei que trata sobre o Código de Defesa do Consumidor, tampouco a citação do Procon ou de outro recurso que pudesse auxiliar a aluna colaboradora a reclamar da situação-problema e requerer junto ao destinatário soluções viáveis para a mudança da realidade vivida. Tal fato nos possibilita uma conclusão de que isso não ocorreu devido à compreensão por parte da aluna colaboradora de que não havia a necessidade de informação destes elementos em seu texto tendo em vista o teor discursivo da carta de reclamação produzida. Contudo, somos levados a concluir também que, caso fosse necessário, a indicação de qualquer lei ou órgão que pudesse corroborar a reclamação

empreendida, certamente seria utilizado mediante o projeto discursivo (BAKHTIN, 2011) que seria desenvolvido mediante a realidade problemática vivida, exposta e reclamada.

A proposta de ensino da escrita do gênero *carta de reclamação* foi desenvolvida objetivando aprimorar a capacidade argumentativa dos alunos colaboradores participantes, evidenciando para eles as formas pelas quais as interações sociodiscursivas são efetivadas e promovidas entre diferentes sujeitos sociais e contando com a utilização de um instrumento dialógico por meio do qual há um posicionamento crítico-reflexivo de uma determinada realidade que, caso não haja nenhuma força ou ação de mudança, continuará causando danos, prejuízos, transtornos e sentimento de impotência e/ou inferioridade ao se ter de lidar com situações com as quais se reduzem ou até se anulam projetos que poderiam proporcionar melhoria na qualidade de vida não só de quem escreve, mas também do grupo de sujeitos que representa.

O conjunto das produções dos alunos colaboradores reflete os resultados de uma ação didática planejada e executada tendo objetivos definidos, instrumentos e metodologias que permitiram condições de ensino e aprendizagem para que os alunos se apropriassem da *carta de reclamação* como objeto de conhecimento proposto e trabalhado em sala de aula. A apropriação significativa deste gênero textual permitiu sua materialização em situações práticas da vida cotidiana dos alunos colaboradores envolvidos, visto que a tomada de consciência de tudo o que os envolvia fez com que soubessem planejar, escrever e reescrever seus textos adequando-os a uma comunicação mais eficaz e com resultados satisfatórios em contextos sociointerativos.

## 5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base em estudos e autores que versam sobre o trabalho com a carta de reclamação, a exemplo de Barros (2012), Wilson (2011), Pinheiro (2009) entre outros, nossa proposta de ensino trouxe um leque de oportunidades de aprendizagem por meio do estudo e utilização de materiais informativos, de orientação e de auxílio na produção escrita do referido gênero, a fim de que os alunos compreendessem não somente os seus aspectos composicionais, estruturais e discursivos, mas também fossem capazes de produzir um texto com teor argumentativo voltado para a intervenção em contextos reais da vida prática em sociedade.

Nosso estudo conseguiu corresponder aos objetivos propostos e, como resultado final que pode ser constatado, temos um produto educacional materializado em uma proposta de ensino para a escrita do gênero *carta de reclamação* no Ensino Médio, que proporciona o aprimoramento da capacidade argumentativa dos alunos e que pode ser aplicada em outras escolas e por outros professores de Língua Portuguesa, com possibilidades de adaptações, se for o caso, a fim de que se tenha o envolvimento e motivação dos estudantes para a aprendizagem e domínio deste gênero textual como instrumento eficaz para o exercício da cidadania de direitos mediante a percepção da necessidade de mudança e transformação de determinadas realidades com as quais convivem.

É válido enfatizar que a eficácia deste estudo se deu também porque os alunos colaboradores produziram, alguns pela primeira vez na vida, um texto de relevância sociofuncional que encontrou a sua empregabilidade em contextos da vida em sociedade. Além disso, a produção de carta de reclamação se mostrou também desafiadora para os mesmos por ter a necessidade de escrita dirigida para um destinatário que estava além dos limites da sala de aula. Assim, o professor de Língua Portuguesa se tornou um mediador deste processo e, diferentemente do que ocorre com a produção de outros textos, ele não foi visto como o leitor definitivo final, pois o teor sociodiscursivo da carta de reclamação ultrapassava o contexto da sala de aula e o fazia ter uma garantia de circulação que permitisse aos alunos uma interação com outros destinatários que estavam em condições de resolver as situações específicas das quais reclamavam.

Aproximar a produção escrita realizada na escola mediante a análise e a consideração do contexto de vida dos alunos foi uma estratégia adotada na metodologia de ensino que culminou no envolvimento dos estudantes. A participação efetiva dos alunos colaboradores se fez mais produtiva tendo em vista a oportunidade de trazer para a sala de aula situações-problemas que faziam parte de suas rotinas cotidianas e, com base nisso, dar-lhes as devidas

condições de aprendizagem acerca do aprimoramento de sua capacidade argumentativa voltada para o alcance da resolução dos problemas que foram elencados como alvos de suas reclamações, a fim de não somente relatar e expor aquilo que lhes causava prejuízos ou outros transtornos, mas também reverter e transformar realidades diversas, dando-lhes a dignidade e a garantia do exercício cidadão de direitos.

Nosso estudo teve como objetivo geral contribuir com a formação das competências sociodiscursivas dos alunos por meio do domínio e utilização do gênero *carta de reclamação*, de modo relevante e com empregabilidade prática em situações reais da vida em sociedade. Para alcançarmos este objetivo, foi preciso firmar alguns objetivos específicos que nos nortearam quanto ao desenvolvimento eficaz de nossa pesquisa, tais quais: a) Produzir *cartas de reclamação* de acordo com vivências particulares de cada aluno em meio ao universo sociointerativo do qual faz parte; b) Otimizar a capacidade e a habilidade argumentativa dos alunos por meio de cartas de reclamação dirigidas a destinatários reais; e c) Proporcionar situações de aprendizagem que ampliassem a capacidade de uso da língua/linguagem para argumentar em prol da resolução de situações-problema diversas.

Mediante estes objetivos, nosso trabalho resultou em uma pesquisa no campo educacional com foco nas metodologias de ensino de produção textual. A partir do anseio de como aprimorar a capacidade argumentativa dos alunos do Ensino Médio, por meio da escrita de *carta de reclamação*, formulamos uma hipótese que foi confirmada com o desenvolvimento do nosso estudo: a aprendizagem significativa ocorre quando os alunos são inseridos em um contexto de produção textual que tenha como elemento motivador a busca por mudanças necessárias para a própria realidade cotidiana da qual fazem parte, com os problemas e desafios inerentes à mesma, somados a isso, têm-se também o planejamento, os procedimentos didáticos e os gestos de ensino adotados durante todo o desenvolvimento de nosso estudo. Assim, tal estudo resultou em uma dissertação de mestrado profissional do Programa de Formação de Professores da Universidade Estadual da Paraíba que trata da funcionalidade e empregabilidade da *carta de reclamação* como um gênero textual no qual se faz possível desenvolver e aprimorar a capacidade argumentativa dos alunos para agir e intervir na sociedade como cidadãos de direitos.

Desta forma, além de aprenderem que uma carta de reclamação se estrutura, de acordo com os estudos de Barros (2012), Pinheiro (2009) e outros autores, em cabeçalho, corpo e fechamento, os alunos participaram de um processo de ensino e aprendizagem que os possibilitou a aquisição e domínio de conhecimentos significativos acerca de seus direitos, bem como sobre as formas possíveis de desenvolverem uma argumentação eficaz que os permitisse

ter a resolução daquilo de que reclamavam, sem descuidar dos aspectos composicionais necessários à organização, discursividade e objetividade da carta produzida.

A metodologia de ensino adotada no processo interventivo se mostrou eficaz e se efetivou com base em gestos de ensino (BARROS, 2012) necessários em cada etapa e na conscientização de que o exercício da cidadania de direitos por parte de qualquer pessoa pode ser melhor efetivado se houver o domínio do gênero textual que se queira utilizar. Assim, os alunos aprenderam também que o domínio da produção de uma carta de reclamação faz com que a comunicação interpessoal, mediada pelo referido gênero, produza resultados que garantam mudanças necessárias e impeçam o crescimento dos danos, prejuízos e transtornos que agravam ainda mais a situação-problema vivenciada.

Neste sentido, salientamos também que as atividades de escrita e reescrita das *cartas de reclamação* geraram uma aprendizagem significativa por propiciar que os alunos colaboradores pudessem refletir sobre os próprios textos e constatassem em suas produções as oportunidades de adequação e aprimoramento do referido gênero, fazendo as devidas correções necessárias para que tivessem as condições de serem postos em circulação e, assim, alcançar a sua empregabilidade e funcionalidade sociodiscursiva.

A proposta de ensino se mostrou também eficaz por proporcionar uma metodologia de ensino pautada em um letramento para o exercício da cidadania, especialmente de direitos, visto o fato de que a escrita da *carta de reclamação* decorria de uma tomada de consciência por parte do sujeito em aprendizagem a fim de que refletisse criticamente sobre sua realidade e observasse nela quais fatores se caracterizavam como situações-problema que traziam transtornos de ordens diversas para si e para aqueles que representava em seu ato de escrita como, por exemplo, seus colegas, sua comunidade etc. Desta maneira, não ocorria apenas uma atividade de caráter meramente escolar, mas sim a materialização de um discurso que era silenciado por não ter o domínio argumentativo que fosse suficiente para a exposição do fato e sua consequente reclamação.

Durante o desenvolvimento da proposta de ensino, o trabalho com o gênero *carta de reclamação* se tornou eficaz porque os alunos colaboradores dominaram a produção escrita de modo que saíram da posição de alguém que apenas escreve relatando o que aconteceu ou o que está acontecendo em determinado lugar, envolvendo outros fatores, para uma posição crítica e ativa de um sujeito no exercício de sua cidadania reclamando de uma situação-problema que está causando prejuízos de ordens diversas, e ainda gerando outros fatores que agravam ainda mais a problemática exposta/reclamada.

Neste exercício de cidadania, perceberam que é possível detectar e se dirigir a um destinatário específico que detém as condições para agir e proporcionar as mudanças necessárias a fim de que a realidade alvo de reclamação possa ser transformada e possibilite ao remetente e/ou ao grupo de pessoas que representa a dignidade a que tem direito, bem como a garantia do respeito à pessoa humana, mesmo que para isso precisem fazer uso de leis específicas ou recorrerem a *sites*, instituições e/ou órgãos que possam servir como apoio na consecução do que pretendem obter.

Assim, é preciso reafirmar a contribuição de nosso estudo que resultou em uma proposta de ensino para a escrita do gênero *carta de reclamação* no Ensino Médio a qual pode ser aplicada em outros contextos educacionais e adaptada, quando for o caso, a fim de que seja possível efetivar um ensino da produção textual que otimize a capacidade argumentativa dos alunos e os façam perceber que também podem transformar a realidade em que vivem, buscando melhorias para si e para sua comunidade, dando-lhes as condições de perceberem quando algo não estiver de acordo com o que deveria ser/apresentar/funcionar e os instruindo sobre como reverter a situação e alcançar a solução de que necessitam, posicionando-se de forma ativa e crítico-reflexiva, utilizando a linguagem escrita materializada em um gênero textual aprendido em sala de aula e que lhes possibilita o exercício da cidadania de direitos em quaisquer contextos ou situações sociointerativas em que estiverem inseridos.

## REFERÊNCIAS

ABREU, Antônio Suarez. **A arte de argumentar: Gerenciando Razão e Emoção**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2003.

ABREU, Claudia Buhamra. Serviço pós-venda: a dimensão esquecida do *Marketing*. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, vol. 36, n. 3, 1996. Disponível em: <https://www.fgv.br/rae/artigos/revista-rae-vol-36-num-3-ano-1996-nid-45697/>. Acesso em 30 de agosto de 2022.

ADAM, Jean-Michel. Approche linguistique de la séquence descriptive. **Pratiques**, n. 55, p. 3-26, 1987.

ADOLPHO, Conrado. **Os 8Ps do Marketing Digital: O guia estratégico de Marketing Digital**. São Paulo: Novatec, 2011.

ALVES, Dijalva Ferreira Lima; LEITE, Maria Jucilene Lopes. As Dificuldades dos Alunos do Ensino Médio na Aprendizagem da Língua Portuguesa: Um Estudo de Caso na Escola Estadual São João Batista – Araripina – Pernambuco, Brasil. **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, vol.12, n.41, p.1006-1026, 2018.

ANTUNES, Irandé. A avaliação da produção textual no ensino médio. In: BUNZEN, Clécio; MENDONÇA, Márcia. (Orgs.). **Português no ensino médio e formação do professor**. São Paulo: Parábola Editorial, 2006, p. ?.

ANTUNES, Irandé. **Aula de Português: encontro & interação**. São Paulo: Parábola Editorial, 2003.

ANTUNES, Irandé. **Língua, texto e ensino**. São Paulo: Parábola, 2009.

AZEVEDO, C. A mediação da linguagem na construção da subjetividade. In: Andrade, M. S. & Souza Neto, J. C. de (Orgs.). **Análise institucional: Diferentes perspectivas de aprendizagem**. São Paulo: Expressão e Arte, 2007.

AZEVEDO, C. **A práxis do professor alfabetizador e a aprendizagem**. São Paulo: Expressão e Arte, 2012.

BARROS, Eliana Merlin Deganutti de. **Gestos de ensinar e aprender gêneros textuais: a sequência didática como instrumento de mediação**. Tese de doutorado em Estudos da Linguagem. Universidade Estadual de Londrina, Centro de Letras e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Estudos da Linguagem, 2012.

BAKHTIN, Mikhail. Os gêneros do discurso. In: BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. 4 Ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

BAKHTIN, Mikhail. Os gêneros do discurso. In: BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal**. Trad. Paulo Bezerra. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

BAKHTIN, M. **Teoria do romance I: a estilística**. Trad. Paulo Bezerra. São Paulo: Editora 34, 2015.

BAKHTIN, Mikhail; VOLOCHINOV, V. N. **Marxismo e filosofia da linguagem**. 3. ed. São Paulo: HUCITEC, 1986.

BAKHTIN, Mikhail. **Marxismo e filosofia da linguagem**. São Paulo: Hucitec, 1997.

BATISTA, Juliana de Fátima. **A carta de reclamação na Facebook: uma proposta para aulas de língua portuguesa**. 2016. 135 f. Dissertação (Mestrado em Letras) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2016.

BARZERMAN, Charles. **Gênero, agência e escrita**. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

BEATO-CANATO, Ana Paula Marques; BAUMGÄRTNER, Carmem Teresinha; CECÍLIO, Sandra Regina. **Uma perspectiva de ensino da língua através do gênero textual carta de reclamação**. Londrina: UEL, 2006. (trabalho não publicado)

BERRY, Leonard L. & PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing - competindo através da qualidade**. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.

BÍBLIA SAGRADA. São Paulo: Paulus, 1994.

BRAGA, Fabio William Lopes. **A Carta de Caminha e o conceito de literatura na historiografia literária brasileira**. Dissertação de Mestrado – Faculdade de Ciências e Letras de Assis – Universidade Estadual Paulista, 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília: MEC, 2018.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor com o Decreto 2181**, de 20 de março de 1997. Brasília: Ministério da Justiça, 2006.

BRASIL. **Parâmetros Curriculares Nacionais: Língua Portuguesa**. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Fundamental. 3. ed. Brasília: A Secretaria, 2001.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto, Secretaria de Educação Fundamental. **Parâmetros Nacionais Curriculares**. Brasília: MEC/ SEF, (2001). Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/14\\_24.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/14_24.pdf). Acesso em 01 de agosto de 2022.

BRASIL. Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, (1988).

BRASIL. **Lei nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990.

BRETON, Philippe. **A argumentação na comunicação**. Trad. Viviane Ribeiro. Bauru: EDUSC, 1999.

BROCARD, Rosângela Oro.; COSTA-HUBES, Terezinha da Conceição. O gênero textual reportagem impressa em sala de aula: uma proposta de trabalho a partir da elaboração de Modelo Didático de Gênero e de Sequência Didática. **Horizontes**, v. 32, n. 1, 2014. Disponível em: <https://revistahorizontes.usf.edu.br/horizontes/article/view/86>. Acesso em: 5 setembro 2022.

BRONCKART, Jean-Paul. **Atividade de linguagem, textos e discurso**: por um interacionismo sócio-discursivo. Trad. de Ana Rachel Machado e Pericles Cunha. São Paulo: Educ, 1999[1997].

BRONCKART, Jean-Paul. **Atividade de linguagem, textos e discursos**: por um interacionismo sociodiscursivo. São Paulo: Educ, 2003.

BRITTO, Igor Rodrigues; SANTOS, Ricardo Goretti. O papel do PROCON na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: o acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 4, p. 281-306, jul./dez. 2009. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/21619>

CAMPS, Ana. Pontos de vista sobre o ensino-aprendizagem da escrita. In José Brandão Carvalho *et al* (Orgs.). **A Escrita na Escola, Hoje**: Problemas e Desafios. Actas do II Encontro de Reflexão sobre o Ensino da Escrita (pp. 11-26). Braga: UM – CIED, 2005.

CARVALHO, José Antonio Brandão. Escrever para aprender: contributo para a caracterização do contexto português. **Interacções**, v. 7, n. 19, 2011. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/interaccoes/article/view/480>. Acesso em: 29 agosto 2022.

CASTEDO, Mirta L. **Procesos de revisión de textos em situación didáctica de intercambio entre pares**. Tese de Doutorado (Doutorado em ciências con especialidade em investigación Educativa del Centro de Investigación y Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional), México, D.F., 2003.

CASSANY, Daniel. **Por trás das linhas**: sobre a leitura contemporânea. Barcelona: Anagrama, 2006.

CONCEIÇÃO, Adriana Angelita da. “Aqui se abre hum largo theatro ao engenho do secretario principiante”: a escrita de cartas segundo Francisco José Freire (Portugal Séc. XVIII). **História Revista**: Revista da Faculdade de História e do Programa de Pós-Graduação em História da Universidade Federal de Goiás, Goiânia, v. 2, n. 1, p. 13-29, jan./jun. 2010.

COSTA VAL, Maria da Graça. O desenvolvimento do conhecimento linguístico-discursivo: o que se aprende quando se aprende a escrever? **Veredas**, Juiz de Fora, v. 5, n. 1, p. 83-104, 2009.

CHARAUDEAU, Patrick; MAINGUENEAU, Dominique. **Dicionário de análise do discurso**. Trad. de Fabiana Komesu. São Paulo: Contexto, 2004.

CHARAUDEAU, Patrick; **Linguagem e Discurso**: modos de organização. São Paulo: Contexto, 2008.

DEL MASSO, Fabiano. **Direito Econômico Esquemático**. São Paulo: Editora Método, 2012.

DOLZ, Joaquim; NOVERRAZ, Michele; SCHNEUWLY, Bernard. Sequências didáticas para o oral e a escrita: apresentação de um procedimento. In: SCHNEUWLY, Bernard.; DOLZ, Joaquim. e colaboradores. **Gêneros orais e escritos na escola**. [Tradução e organização: Roxane Rojo e Gláís Sales Cordeiro]. Campinas-SP: Mercado de Letras, 2004.

DOLZ, Joaquim. Aprender as capacidades argumentativas: um estudo dos efeitos de um ensino sistemático e intensivo do discurso argumentativo em crianças de 11-12 anos. **Argumentação**. V. 10, n. 2, 1996.

FREIRE, Francisco José. **O Secretário Português**. Lisboa: Imprensa de João Nunes Esteves, 1823.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GARCIA, Othon M. **Comunicação em prosa moderna**. 18. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2002.

GERALDI, João Wanderley. **Portos de passagem**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

GONÇALVES, Alda Lúcia Ferreira. **O Código de Defesa do Consumidor e a sua importância como instrumento da Ordem Econômica**. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. Campina Grande – PB, 2012.

GREGÓRIO, Regina Maria; CECÍLIO, Sandra Regina. **Carta de reclamação**: uma análise do contexto de produção e das marcas linguístico-enunciativas. Londrina: UEL, 2006.

GRICE, Paul H. Lógica e Conversação. In: DASCAL, Marcelo (Org). **Fundamentos metodológicos da linguística**. Pragmática. Campinas, 1982, v 4. Cambridge University Press.

GUERRA, Erika Morais Silva. **Produção coletiva de carta de reclamação**: interação professoras/alunos. Dissertação (Mestrado em educação). Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2009.

HORTA, Bruno Defilippo et al. Quando as partes tomam as rédeas da situação: um estudo de caso da narrativa no Procon. **Trab. Ling. Aplic.**, 47(1): 203-222, Jan./Jun. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tla/a/WbLkvFfXm8j9MRsmMstJh6n/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 28 de agosto de 2022.

HYMES, Dell. Models of the interaction of language and social life. In: GUMPERZ, John; HYMES, Dell. (Ed.) **Direction in sociolinguistics**: the ethnography of communication. London: BasilBlackwell, 1986. p. 35-71.

IMBELLONI, Emmanuella de Albuquerque Maranhão. **Uma análise propositiva da abordagem do gênero carta de reclamação no livro didático Geração Alpha Língua Portuguesa – 7º Ano**. Dissertação (Mestrado em Letras) – Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2021.

KOCH, Ingedore Villaça; KOCH, ELIAS, Vanda Maria. **Escrever e Argumentar**. São Paulo: Contexto, 2017.

KOCH, Ingedore Villaça. **O texto e a construção dos sentidos**. 10. ed. São Paulo: Contexto, 2011.

KOCH, Ingedore Villaça. **Argumentação e linguagem**. 13. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

KOCH, Ingedore Villaça. **Argumentação e linguagem**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

KLEIMAN, Angela B. Ação e mudança na sala de aula: uma pesquisa sobre letramento e interação. In: ROJO, Roxane (Org.). **Alfabetização e letramento**. Campinas: Mercado de Letras, 2009.

KLEIN, P.D. Reabrindo a investigação sobre os processos cognitivos na escrita para aprender. **Educational Psychology Review**, 11 (3), 203-270, 1999. Disponível em: <https://psycnet.apa.org/record/1999-11078-002>. Acesso em 30 de agosto de 2022.

LEAL, Telma Ferraz; MORAIS, Arthur Gomes. **A argumentação em textos escritos: a criança e a escola**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

LEVITT, Theodore. Métodos de linha de produção aplicados ao fornecimento de serviços. In: **As ideias que revolucionaram a Administração**. Prêmio McKinsey - Biblioteca de Administração de Empresas, São Paulo: Abril, 1972, p. 57-66.

LIBÂNEO, José Carlos. **Didática**. 13. ed. São Paulo: Cortez, 1994.

MACHADO, Anna Rachel; CRISTÓVÃO, Vera Lúcia Lopes. A Construção de Modelos Didáticos de Gêneros: aportes e questionamentos para o ensino de gêneros. **Revista Linguagem em (Dis)curso – LemD** –, v.6, n.3, p. 547-573, set/dez. 2006.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONÍSIO, Angela Paiva; MACHADO, Anna Raquel; BEZERRA, Maria Auxiliadora (Orgs.). **Gêneros textuais & ensino**. Rio de Janeiro: Lucerna, (2005).

MARQUESI, Sueli Cristina. A gramática das sequências descritivas e o ensino da escrita em cursos de graduação. In: **VII CONGRESSO DA ABRALIN**, 2011, Curitiba: UFPR, 2011 (no prelo).

MARQUESI, Sueli Cristina. **A organização do texto descritivo em língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

MASCANHI, Izidoro Wilson. **Análise de sequências didáticas direcionadas ao ensino-aprendizagem de língua materna no Ensino Fundamental**: aportes do interacionismo sociodiscursivo. Dissertação de mestrado em Linguística e Língua Portuguesa. Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Faculdade de Ciências e Letras. Araraquara, 2013.

MENEZES, Luís Carlos De. **Ensino Médio – etapa conclusiva de uma educação em crise**. I Instituto de Física, Universidade de São Paulo, São Paulo, Brasil, 24 de set de 2018. Disponível

em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-40142018000300111](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40142018000300111). Acesso em: 23 de agosto de 2022.

MEURER, José Luiz. O conhecimento de gêneros textuais e a formação do profissional da linguagem. In: FORTKAMP, Mailce B. Mota; TOMITCH, Leda Maria B. (Org.). **Aspectos da linguística aplicada**. Florianópolis: Insular, 2000. p. 149-166.

MOLINA, Ana Carolina; PEPECE, Olga Maria Coutinho. Plataforma “Reclame Aqui” e o comportamento dos consumidores entre os anos de 2014 até 2016. **Métodos e Pesquisa em Administração**, v. 3, n. 1, p. 5-14. Seção: Pesquisas científicas, 2018.

MORO, Eliane L. da Silva.; SOUTO, Gabriela Pinheiro & ESTABEL, Lizandra Brazil. **A influência da internet nos hábitos de leitura do adolescente**. Disponível em: <http://gebe.eci.ufmg.br/downloads/313.pdf>. Acesso em 20 de julho de 2022.

MORAES, Raimundo de. O gênero epistolar. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/15698960/O-GENERO-EPISTOLAR>. Acesso em 20 agosto 2022.

MONEREO, Carles; SOLÉ, Isabel. **O assessoramento psicopedagógico**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

MOYSÉS, Lúcia. **O Desafio de Saber Ensinar**. Campinas: Papyrus, 1994.

MIRANDA, Tiago C. P. Reis. A arte de escrever cartas: para a história da epistolografia portuguesa no século XVIII. In: GALVÃO, Walnice Nogueira; GOTLIB, Nádia Batella (Org.). **Prezado senhor, prezada senhora: estudos sobre as cartas**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

PASSOS, Alexandre Doria. **A tutela administrativa do consumidor e o acesso à justiça: reflexões a partir do procedimento da reclamação**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Direito, Salvador, 2020.

PÉCORA, Alcir. **Problemas de redação**. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

PEREIRA, Jovana Paiva. *et al.* Saber ensinar com qualidade inclusiva no proeja: os bons professores sob o ponto de vista dos alunos. **Anais III CINTEDI...** Campina Grande: Realize Editora, 2018. Disponível em: <<https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/45045>>. Acesso em: 29/08/2022

PERELMAN, Chan; OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. **Tratado da Argumentação, a nova retórica**. São Paulo: Martins Fontes, 2014.

PERRENOUD, Philippe. **Ofício de aluno e sentido do trabalho escolar**. Porto: Porto Editora, 1995.

PINHEIRO, Fernando. **Jornal escolar: laboratório para o ensino de língua portuguesa**. Dissertação (Mestrado em Estudos da Linguagem) – Universidade Estadual de Londrina, 2009.

PROCON MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE. **Decreto nº 2939/2001**. Disponível em: [https://procon.campinagrande.pb.gov.br/wp-content/uploads/2018/06/11520\\_DECRETO35762013pag0001\\_strDocumentoOficial.pdf](https://procon.campinagrande.pb.gov.br/wp-content/uploads/2018/06/11520_DECRETO35762013pag0001_strDocumentoOficial.pdf). Acesso em 06 de setembro 2022.

PRODANOV, Cleber Cristiano.; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico** [recurso eletrônico]. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RAUEN, Adriana Regina Feltrin. **Práticas pedagógicas que estimulam a leitura**. 2008. Disponível em: <http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/390-4.pdf>. Acesso em 24 de julho de 2022.

RECLAME AQUI. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/>. Acesso em 07 de setembro de 2022.

ROCHA, Débora Ferreira da. **Sequências textuais descritivas em cartas de reclamação**. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Língua Portuguesa. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2015.

ROJO, Roxane; BARBOSA, Jacqueline Peixoto. **Hipermodernidade, multiletramentos e gêneros discursivos**. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.

ROJO, Roxane Helena Rodrigues (Org.). **Gêneros de texto/discurso e os desafios da contemporaneidade**. Campinas: Pontes, 2014.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1999.

RUVIARO, Eduardo Missau; RUVIARO, Henrique Missau. **CONSUMIDOR CIBERATIVISTA: uma análise das postulações no site Reclame AQUI frente à empresa VIVO**. In: **XII Seminário Internacional de Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea**, 2015, Santa Cruz do Sul. VIII Mostra de Trabalhos Jurídicos Científicos, 2015.

SANCHEZ-MOLERO, José Luiz Gonzalo. La evolución de la prendizaje de la escritura em la corte de Felipe II. In: BOUZA, Fernando (Org.) **El escrito em la corte de los Austrias**. Cultura Escrita & Sociedad, Astúrias, n. 03, 2006.

SARRAF, Maria Aparecida Vedovelo. A aprendizagem e a língua escrita na perspectiva do professor alfabetizador. In: COLELLO, Silvia M. Gasparim (Org.). **Textos em contextos: Reflexões sobre o ensino da língua escrita**. São Paulo: Summus, 2011.

SANTOS, Vanessa Cerqueira dos. **A produção textual na escola: eu escrevo, tu escreves, ele escreve... Como?** III Seminário de Língua Portuguesa e Ensino. I Colóquio de Discurso, Linguística e Identidade. UESC, 2008.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico** [Livro Eletrônico]. São Paulo: Cortez, 2013.

SILVA, R. M. M. Gênero “carta de reclamação”: uma proposta de intervenção a partir da metodologia das sequências didáticas. In: **Os desafios da escola pública Paranaense na perspectiva do professor PDE**. Secretaria de Educação, vol. II, 2016.

SILVA, Leila Nascimento da; LEAL, Telma Ferraz. Caracterizando o gênero carta de reclamação. **Anais da Associação de Leitura do Brasil**, Pernambuco, UFPE, 2003.

SILVA, Leila Nascimento; LEAL, Telma Ferraz. Caracterizando o gênero carta de reclamação. In: **Anais do 16 CONGRESSO DE LEITURA DO BRASIL**, Campinas, 2007. Disponível em [https://www.alb.com.br/anais16/sem10pdf/sm10ss12\\_07.pdf](https://www.alb.com.br/anais16/sem10pdf/sm10ss12_07.pdf). Acesso em 12/06/2022.

SILVA, Leila Nascimento da. **A paragrafação em cartas de reclamação escritas por crianças**. Dissertação (Mestrado em educação). Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2008.

SIQUEIRA, Caroline de. **Gênero epistolar e marcas linguísticas de polidez em cartas institucionais**: um estudo de caso sincrônico e diacrônico. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Caxias do Sul, Programa de Pós-Graduação em Letras, Cultura e Regionalidade, 2013.

SILVA, José Aroldo da. Artigo de estudos de linguagem – Discutindo sobre leitura. **UNIFAP**, Vol. 1, n 1, p. 22-35, 2011.

SOUZA, Luzinete Vasconcelos de. **As Proezas das Crianças em Textos de Opinião**. Campinas: Mercado de Letras, 2003.

SOUZA, Marcelo Serafim de. Paulo: *Cristologia, Pneumatologia e Teologia antioquina*. **REPAS**, v. 7, n. 7, 2020. Disponível em: <https://www.revista.repas.com.br/index.php/repas/article/view/49>. Acesso em: 30 nov. 2022.

SCHNEUWLY, Bernard; DOLZ, Joaquim. Os gêneros escolares – das práticas de linguagem aos objetos de ensino. In: SCHNEUWLY, Bernard.; DOLZ, Joaquim. e colaboradores. **Gêneros orais e escritos na escola**. [Tradução e organização: Roxane Rojo e Gláís Sales Cordeiro]. Campinas: Mercado de Letras, 2004.

SCHNEIDER, Glaci Terezinha; SELLA, Aparecida Feola. O processo de produção textual escolar mediado pela análise linguística com enfoque na argumentação. **Línguas & Letras**, v. 14, n. 26, p. 1-15, 2013.

SUASSUNA, Livia; CAMPOS, Albaneide de Souza. Produção Escrita no Ensino Médio: fundamentos para o trabalho com o texto argumentativo. **Signum: Estudos da Linguagem**, v. 23, n. 2, p. 84-99, ago. 2020.

SWIDERSKI, Rosiane Moreira da Silva; COSTA-HÜBES, Terezinha da Conceição. Abordagem sociointeracionista & sequência didática: relato de uma experiência. **Línguas & Letras**, vol. 10, n.18, 1º sem. 2009.

TASSONI, Elvira Cristina Martins. As experiências de sucesso na aprendizagem e suas relações com a permanência na escola. **Revista de Educação PUC-Campinas**, v.16, n. 1, p. 57-64, jan./jun. 2011.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2019.

TASSONI, Elvira Cristina Martins; RIBEIRO, Roberta Soars. As práticas de leitura e escrita de alunos de um 2º ano do ensino médio. **Linguagem em (Dis)curso**, v. 13, n. 1, p. 157-186, jan./abr. 2013.

TRAVAGLIA, Luiz Carlos. **Gramática e Interação**: uma proposta para o ensino de gramática. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

UWE, Flick. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

VIGOTSKY, Lev Semionovitch. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 7. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2007.

WILSON, Victoria. **Cartas de reclamação**: um gênero de discurso expressivo. In: Anais do 5 Congresso Nacional de Linguística e Filologia. Rio de Janeiro, 2001. Disponível em [http://www.filologia.org.br/vcnlf/anais%20v/civ11\\_01.htm](http://www.filologia.org.br/vcnlf/anais%20v/civ11_01.htm). Acesso em 13/06/2022.

## APÊNDICES

## **PROPOSTA DE ENSINO**

### **CARTAS DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO MÉDIO**





**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**PROFESSOR ORIENTADOR: DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**

<b>PROPOSTA DE ENSINO DA ESCRITA DO GÊNERO TEXTUAL CARTA DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO MÉDIO</b>	
<b>Público-alvo</b>	3º ano do Ensino Médio
<b>Local</b>	Escolas de Educação Básica
<b>Duração</b>	16 aulas
<b>Tema</b>	Ensino da escrita do gênero textual Carta de Reclamação
<b>Objetivo geral</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✚ Contribuir com a formação das competências sociodiscursivas dos alunos por meio do domínio e utilização do gênero <i>carta de reclamação</i>, de modo relevante e com empregabilidade prática em situações reais da vida em sociedade.</li></ul>
<b>Objetivos específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✚ Produzir cartas de reclamação de acordo com vivências particulares de cada aluno em meio ao universo sociointerativo do qual faz parte;</li><li>✚ Otimizar a capacidade e habilidade argumentativa dos alunos por meio de cartas de reclamação dirigidas a destinatários reais;</li><li>✚ Proporcionar situações de aprendizagem que ampliem a capacidade de uso da Língua/linguagem para argumentar em prol da resolução de situações-problemas diversas;</li></ul>
<b>Material necessário</b>	Notebook com acesso à internet; Celular; Datashow; Lousa; Pincel para quadro branco; Cópia de textos do gênero carta de reclamação; Folhas A4; Lápis e canetas; Envelopes de correspondência.

## DESENVOLVIMENTO

### **1º BLOCO – O CONHECIMENTO DOS ALUNOS SOBRE O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO**

**DURAÇÃO:** 02 AULAS DE 50 MINUTOS CADA.

**CONTEÚDO:** A CARTA DE RECLAMAÇÃO.

**OBJETIVO:** SONDAR OS CONHECIMENTOS PRÉVIOS DOS ALUNOS ACERCA DO DOMÍNIO DO GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO.

Olá professor(a), vamos iniciar a nossa proposta de ensino a partir de agora! Desde já, queremos registrar que o seu empenho em motivar os alunos para participarem de todos os momentos de estudo e de produção textual é fundamental para o êxito desta proposta. Orientamos que você organize com antecedência todos os materiais de que vai precisar, assim poderá ministrar suas aulas sem imprevistos.

Vamos ao trabalho, ou melhor, ao ensino!

Neste primeiro bloco de aulas entregue para cada aluno(a) a atividade de escrita nº 01 (APÊNDICE “A”) que está na página seguinte. Ela contém o cabeçalho identificador da instituição, professor e os dados a eles relacionados. Lembrando que você pode fazer as adaptações para o seu contexto escolar, colocando as informações que julgar necessárias para a devida identificação pessoal e de sua escola.

Certifique-se de que todos(as) receberam a atividade. Agora é o momento de os alunos agirem, ou melhor, escreverem! Motive-os a produzirem uma carta de reclamação para um destinatário real, em que vão reclamar sobre alguma situação-problema que vivenciaram e que desejam vê-la solucionada.

Incentive os alunos reflitam criticamente sobre as situações que julgarem dignas de uma reclamação por escrito, porém não faça nenhuma sugestão de temas ou de assuntos que podem influenciá-los quanto ao projeto discursivo que vão desenvolver na carta. Esta atividade de escrita não pode contar com a sua ajuda/intervenção, pois ela será um dado que comprovará o percurso evolutivo dos alunos ao final desta proposta de ensino e evidenciará os ganhos na aprendizagem obtidos por meio das atividades e estudos aqui propostos.



Explique aos alunos que eles terão o tempo de duração das duas aulas para escreverem a sua carta de reclamação e mesmo que surjam dúvidas sobre quaisquer formas de escrita ou organização textual não as esclareça. Lembre-se de que esta atividade vai permitir sondar os conhecimentos prévios dos alunos acerca do gênero em estudo.

Finalizando este primeiro bloco de aulas, entregue a cada aluno(a) uma cópia do texto (ANEXO “A”), na página seguinte, que explica o que é uma carta de reclamação. Oriente-os a lerem o texto em casa para que possam discuti-lo no próximo encontro.

#### RESUMO DO ENCONTRO:

- ✓ Realização da atividade de escrita nº 01 para sondagem do conhecimento dos alunos acerca do gênero *carta de reclamação* (APÊNDICE “A”);
- ✓ Entrega de cópia de texto sobre o que é uma carta de reclamação (ANEXO “A”).



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_

ANEXO “A”  
TEXTO SOBRE O QUE É UMA CARTA DE RECLAMAÇÃO

ORIENTAÇÃO: Leia com atenção o texto a seguir acerca do gênero textual carta de reclamação.

CARTA DE RECLAMAÇÃO

*A carta de reclamação é um gênero que tem como principal objetivo estabelecer comunicação com outrem a fim de evidenciar uma insatisfação*

A **carta de reclamação** é um texto destinado a evidenciar um problema, seja ele em relação a algum produto, problemas no condomínio, direitos não concedidos, atraso em algum serviço, dentre outros. É uma modalidade de escrita por meio da qual os indivíduos exercem sua cidadania no que diz respeito a seus direitos.

**O que é uma carta de reclamação?**

A carta de reclamação é definida por **expor uma insatisfação**, a qual se dá em relação a algum serviço prestado, produto adquirido ou qualquer outra questão em que o autor se sinta injustiçado ou lesado.

Ela é **comumente utilizada em situações comerciais**, quando, por exemplo, o reclamante percebe que algum serviço não foi oferecido conforme o combinado, quando falta algo ou o produto está com defeito, entre outras circunstâncias.

Características da carta de reclamação

Por se tratar de um texto que envolve situações de insatisfação, a carta de reclamação tem como característica apresentar um **texto direto e formal**. O autor faz uso da **norma-padrão da língua** e dá ênfase à reclamação usando pronomes indefinidos, sem reações exageradas, como palavrões e ofensas.

A carta de reclamação é **essencialmente argumentativa**, pois o locutor deve expor os elementos que validam a sua queixa. Assim, é importante descrever, de maneira concisa, o fato ocorrido e fazer as devidas exigências para que o problema seja solucionado.

Qual a estrutura da carta de reclamação?

A carta de reclamação segue a estrutura padrão de carta, com algumas modificações específicas.

**Local e data:** são escritos por extenso e fazem a marcação temporal e espacial do texto.

**Vocativo:** deve indicar a quem a carta é endereçada, seja uma empresa, órgão, grupo ou qualquer responsável por resolver o problema.

**Assunto:** é o local da carta onde são expostos os fatos ocorridos. É preciso dizer o que levou o autor a redigir a carta.

**Despedida (fecho):** na parte final, é importante reforçar a reclamação e exigir um posicionamento do destinatário quanto ao problema. O fechamento pode ser feito com expressões como “atenciosamente”, “sem mais”, entre outras.

### **Produção do texto**

No processo de escrita, deve-se:

Colocar data e local e, em seguida, o vocativo com o nome do destinatário.

Iniciar o texto com a exposição dos fatos, isto é, explicar o que te levou a escrever a carta.

Utilize linguagem concisa e dentro da norma-padrão da língua.

Apresentar, em seguida, argumentos que reforcem sua insatisfação. Deixe claro ao destinatário o seu descontentamento e reforce, sempre que possível, que você sabe dos seus direitos.

Exigir um posicionamento no fechamento do texto. Encerre a carta de forma sucinta, por meio de expressões como “atenciosamente” e “sem mais”, uma vez que algo está sendo reivindicado.

Assinar a carta.

**Fonte:** <https://www.preparaenem.com/portugues/carta-reclamacao.htm> (Acesso em 13/12/2022).



## **2º BLOCO – AMPLIANDO OS CONHECIMENTOS SOBRE A CARTA DE RECLAMAÇÃO**

**DURAÇÃO:** 02 AULAS DE 50 MINUTOS CADA.

**CONTEÚDO:** O QUE É A CARTA DE RECLAMAÇÃO E PARA QUE ELA SERVE?

**OBJETIVO:** PARTILHAR O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO ENTRE OS ALUNOS PARA QUE RECONHEÇAM SUAS MARCAS COMPOSICIONAIS

Olá professor(a), esperamos que tenha gostado da atividade proposta no bloco anterior! Para este bloco, você vai precisar utilizar notebook e datashow, portanto providencie-os com antecedência! Este bloco será voltado para o aprofundamento das explicações sobre o gênero carta de reclamação.

Com o auxílio de um notebook e de um datashow, faça a projeção no quadro branco da sala de aula do texto entregue aos alunos no encontro anterior (ANEXO “A”). Vale destacar que este texto contribui para que eles tenham outras explicações e compreensões além das repassadas por você em sala de aula.

Orientamos que você faça a leitura do texto em voz alta para toda a turma, destacando alguns pontos que julgar essenciais e chamando a atenção dos alunos para que tenham uma compreensão significativa sobre o que estão estudando. Permita que eles se posicionem e participem de forma interativa de acordo com a sua leitura. Se for preciso, faça uma leitura compartilhada entre a turma.

Faça o destaque necessário de alguns pontos da parte introdutória do texto, especialmente dos que se referem às possibilidades de uso de uma carta de reclamação e como as pessoas a utilizam para resolver as situações-problemas que enfrentam nos mais variados contextos situacionais em que se encontrarem.

Como o texto aborda a estrutura composicional da carta de reclamação, chame a atenção da turma para os aspectos referentes ao local, data, vocativo e assunto como partes do cabeçalho, o desenvolvimento (corpo da carta) e a frase-síntese seguida da despedida cordial (fecho ou fechamento). O foco nestes elementos promove o entendimento dos alunos quanto à macroestrutura do gênero que deve ser construída no suporte textual, seja ele impresso ou digital.

De acordo com as explicações de cada tópico destacado acima, esclareça aos alunos o que devem constar neles para que reflitam e tracem as estratégias de escrita

sobre o que deve ser dito em cada parte, ajudando-os a entenderem como planejar e efetivar o seu projeto discursivo.

Após as discussões empreendidas, faça a entrega para cada aluno(a) de uma cópia da carta de reclamação (ANEXO “B”), na página seguinte, que será lida e discutida em sala de aula. Motive-os a lerem a carta recebida objetivando entender os motivos que levaram o remetente a reclamar sobre determinado problema que aconteceu com ele e como isso o afetou negativamente.

Professor(a), não se esqueça de que a oportunidade de leitura de um texto explicativo sobre o que é uma carta de reclamação, bem como a leitura do próprio gênero propicia aos alunos as correspondências necessárias entre teoria e prática, obtendo-se um conhecimento mais amplo e significativo do que está sendo estudado em sala de aula e já projetando tal conhecimento para o seu uso em sociedade, de acordo com as vivências e necessidades de cada indivíduo.

Para que haja melhor apropriação das características estruturais e discursivas da carta de reclamação, peça aos alunos que destaquem as partes que a compõem, conforme apontamentos feitos anteriormente. Esclareça que para isto podem utilizar lápis comum ou marca-textos e que o objetivo desta atividade é fazer com que compreendam a forma de estruturar e produzir o referido gênero. Permita que os alunos participem apontando as percepções que tiveram acerca da estrutura macrotextual e discursiva da carta de reclamação. Este gesto de ensino os insere em uma situação de aprendizagem em que também se sentem colaboradores da construção do próprio conhecimento.

Finalize este bloco de aulas retomando, oralmente, os tópicos estudados e discutidos como forma de rever possíveis pontos que ficaram em dúvidas, bem como proceder com os avanços da proposta de ensino nas próximas aulas.

#### RESUMO DO ENCONTRO:

- ✓ Retomada do texto explicativo sobre a carta de reclamação (ANEXO “A”) para discussão conjunta em sala de aula;
- ✓ Entrega de cópia de carta de reclamação (ANEXO “B”) para leitura em sala de aula;
- ✓ Discussão dos aspectos teóricos e práticos observados no texto explicativo (ANEXO “A”) e na carta de reclamação (ANEXO “B”);

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**

**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**

**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “B”  
CARTA DE RECLAMAÇÃO PARA ESTUDO DO GÊNERO**

**ORIENTAÇÃO:** Leia com atenção a carta de reclamação a seguir e perceba como foi relatada a situação-problema vivenciada pelo remetente ao realizar uma viagem aérea.

Campinas, 24 de janeiro de 2005.

Voebem Linhas Aéreas  
Aos Cuidados do Setor de Bagagens  
Ref: Bagagem Danificada

Prezado Senhor,

Lamentamos informar que em vôo realizado por essa Companhia, no trecho Maceió/São Paulo no dia 21/01/05, detectamos que a mala de viagem pertencente a nosso Diretor-Presidente, Dr. Otávio Luz sofreu sérias avarias, o que terminou por danificar permanentemente alguns de seus mais estimados pertences. Estamos cientes de que os objetos que sofreram estragos são relativamente fáceis de serem substituídos, porém, o fato que nos desapontou de maneira significativa foi a maneira relapsa com que nosso ilustre Diretor foi tratado quando de sua reclamação verbal junto ao balcão de informações da Companhia.

E, sendo assim, informamos que entraremos com pedido de reembolso junto ao Departamento Financeiro de sua empresa para podermos recuperar, pelo menos, o prejuízo material, porque quesito confiança, a relação entre nossa empresa e a Voebem sofreu um considerável abalo.

Atenciosamente,

Marcela Ramos  
Secretária Executiva.

**Fonte:** (BARROS, 2012, p. 354).

### **3º BLOCO – A CARTA DE RECLAMAÇÃO EM OUTROS MEIOS E SUPORTES TEXTUAIS**

**DURAÇÃO:** 03 AULAS DE 50 MINUTOS CADA.

**CONTEÚDO:** DO PAPEL AO DIGITAL: OUTRAS POSSIBILIDADES DE ESCRITA PARA A CARTA DE RECLAMAÇÃO.

**OBJETIVO:** ANALISAR COMO A CARTA DE RECLAMAÇÃO É PRODUZIDA EM SUPORTES DIGITAIS.

Professor(a), vamos começar o nosso terceiro encontro e, para isto, recomendamos que você providencie notebook, datashow e adquira com antecedência envelopes de correspondência para ser entregue a cada aluno(a) em momento oportuno neste bloco de aulas. Com o auxílio dos envelopes, você poderá explicar melhor a forma como as pessoas utilizam as cartas para serem postadas nos Correios até chegar ao destinatário, oportunizando uma aprendizagem ainda mais significativa deste momento da proposta de ensino.

Certifique-se de que você está com todos os materiais necessários e inicie este bloco de aulas dialogando junto com os(as) alunos(as) sobre como a internet, as redes sociais, enfim, os avanços na área da tecnologia da informação e comunicação têm transformado as formas de interação entre as pessoas, ajudando-as a realizar diversas tarefas do cotidiano e do trabalho e refletindo sobre quais mudanças ainda podemos esperar com o passar do tempo, visto a rapidez com que ocorrem as evoluções tecnológicas de modo geral.

Esta conversação dialógica servirá também para preparar os alunos para refletirem criticamente sobre as formas de comunicação que ora se apresentam e que se utilizam de aparelhos digitais, como celular, tablet, notebook, computadores etc., além das redes sociais e aplicativos de mensagens que permitem às pessoas experiências comunicativas em tempo real muitas vezes, que tornam outros meios de comunicação obsoletos ou em desuso, como é o caso de uma carta escrita e postada nos Correios para algum destinatário, por exemplo.

Promova uma reflexão crítica junto com os alunos fazendo-os compreenderem que as mudanças ocorridas na sociedade transformam e mudam significativamente as formas pelas quais as pessoas interagem umas com as outras, porém, ao mesmo tempo,

possibilitam novos meios pelos quais podem manter e estabelecer contato e fazer até mais do que a comunicação escrita tradicional permitia.

Após as discussões, entregue um envelope de correspondência para cada aluno(a) participante, com o objetivo de mostrar-lhes a forma convencional com que as cartas são postadas via Correios para que possam chegar aos destinatários e assim levar a comunicação que se deseja.

Dentro do envelope, você deve colocar a carta (ANEXO “C”) que está na página seguinte.

Esclareça para a turma que não se trata de uma carta de reclamação, mas sim pessoal e até literária, visto sua publicação em um livro de Clarice Lispector. Foi escrita por Fernando Sabino e consta no livro *Correspondências*, da Editora Rocco, 2002. Data do ano de 1946, quando o remetente estava em Nova York, Estados Unidos e resolve escrever para Clarice Lispector que estava no Brasil.

Motive os alunos para lerem a carta com muita atenção. Se for preciso, faça perguntas aos alunos sobre o que eles acreditam que vai ser o assunto da carta. Este é um gesto de ensino baseado em estratégias de leitura que permitem a você professor ter um envolvimento maior da turma para com a atividade que está sendo proposta. Lembrando que você pode fazer anotações no quadro branco das hipóteses levantadas pelos alunos e, ao final da leitura, fazer os devidos apontamentos daquelas que mais se aproximaram com o conteúdo da carta.

Ao final da leitura, promova uma discussão interativa entre a turma, promovendo a reflexão dos alunos sobre as formas como as pessoas utilizavam as correspondências antigamente e quão ansiosas ficavam à espera de notícias sobre seus familiares, pessoas especiais, situações e novidades que aconteciam em outros lugares, enfim.

Faça com que seja um momento de vivenciar um pouco de um tempo passado da comunicação sociointerativa e compreender as mudanças significativas que aconteceram com o passar do tempo até chegar ao que se têm hoje como meios e formas de comunicação interpessoal. Você pode sugerir aos alunos que se sintam como o destinatário da carta e questionar aos mesmos quais os sentimentos que sentiram ao lerem uma carta escrita para eles.

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR:** PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

**ORIENTANDO:** WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

**ALUNO N°:** \_\_\_\_\_ **DATA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **TURMA:** \_\_\_\_\_

**ANEXO “C”**  
**CARTA ESCRITA POR FERNANDO SABINO PARA CLARICE**  
**LISPECTOR**

**ORIENTAÇÃO:** Leia a carta a seguir se colocando no lugar do destinatário e reflita sobre a sensação de receber uma carta escrita por alguém que está distante de você.

Nova York, 10 de junho de 1946

Clarice,

Esta é a quarta carta que inicio para responder a sua. A primeira eu deixei no Brasil, só trouxe a primeira página, que vai junto. A segunda eu rasguei. A terceira eu não acabei, vai junto também. Hoje recebi uma carta do Paulo [Mendes Campos], dizendo que não tinha mandado até agora a resposta dele. Positivamente somos uns cachorros irremediáveis. Você por favor não ligue para isso não. Pode ter certeza de que não te esquecemos. Ainda ontem me lembrei muito de você, porque um americano me perguntou se o meu relógio era suíço. A Suíça existe mesmo? Serão daí mesmo os queijos suíços? Me escreva, Clarice, sou tão cínico que te peço para me escrever, me responder com a pontualidade e a presteza que não tenho, contando tudo, suas aventuras e desventuras nessa poética Seminarstrasse.

Do Brasil não posso te contar nada, senão o que o Paulo me contou hoje na carta dele: que o Pajé tem tomado aos domingos porres gigantescos, colossais. Que a sensação de um libertino ao acordar na segunda-feira é a pior coisa do mundo. Que houve um comício no largo da Carioca onde choveu bala sobre os comunistas, mataram um estudante. Que o Rubem Braga vai indo bem. Que num chá que os acadêmicos ofereceram a outros acadêmicos ninguém perguntou por você.

Daqui de Nova York não posso te contar nada além do que você calcula. Outro dia abri um livro do Erico Verissimo sobre literatura brasileira escrito aqui, mesmo na página em que ele fazia uma referência a você. Tenho sentido muita falta de seu livro que deixei no Brasil, para plagiar uns pedaços quando vou escrever o meu. Tenho tido muitas dores de cabeça, tenho ouvido histórias de espantar. Uma: o homem mais gordo do mundo fez um regime para emagrecer, emagreceu cinquenta quilos e morreu. Tenho dado muitas gafes aqui com o meu pobre inglês. Uma: entrei num *drugstore* para comprar remédio para dor de cabeça e acabei levando uma loção para cabelos. Tenho tido muitos pesadelos. Um: ontem sonhei com um rato encravado na parede, guinchando de dor. Tenho reformado muitos conceitos, por exemplo: o Jayme Ovalle não é tão chato como eu imaginava.

Tenho imitado Otávio de Faria em tudo o que ele não faz. Tenho feito descobertas importantes, por exemplo: o pecado é simplesmente tudo o que Cristo não fez. Tenho conhecido sujeitos famosos, por exemplo: Duke Ellington. Tenho tido muito pouco dinheiro. Tenho tido muitas oportunidades de ficar calado. Tenho tido muita decepção com os Correios. Tenho tido cansaço, saudade e calma. Tenho bebido muito,

muito, muito. Tenho lido os suplementos dominicais. Tenho tido vontade de voltar. Tenho escrito muitas cartas para você. Tenho dormido muito pouco. Tenho xingado muito o Getúlio. Tenho tido muito medo de morrer. Tenho faltado muita missa aos domingos. Tenho tido muita pena de Helena ter se casado comigo. Tenho tido dor de dente. Tenho certeza que não volto mais. Tenho contado muito nos dedos. Tenho franzido muito o sobrolho. Tenho falado muito com os meus botões. Tenho tido muita vontade de brincar. Tenho feito muitas manifestações de apreço ao senhor diretor. Clarice, estou perdido no meio de tantos partícipios passados. Estou com vontade de fumar e o meu cigarro acabou, estou com vontade de namorar de tarde numa pracinha cheia de árvores, estou com muitas saudades de mamãe. Aqui na minha frente, na minha mesa do escritório, tem uma pilha de 1834 fichas me esperando para serem conferidas. São tão simpáticas, as fichinhas. Me esperam e sorriem burocraticamente: conhecem o meu triste fim. Sorrio também para elas, digo que esperem: agora estou indo para Seminarstrasse.

Só de pensar que você estará lendo esta carta muitos dias depois de ter sido escrita me dá vontade de não mandar. Mas mando, isso é uma desonestidade. Você nos escreveu há um mês. Juro que não faço mais isso, foi só da primeira vez, agora não faço mais. Me escreva, que responderei imediatamente. Como vai indo o seu livro? O que é que você faz às três horas da tarde? Quero saber tudo, tudo. Você tem recebido notícias do Brasil? Alguém mais escreveu sobre o seu livro? É verdade que a Suíça é muito branca? Você mora numa casa de dois andares ou de um só? Tem cortina na janela? Ou ainda está num hotel? Oh, meu Deus, Seminarstrasse será simplesmente um hotel? Qual é o cigarro que você está fumando agora? Pipocas, Fernando!

Clarice, em Belém eu procurei no hotel uma carta do Mário [de Andrade] para você, não encontrei. Eu delirava se pudesse te dar essa alegria. Tinha certeza de encontrar e não encontrei.

Manuel Bandeira é um sujeito muito triste, Clarice. Também não me despedi de muita gente. Também me esqueci de muitas coisas no Brasil. Quando eu era menino, chupei uma vez tanta manga verde que fiquei doente de cama por três dias, faltei ao grupo, só vendo. Eu tinha um coelhinho chamado Pastoff. Um dia meu pai pegou o coelho e deu para um amigo, fiquei triste mesmo, chorei muito, papai foi muito mau. A coisa que mais gostava era no tempo de frio sair fumacinha da minha boca. Pipocas, Fernando! Clarice Lispector é uma coisa riscadinha sozinha num canto, esperando, esperando. Clarice Lispector só toma café com leite. Clarice Lispector saiu correndo no vento na chuva, molhou o vestido, perdeu o chapéu. Clarice Lispector sabe rir e chorar ao mesmo tempo, vocês já viram? Clarice Lispector é engraçada! Ela parece uma árvore. Todas as vezes que ela atravessa a rua bate uma ventania, um automóvel vem, passa por cima dela, e ela morre. Me escreva uma carta de sete páginas, Clarice.

Fernando

**Fonte:** (LISPECTOR, Clarice. *Correspondências*. Rio de Janeiro: Rocco, 2002, pp. 82-85).

É um momento oportuno também para indagá-los quanto às formas e aos meios que utilizam hoje em dia para estabelecer e manter uma comunicação sociointerativa com outras pessoas. Busque saber deles se ficam ou não ansiosos pela espera da resposta à mensagem que foi enviada. Esta é uma forma de aproximá-los ainda mais do objeto de conhecimento que estão aprendendo.

Professor(a), sugerimos que você explique aos alunos que mesmo a leitura não tendo sido de uma carta de reclamação, existem elementos composicionais que estão presentes também neste texto e é oportuno evidenciá-los de modo que compreenderem o padrão estrutural dos gêneros epistolares. Outro aspecto relevante centra-se na linguagem utilizada, uma vez que, de acordo com a intenção comunicativa e a mensagem que se pretende enviar ao destinatário, o remetente da carta fará uso de uma linguagem específica que atenda ao seu propósito discursivo.

Agora é o momento de voltar a discussão para a carta de reclamação. Para isto, entregue para cada aluno(a) uma cópia da carta (ANEXO “D”) que consta na página seguinte.

Utilize o notebook e o datashow para projetá-la no quadro branco a fim de que toda a turma possa se concentrar em suas explicações. Esclareça que se trata de uma carta de reclamação retirada do site Reclame Aqui, que é uma referência em todo o país para fazer reclamações on-line contra empresas, lojas, instituições etc.

De acordo com o site, a empresa que foi alvo da reclamação na carta é considerada uma das piores em resolução de problemas. Além disso, não houve nenhuma resposta por parte da mesma para a reclamação que foi feita pelo cliente que adquiriu um determinado produto vendido por ela, o que pode servir como fator de análise da necessidade de uma comunicação responsiva, especialmente quando se utiliza de uma plataforma digital para tal finalidade.

Após a leitura desta carta, entregue novamente para cada aluno(a) mais uma cópia de outra carta de reclamação (ANEXO “E”) que estará na página seguinte ao Anexo “D” e que foi feita também no site Reclame Aqui. Faça a projeção no quadro branco e explique aos alunos que agora se trata de uma reclamação que teve resposta por parte da empresa.

Ainda com as cartas projetadas no datashow, oportunize aos alunos a compreensão e verificação das estruturas tanto composicionais quanto discursivas.

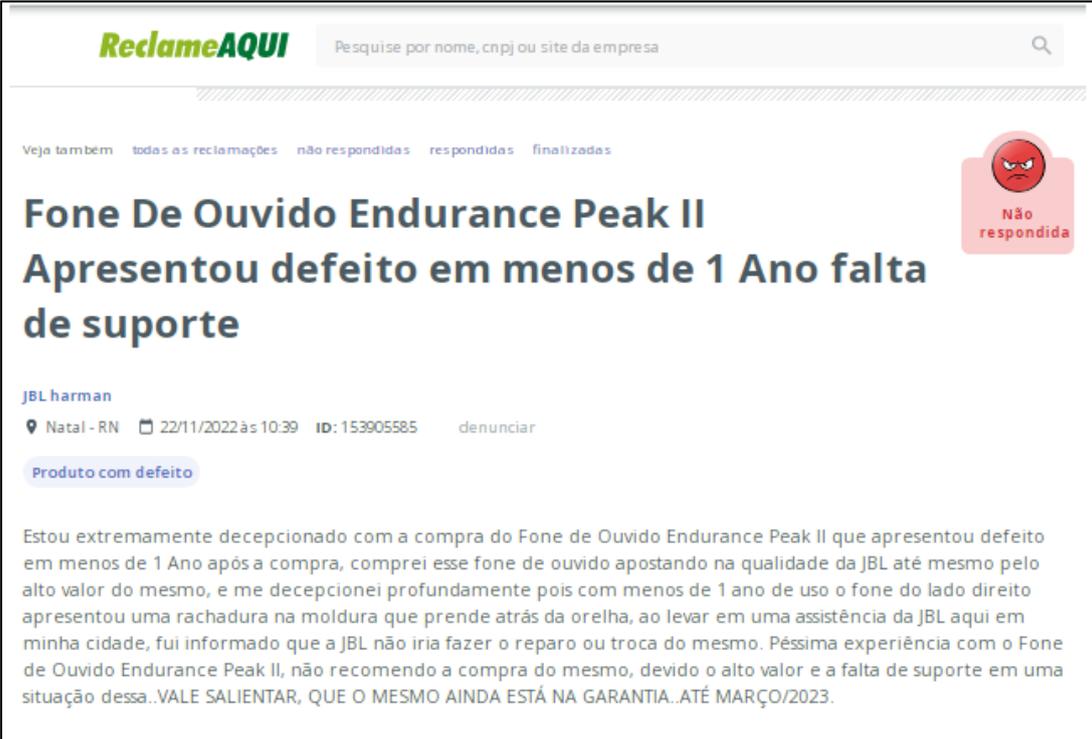
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_

ANEXO “D”

**CARTA DE RECLAMAÇÃO RETIRADA DO SITE RECLAME AQUI (SEM  
RESPOSTA DA EMPRESA ALVO DA RECLAMAÇÃO)**

ORIENTAÇÃO: Leia a carta de reclamação a seguir, retirada do site Reclame Aqui e perceba como a situação-problema foi relatada e qual foi a possível sensação do cliente ao não receber resposta por parte da empresa alvo da reclamação.



The screenshot shows a complaint on the ReclameAqui website. The title of the complaint is "Fone De Ouvido Endurance Peak II Apresentou defeito em menos de 1 Ano falta de suporte". The complaint is from "JBL harman" and is marked as "Não respondida" (Not answered). The text of the complaint describes a defect in the headset within the warranty period and the lack of support from the company.

**ReclameAQUI** Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

Veja também todas as reclamações não respondidas respondidas finalizadas

**Fone De Ouvido Endurance Peak II  
Apresentou defeito em menos de 1 Ano falta  
de suporte**

JBL harman

Natal - RN 22/11/2022 às 10:39 ID: 153905585 denunciar

Produto com defeito

Estou extremamente decepcionado com a compra do Fone de Ouvido Endurance Peak II que apresentou defeito em menos de 1 Ano após a compra, comprei esse fone de ouvido apostando na qualidade da JBL até mesmo pelo alto valor do mesmo, e me decepcionei profundamente pois com menos de 1 ano de uso o fone do lado direito apresentou uma rachadura na moldura que prende atrás da orelha, ao levar em uma assistência da JBL aqui em minha cidade, fui informado que a JBL não iria fazer o reparo ou troca do mesmo. Péssima experiência com o Fone de Ouvido Endurance Peak II, não recomendo a compra do mesmo, devido o alto valor e a falta de suporte em uma situação dessa. VALE SALIENTAR, QUE O MESMO AINDA ESTÁ NA GARANTIA..ATÉ MARÇO/2023.

**Fonte:** [https://www.reclameaqui.com.br/jbl-harman/fone-de-ouvido-endurance-peak-ii-apresentou-defeito-em-menos-de-1-ano-falta\\_b3ILnY-dGHIXnrZu/](https://www.reclameaqui.com.br/jbl-harman/fone-de-ouvido-endurance-peak-ii-apresentou-defeito-em-menos-de-1-ano-falta_b3ILnY-dGHIXnrZu/) (Acesso em: 13/12/2022).

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_

ANEXO “E”

CARTA DE RECLAMAÇÃO RETIRADA DO SITE RECLAME AQUI (COM  
RESPOSTA DA EMPRESA ALVO DA RECLAMAÇÃO)

**ReclameAQUI** Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

Veja também todas as reclamações não respondidas respondidas finalizadas

**Vale compras do Soubarato ate o momento nao consta na Americanas** 

**Sou Barato**  
Sorocaba - SP 17/11/2022 às 16:16 ID: 153650695 denunciar  
Propaganda enganosa

Venho através desta reclamação informar sobre VALE COMPRAS que possuía na plataforma Soubarato devido a um problema que tive em uma compra internacional no valor aproximado de R\$300,00. Contudo pouco tempo depois o SouBarato migrou para a própria Americanas e ate o atual momento meu vale não foi transferido. Já havia feito uma reclamação para o SouBarato a um tempo atras que informou que ainda estariam analisando sobre o que seria feito, contudo ate o atual momento nada foi resolvido. Gostaria de uma solução para que eu possa pelo menos estar usando meu vale na plataforma Americanas e não perca ele.

**ReclameAQUI** Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

**Resposta da empresa** 18/11/2022 às 09:39

Welisson

Bom dia.

Lamentamos o ocorrido, saiba que você é um cliente muito importante para nós.

Tivemos uma mudança em nossa plataforma as vendas dos nossos produtos foram migradas para o site e o App da Americanas, sendo assim o seu vale será utilizado nessa plataforma a partir de agora, mas não se preocupe vamos abrir tratativa para o financeiro migrar o vale, para que você possa utilizar tranquilamente. Dúvidas estamos à disposição.

Encaminhamos todas as orientações necessárias via mensagem privada. Caso não esteja na caixa de entrada, verifique a pasta de SPAM.

Ah! E se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente.  
Esperamos continuar contando com a sua confiança e preferência.

Permaneço à disposição!

Claudineia Santos  
Serviço de Atendimento ao Cliente  
Atendimento Especial Americanas.com

Fonte: [https://www.reclameaqui.com.br/sou-barato/vale-compras-do-soubarato-ate-o-momento-nao-consta-na-americanas\\_XL3A7kVn754NZ5yL/](https://www.reclameaqui.com.br/sou-barato/vale-compras-do-soubarato-ate-o-momento-nao-consta-na-americanas_XL3A7kVn754NZ5yL/) (Acesso em: 13/12/2022).

Observadas as estruturas composicionais, explique para a turma que houve uma comunicação rápida em ambas as cartas. Além disso, nas duas cartas, o texto foi estruturado em apenas um único parágrafo, o que pode indicar um desconhecimento de quem escreveu se compararmos com uma estrutura mais organizada para se efetivar a devida reclamação. Chame a atenção para a diferença na resposta enviada pela empresa em uma das cartas. Façam com que percebam a organização do texto não só na sua estruturação, mas também no projeto discursivo, fornecendo informações mais completas e assertivas para o cliente que fez a reclamação, possibilitando que o mesmo tenha a garantia de que houve uma atenção dada à sua reclamação, bem como uma resolução do seu problema.

Professor(a), neste momento você pode propor para a turma uma atividade coletiva de reescrita das reclamações feitas pelos clientes no site Reclame Aqui. Utilizando o próprio quadro branco, faça uma reescrita de uma das cartas e motive os alunos para apontarem as correções necessárias. Assim, você poderá explicar que o domínio do gênero carta de reclamação, sua produção e circulação em contextos sociointerativos específicos depende também de um conhecimento gramatical que permita ao remetente escrever com objetividade e clareza quanto ao que pretende ser reclamado.

Ao final, compare as versões e, caso necessário, contribua em alguns aspectos da escrita que julgar necessário e leve os alunos a refletirem sobre o ato de escrita e a relevância de um planejamento, organização, escrita e reescrita textual para que se tenha a garantia da compreensão por parte do leitor destinatário e se consiga obter as resoluções para aquilo de que reclamam.

Para um entendimento mais significativo acerca da funcionalidade do site Reclame Aqui, entregue aos alunos e oriente-os para lerem em casa uma cópia de texto (ANEXO “F”) a seguir, que discute este site como alternativa que as pessoas recorrem para tentar resolver as demandas complexas que enfrentam por não terem seus direitos de consumidor respeitados por parte do comércio em geral, além de uma cópia do modelo do site mencionado (APÊNDICE “D”) na sequência, que traz a configuração do link da página na internet na qual são postadas as reclamações feitas pelas pessoas, a fim de que os alunos percebam a estrutura organizativa e composicional que o site oferece para que se possa efetivar nele uma reclamação formal.

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR:** PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

**ORIENTANDO:** WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

**ALUNO Nº:** \_\_\_\_\_ **DATA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **TURMA:** \_\_\_\_\_

**ANEXO “F”  
TEXTO SOBRE O SITE RECLAME AQUI**

**RECLAME AQUI: O QUE É E COMO FUNCIONA**

O Reclame AQUI é o canal OFICIAL do consumidor brasileiro! Ele atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas. Você sabia que mais de 92% dos consumidores usa o nosso site para pesquisar a reputação de uma empresa antes de fazer uma compra?

A partir de um problema com uma companhia aérea, que resultou em uma perda de negócios, Maurício Vargas, presidente do Reclame AQUI, procurou pelos serviços de atendimento ao consumidor da empresa para expor a sua indignação e ela não correspondeu.

A partir daí, Maurício notou a necessidade da criação de um canal em que o consumidor pudesse expor os problemas e a ineficiência dos canais de atendimento das empresas e assim surgiu o Reclame AQUI, que atualmente é considerado uma das principais fontes de informações sobre consumo do mundo.

O Reclame AQUI é um canal muito importante para que o consumidor consiga resolver os seus problemas com as empresas, mas muito mais do que isso, o Reclame AQUI é um site de pesquisa usado por milhões de consumidores antes de fazerem uma compra ou fecharem um negócio, por isso é muito importante que algumas orientações básicas sejam seguidas, para que o processo de reclamação seja justo e honesto!

O Banco de dados do Reclame AQUI é totalmente sigiloso e não comercializável e os dados das empresas e dos consumidores que estão cadastrados no site servem apenas para possibilitar o acesso e atendimento entre as duas partes.

É muito importante que você faça a reclamação com o que está ocorrendo, relate tudo pois a empresa precisa saber que houve a relação de consumo ou uma tentativa. Seja detalhista, mas de uma forma direta e objetiva.

Nunca coloque seus dados pessoais (CPF, Telefone, dados bancários, números de contratos, etc.), e nem nome completo das pessoas envolvidas.

Quanto maior a quantidade de informações referentes ao caso, mais rápido fica para a sua reclamação ser respondida.

Algumas empresas solicitam informações adicionais na hora que você está preenchendo o formulário para reclamar. Preencha tudo que eles solicitam, assim agiliza o processo!

Uma dica é: cuidado com as palavras de baixo calão, algumas podem ser editadas pelo filtro automático do Reclame AQUI.

Todas as informações de origem das mensagens dos consumidores ficam armazenadas no nosso banco de dados e todo o conteúdo público do site é indexado automaticamente pelo Google e outros buscadores.

Sempre lembrando que os seus dados pessoais não são expostos publicamente, desde que não sejam inseridos por consumidor ou empresa no corpo do texto público.

O Reclame AQUI não aceita participações anônimas ou registradas como apelidos, pois todas as reclamações são assinadas e de responsabilidade dos interessados.

**Fonte:** <https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/> (Acesso em: 13/12/2022).

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO N°: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_

APÊNDICE “D”  
TEMPLATE DO SITE RECLAME AQUI PARA POSTAGEM DE  
RECLAMAÇÕES

**ORIENTAÇÃO:** Analise a estrutura do site *Reclame Aqui* para postagem de reclamações

Vamos começar. **Conte a sua história**  
Descreva o seu problema com a empresa.

**Título da história**  
Resuma em poucas palavras o seu problema

**Conte a sua história** 0 caracteres  
Escreva aqui seu problema...  
0 caracteres

Nunca inclua dados pessoais no texto. A empresa receberá seus dados junto com a reclamação.

Qual o telefone que a empresa pode entrar em contato? 📞

Celular 📱

Continuar ↓

Anexo  
Complete as etapas anteriores

Classifique a história  
Complete as etapas anteriores

Informações adicionais  
Complete as etapas anteriores

Complete as etapas obrigatórias para postar a reclamação.

Enviar reclamação 📤

Fonte: <https://www.reclameaqui.com.br/reclamar/p8e7ppy9bejc9BJc/minha-historia/> (Acesso em: 13/12/2022).

Explique e esclareça aos alunos que apesar de estarem aprendendo e produzindo cartas de reclamação no contexto da sala de aula e em um suporte de texto convencional impresso, há, hoje em dia, outras possibilidades de organização da estrutura macrotextual que dispensa uma escrita padronizada pelo fato de projetá-la em um suporte digital pré-definido que se adequa às exigências de uma comunicação virtual entre clientes e empresas de modo geral, tendo em vista os novos contextos e arranjos da comunicação sociointerativa, uma vez que, neste modelo do site, por exemplo, não há a necessidade de informar a data e o lugar de onde se escreve pelo fato de que o próprio *template* para preenchimento da reclamação já faz esta referência de modo automático.

Além disso, motive os alunos a acessarem o referido site em suas casas, seja por meio de computadores, tablets ou celulares aos quais eles tiverem acesso, a fim de que façam esta experiência de consulta e análise reflexiva sobre o Reclame Aqui, site abordado neste bloco de aulas.

#### RESUMO DO ENCONTRO:

- ✓ Conversação dialógica sobre as redes sociais e as formas de comunicação entre as pessoas;
- ✓ Entrega de envelope de correspondência contendo a carta de Fernando Sabino para Clarice Lispector (ANEXO “C”) para leitura em sala de aula;
- ✓ Conversação dialógica sobre as formas de comunicação entre as pessoas utilizando-se de cartas;
- ✓ Projeção no quadro branco com auxílio de datashow de reclamações feitas por clientes contra empresas retiradas do site Reclame Aqui (ANEXOS “D” e “E”) para análise e discussão sobre o uso deste site na atualidade, além de correções acerca de aspectos gramaticais;
- ✓ Entrega de texto explicativo sobre o site Reclame Aqui (ANEXO “F”) para leitura em casa;
- ✓ Entrega da organização estrutural do site Reclame Aqui para postagem de reclamações (APÊNDICE “D”) para análise em sala de aula e consulta ao próprio site em casa;

#### **4º BLOCO – A MATERIALIZAÇÃO DA CARTA: RELATO/EXPOSIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA E ARGUMENTOS PARA SUA RESOLUÇÃO**

**DURAÇÃO:** 03 AULAS DE 50 MINUTOS CADA.

**CONTEÚDO:** RELATAR UM PROBLEMA E CONVENCER O DESTINATÁRIO A RESOLVÊ-LO.

**OBJETIVO:** PROPICIAR AOS ALUNOS O ENTENDIMENTO DE COMO PODE/DEVE SER FEITA A EXPOSIÇÃO DA SITUAÇÃO ALVO DO PROBLEMA RECLAMADO E COMO ARGUMENTAR EM PROL DE SUA SOLUÇÃO, OBSERVANDO AS ESTRUTURAS MACRO E MICRO TEXTUAIS.

Olá professor(a), neste bloco de aulas haverá a abordagem e o estudo dos operadores argumentativos elencados por Koch (2004). Para isso, você deve dispor do quadro-resumo (ANEXO “G”) que está na página em sequência.

Faça a entrega de uma cópia deste quadro-resumo para cada aluno(a). Em seguida, utilizando o datashow e o notebook, faça a projeção de mais uma carta de reclamação (ANEXO “H”) que consta também na sequência das páginas:

Orientamos que você entregue para cada aluno(a) a cópia da carta acima para que possam tê-la como mais um material que contribui no processo de ensino e aprendizagem.

Professor(a), faça a leitura em voz alta da carta de reclamação entregue e projetada no datashow e, se achar necessário, peça que alguns alunos também participem da leitura para que tenha um maior envolvimento da turma nesta atividade. Ao final da leitura, retome mais uma vez as outras cartas de reclamação já estudadas em encontro anterior, a relembrar, os anexos “B”, “D” e “E”.

O objetivo da retomada destas cartas e suas respectivas leituras é para levar os alunos a compreenderem à luz dos operadores argumentativos de Koch (2004) os sentidos produzidos nos enunciados quando há a utilização dos mesmos. Em análise prévia de todas as cartas mencionadas, foi possível perceber a recorrência de uso de alguns operadores, quais sejam:

Operadores que assinalam argumentos mais fortes para uma determinada conclusão: até; Operadores que assinalam uma conclusão: pois; Operadores que introduzem justificativa ou explicação: porque, pois; Operadores que contrapõem argumentos para conclusões contrárias: porém, contudo.

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR:** PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

**ORIENTANDO:** WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

**ALUNO N°:** \_\_\_\_\_ **DATA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **TURMA:** \_\_\_\_\_

**ANEXO “G”  
PRINCIPAIS OPERADORES ARGUMENTATIVOS**

**ORIENTAÇÃO:** Leia a seguir os principais operadores argumentativos refletindo sobre os efeitos de sentido no texto que o seu uso poderia proporcionar.

**PRINCIPAIS OPERADORES ARGUMENTATIVOS**

- a) **operadores que assinalam o argumento mais forte dentro de uma escala que direciona para determinada conclusão:** até, mesmo, até mesmo, inclusive. [...]
- b) **operadores que somam argumentos a favor de uma mesma conclusão:** e, também, ainda, não só... mas também. [...]
- c) **operadores que introduzem uma conclusão relacionada a um argumento apresentado anteriormente:** portanto, logo, pois. [...]
- d) **operadores que permitem introduzir argumentos alternativos e levam a conclusões opostas ou diferentes:** ou, ou então, quer... quer. [...]
- e) **operadores que estabelecem relações de comparação entre elementos, visando a atingir determinada conclusão:** mais que, tão... como. [...]
- f) **operadores que introduzem uma justificativa ou explicação:** porque, já que, pois. [...]
- g) **operadores que contrapõem argumentos orientados para conclusões contrárias:** mas (porém, contudo, todavia, entre outros), embora (se bem que, ainda que, posto que, entre outros). [...]
- h) **operadores que introduzem conteúdos pressupostos:** já, ainda, agora. [...]
- i) **operadores que, de acordo com a maneira que foram empregados, podem tanto estabelecer uma conclusão positiva, quanto uma conclusão negativa:** tudo, todos (afirmação), nada, nenhum (negação). [...]

**Fonte:** (KOCH, 2004, p. 30-44).

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR:** PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

**ORIENTANDO:** WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

**ALUNO Nº:** \_\_\_\_\_ **DATA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **TURMA:** \_\_\_\_\_

**ANEXO “H”**  
**CARTA DE RECLAMAÇÃO PARA ESTUDO DO GÊNERO**

**ORIENTAÇÃO:** Leia a carta de reclamação a seguir cujo remetente sofreu um golpe por uma quadrilha especializada e recorre ao Tribunal de Justiça em busca de uma solução para o seu caso.

Londrina, 05 de dezembro de 2009.

Ref.: descaso da justiça

Sr. Presidente do Tribunal da Justiça do Paraná,

C/C Ouvidoria da Prefeitura de Londrina

Sou professora de Língua Portuguesa e, em meados de julho deste ano, fui convidada por uma professora que faz doutorado na Universidade Estadual de Londrina (UEL) a desenvolver seu projeto com duas de minhas turmas, intitulado Projeto de Cidadania: Carta de Reclamação. Os alunos, no decorrer dos terceiro e quarto bimestres, desenvolveriam uma sequência de atividades didáticas até chegar à escrita e envio de uma carta de reclamação sobre um problema social observado no bairro onde eles moram. Sem dúvida, aceitei de imediato o projeto, pois vivenciei no ano passado uma situação em que eu e meu marido fomos descaradamente roubados e, mesmo na época entrando com processo no Fórum de Londrina, até hoje não obtivemos uma resolução jurídica para o caso.

Ano passado (2008), por volta do mês de junho, eu estava com seis meses de gestação e procurava uma casa para comprar, pois a que morávamos era muito pequena: uma dependência alugada, ainda mais tendo, na época, já outra filha, de quase três anos. Ficamos imensamente felizes quando, ao percorrer nosso bairro, soubemos de uma casa que estaria à venda. Conseguimos localizar um dos donos (o terreno era herança da esposa junto com os irmãos) e conversamos com ele a respeito do valor, e se ele poderia aguardar para levantarmos o dinheiro. Até então, só tínhamos um carro Mondeo, no valor de R\$ 15 mil reais, e R\$ 10 mil reais que meu pai deu a ser divididos entre minha irmã e eu (R\$ 5 mil para cada, se a venda se efetivasse minha irmã emprestaria a parte dela). O restante, financiaríamos. O dono solicitava R\$ 28 mil reais pelo imóvel. Ele

esperaria até a data de 08/09 e, minha obstetra deu até a data de 17/09 para o bebê nascer. Na pressa de vender logo o nosso carro, vimos como alternativa refinanciar o nosso veículo, prática muito usada por estacionamentos de carros usados.

Como meu marido é contador e, tem muito contato com o público em geral, expôs a um “cliente” essa nossa necessidade, o qual, já no dia seguinte, ligou e disse que tinha um comprador para o nosso carro num estacionamento, mas que teria que deixar o carro lá para a pessoa ver. Meu marido fez o solicitado, acompanhou todo o procedimento, até presenciou um “funcionário da [...]” que foi “avaliar” o carro. Neste mesmo dia, voltou empolgado para casa, pois para concretizar a compra ele deveria assinar a documentação para a transferência de dono. Tudo fraude! Já passada uma semana, meu marido cobrando do estacionamento que o depósito não havia sido ainda feito, se viu obrigado a ir à delegacia.

O delegado riu na cara dele, do fato de ele ter assinado os documentos sem antes ter recebido o dinheiro. Foi quando constatamos que tínhamos sofrido um golpe de uma quadrilha de estelionatários. Tanto é que o dono do estacionamento disse que já tinha feito o depósito, porém, na audiência, ele disse que nunca viu o meu marido. O pior que outro homem, também do estacionamento que comprou nosso carro, nos colocou na justiça, só porque bloqueamos a venda do carro, alegando que estávamos interferindo em seus negócios, ainda mais ele sendo inocente. Será mesmo? Disse que comprou o carro por R\$ 7 mil e oitocentos reais, sendo que ele tem valor de venda de 15 mil reais. E se pagou tão barato, não desconfiou de nada? Há poucos meses saiu o primeiro veredito: o estacionamento pagaria uma multa de R\$ 2 mil reais a nós, por danos morais, mas em contrapartida teríamos que pagar uma multa de também R\$ 2 mil reais por termos “bloqueado” a venda deste outro dono de estacionamento. Por Deus, será que ninguém nota que tem coisa errada! No dia em que meu esposo fez uma denúncia no Programa Carlos Camargo, da Rede Bandeirantes, ele recebeu dois telefonemas de espectadores dizendo que também tinham passado pela mesma situação, os quais deram a meu marido dados para achar a tal quadrilha. Gostaria de solicitar a compaixão de um órgão maior, para que nos ajude a recuperar nosso carro ou o dinheiro que perdemos, pois, segundo a justiça, que até aqui analisou o nosso caso, o negócio foi feito legalmente, mesmo que nunca tenhamos recebido o dinheiro. Fizeram-nos acreditar que estavam refinanciando nosso veículo, só que na verdade

estavam apenas encenando, forjando uma venda, usando um estacionamento de nome e pessoas com cargos falsos para que assinássemos o documento.

O mais revoltante é que o dono do estacionamento possui dezenas de carros para comércio e, nós, perdemos nosso único veículo, nossa única renda. Além do mais, se demorar muito é capaz dele se desfazer do negócio, assim, quem nos restituirá? Poderia dar mais dados verídicos a respeito do que ocorreu conosco, mas dá a impressão que nada será resolvido ao nosso favor, por poder estar mexendo com gente de poder, perigosa, sendo que até podemos correr risco de vida. Constatamos que algumas famílias já passaram pela mesma situação, mas outras ainda poderão viver, perdendo seu veículo por causa de ingenuidade.

E, para finalizar, creio que seja o mais importante, será que avaliaram a questão da nossa índole? O nosso erro foi o de agir no desespero, em dois segundos, assinamos e entregamos o nosso único bem a um bando de estelionatários, tudo porque desejávamos conquistar um lugar mais apropriado para receber o nosso bebê. Esse nosso carro era o resultado de anos de economia: quase seis anos. Hoje, continuamos no aluguel e, tivemos que começar tudo de novo: pagar um outro carro para fazer nova renda, para um dia, quem sabe, empregar na compra de uma outra casa.

Sendo assim, por tudo que apresentei, peço, por favor, que nos ajudem a resolver nosso problema.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Atenciosamente,

Assinatura

Documento de identidade

Endereço

**Fonte:** (BARROS, 2012, p. 356).

Há outros operadores descritos por Koch (2004) e constantes no quadro-resumo que os alunos receberam (ANEXO “G”), porém os mencionados acima estão presentes em todas as cartas de reclamação estudadas até então, o que proporciona o entendimento de que, mesmo se tratando de textos nos quais os assuntos são diferentes do ponto de vista da situação-problema exposta/reclamada em cada um, o estudo feito por Koch (2004) nos possibilita compreender a influência destes operadores utilizados para marcar determinados discursos que se voltam para a exigência/cobrança de resolução de problemas vivenciados por pessoas nas mais diversas situações sociointerativas.

Depois deste momento de leitura e de estudo, motive os alunos para produzirem uma carta de reclamação para um destinatário real. Enfatize a utilização dos conhecimentos até então apreendidos. Caso surjam dúvidas sobre aspectos relacionados à escrita, organização textual e outros pontos que os alunos demonstrarem dificuldades, você pode auxiliá-los neste processo.

Lembre-se de que sua intervenção será fruto de todas as discussões e explicações feitas por você.

Para a realização desta atividade de escrita, entregue para cada aluno(a) uma cópia do suporte textual (APÊNDICE “B”) na página a seguir. Esclareça para eles que há uma demarcação macrotextual que auxiliará no processo de escrita de cada parte constituinte da carta de reclamação, a relembrar, cabeçalho, corpo e fechamento.

Ao final deste encontro você deve receber a carta de reclamação produzida por cada aluno(a) e, em seguida, entregar a cada um(a) uma cópia (ANEXO “I”) do Código de Defesa do Consumidor, com destaque para o Capítulo I, das Disposições Gerais, Capítulo III, dos Direitos Básicos do Consumidor, Capítulo IV, da Qualidade dos Serviços e Reparação dos Danos, com foco na Seção II, da Responsabilidade pelo fato do Produto ou Serviço, além de uma cópia de texto explicativo (ANEXO “J”) referente aos serviços realizados pelo Procon na garantia dos direitos do consumidor. Ambas as cópias estão postas na sequência após o Apêndice “B”.

#### RESUMO DO ENCONTRO:

- ✓ Estudo dos operadores argumentativos descritos por Koch (2004);

- ✓ Leitura de nova carta de reclamação (ANEXO “H”) e retomada das cartas estudadas em encontro anterior (ANEXOS “B”, “D” e “E”) para estudo da recorrência de uso dos operadores argumentativos;
- ✓ Realização da atividade de escrita nº 02 (APÊNDICE “B”), com utilização de operadores argumentativos elencados por Koch (2004) conforme quadro-síntese (ANEXO “G”).
- ✓ Entrega de cópia do Código de Defesa do Consumidor (ANEXO “I”) e de texto explicativo sobre o Procon (ANEXO “J”) para leitura em casa;



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**

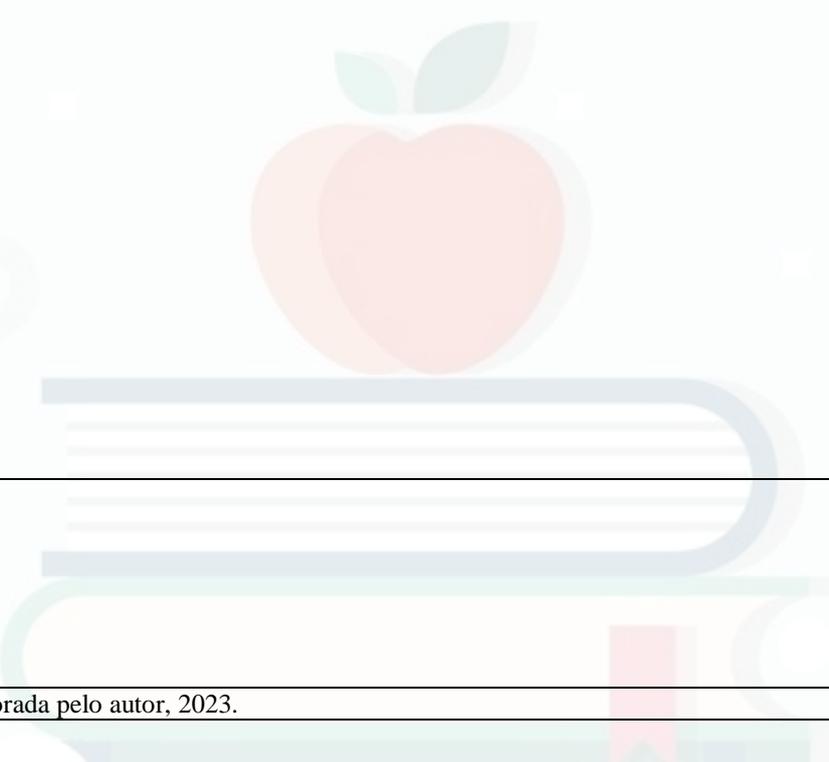
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**

**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**APÊNDICE “B”**

**ATIVIDADE Nº 02 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM  
SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO MACROESTRUTURAL DO GÊNERO**

**ORIENTAÇÃO:** A seguir, produza sua carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real no suporte textual abaixo. A divisão abaixo consiste nas seguintes partes da carta: Cabeçalho, Corpo e Fechamento.



**Fonte:** Elaborada pelo autor, 2023.

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR:** PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

**ORIENTANDO:** WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

**ALUNO N°:** \_\_\_\_\_ **DATA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **TURMA:** \_\_\_\_\_

**ANEXO “I”**  
**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**LEI N° 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I**  
**Dos Direitos do Consumidor**

**CAPÍTULO I**  
**Disposições Gerais**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

### **CAPÍTULO III** **Dos Direitos Básicos do Consumidor**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) **(Vigência)**

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

## **CAPÍTULO IV**

### **Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos**

#### **SEÇÃO II**

##### **Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço**

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;
- II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;
- III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

## SEÇÃO II

### Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus

produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

**Fonte:** [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm) (Acesso em: 13/12/2022).

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR:** PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

**ORIENTANDO:** WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

**ALUNO N°:** \_\_\_\_\_ **DATA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ **TURMA:** \_\_\_\_\_

**ANEXO “J”**

**TEXTO SOBRE O PAPEL DO PROCON E SUA ATUAÇÃO NA SOCIEDADE**

**O que é o PROCON?**

O PROCON é um órgão público que atua primordialmente na proteção e defesa dos direitos dos consumidores e seus interesses, na esfera individual e coletiva. Trata-se de um órgão extrajudicial considerado como um meio alternativo para a solução de impasses e conflitos decorrentes das relações de consumo.

Além disso, é uma clara representação de efetivação do direito fundamental de acesso à justiça, previsto na Constituição Federal (art. 5º, inciso XXXV). Por falar nela, a Magna Carta também traz dispositivos sobre o consumidor, ao prever no art. 5º, XXXII que: "O Estado promoverá a defesa do consumidor". Trata-se de uma norma de eficácia limitada, ou seja, necessita de um complemento para que seja efetivada.

Nesse sentido, foi criado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) por meio do Decreto Presidencial n. 2181/1997, com o objetivo de integrar os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municípios que tratam sobre a defesa do consumidor. Além disso, foi editado e publicado o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8708/1990), legislação que proporcionou proteção jurídica ao consumidor.

Além do PROCON, existem outras entidades que atuam na defesa do consumidor, como: o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o Ministério Público, a Defensoria Pública, a Delegacia de Defesa do Consumidor, as Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, as Agências Reguladoras e mais recentemente foi criada a plataforma consumidor.gov.br com a finalidade de resolução de conflitos extrajudicialmente.

**Qual é a função do PROCON?**

O PROCON é um órgão cuja principal função é buscar a Conciliação a fim de solucionar o conflito entre consumidores e empresas. Confira, a seguir, as principais atividades que são desempenhadas por esse ente.

**Orientação do consumidor**

Uma das maiores funções desse órgão é prestar auxílio aos consumidores e garantir que as regras previstas na legislação estão sendo devidamente cumpridas, ou seja, oferecer orientação permanente sobre seus direitos e garantias; informar, conscientizar e motivar o consumidor. A orientação pode se dar pessoalmente ou por intermédio dos diferentes meios de comunicação, como telefone, e-mail, mídias sociais, palestras, publicações, entre outros.

**Conciliação dos conflitos**

Após o registro da reclamação, o fornecedor recebe uma notificação a fim de prestar esclarecimentos sobre o fato, além de ser convocado para a audiência para tentativa de conciliação. Por se tratar de um ente administrativo, a atuação do PROCON

ocorre pela via extrajudicial. Nesse sentido, esse órgão pode realizar audiências extrajudiciais de conciliação.

### **Atendimento ao consumidor**

O PROCON deve prestar atendimento presencial ou oferecer a possibilidade de prestar reclamações formais, que devem ser protocoladas e registradas no órgão. Após, a empresa mencionada pelo consumidor será convocada e deverá se manifestar.

### **Apurar denúncias e fiscalizar os estabelecimentos**

Esse órgão também tem o dever de controlar e fiscalizar os estabelecimentos comerciais a fim de assegurar que eles estão atuando conforme a lei, além de apurar a ocorrência de lesões contra o consumidor. Trata-se do poder de polícia. Desse modo, os agentes que trabalham no PROCON podem agir de ofício quando for necessário — instaurando procedimentos de vistoria com a finalidade de verificar a violação de direitos do consumidor.

Assim, o PROCON tem a função de receber e apurar consultas e denúncias que foram apresentadas por consumidores individuais ou por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Nesse sentido, é correto afirmar que essa atuação se baseia nos princípios da supremacia do interesse público sobre o particular e pelo princípio da indisponibilidade do interesse público.

#### **Repressão**

Esse órgão também tem a incumbência de aplicar punições administrativas, caso fique comprovado que a empresa violou os direitos do consumidor ou cometeu atos contrários à legislação consumerista. Sendo assim, é possível firmar um compromisso de ajustamento de conduta ou a inclusão do nome da empresa no Cadastro Nacional, Estadual e Municipal de Reclamações Fundamentadas, por exemplo.

### **Como o PROCON funciona?**

De uma maneira geral, o consumidor comparece ao PROCON para tirar dúvidas ou esclarecimentos sobre determinada situação. Além disso, ele também tem a possibilidade de registrar uma reclamação devidamente fundamentada — existência de algum vício no produto, falha na prestação do serviço, descumprimento da oferta, cobrança indevida, publicidade enganosa etc. Às vezes, uma simples ligação do PROCON para a empresa fornecedora é suficiente para resolver o conflito — atendimento preliminar.

Contudo, nem sempre a situação é resolvida. Nesses casos, será emitida uma Carta de Investigação Preliminar, que será enviada para a empresa contendo toda a explicação do caso e eventuais documentos necessários. Caso a situação ainda permaneça em aberto, o fornecedor será solicitado para comparecer à Audiência de Conciliação com o objetivo de obter um acordo entre as partes. Se isso não for possível, o fornecedor pode sofrer penalidades — multa, suspensão de comercializar mercadorias etc.

É muito importante saber qual é o papel do PROCON no direito do consumidor. Desse modo, se evita a instauração de processos judiciais que poderiam ser solucionados pela via administrativa, por exemplo. Além disso, é uma forma de obter a solução mais rapidamente, uma vez que o Poder Judiciário costuma ser lento.

**Fonte:** <https://modeloinicial.com.br/artigos/papel-procon> (Acesso em: 13/12/2022).

**5º BLOCO – OS DIREITOS DO CONSUMIDOR EXISTEM, É LEI E DEVEM SER RESPEITADOS, CUMPRIDOS E CONHECIDOS POR TODOS**

**DURAÇÃO:** 03 AULAS DE 50 MINUTOS CADA.

**CONTEÚDO:** O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O PROCON NA DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.

**OBJETIVO:** PROPORCIONAR AOS ALUNOS O CONHECIMENTO ACERCA DA LEI QUE AMPARA O CONSUMIDOR, BEM COMO OS ÓRGÃOS QUE ATUAM NA DEFESA DESTA.

Professor(a), inicie este bloco de aulas com a entrega da carta de reclamação produzida pelos alunos no encontro anterior.

O objetivo da devolutiva é para que os alunos possam reler a sua própria produção e refletir sobre a mesma acerca dos trechos que precisam ser reescritos. Você pode sugerir que os alunos troquem as cartas escritas com algum colega da sala para que leiam e constatem também se há a necessidade de uma reescrita, fazendo os devidos apontamentos.

Este gesto de ensino possibilita uma interação dialógica entre a turma e permite ainda que o texto produzido em sala de aula já tenha outros leitores além de você, professor(a). Relembre aos alunos que a carta de reclamação tem caráter sociointerativo e sua circulação e empregabilidade está situada em contextos extraclasse.

Feitas estas releituras, questione os alunos quanto aos materiais de estudo entregues no encontro anterior e peça para que exponham seus pontos de vista, suas dúvidas e impressões sobre a leitura realizada. É um momento oportuno para sondar o conhecimento dos alunos e saber deles se já tiveram contato com algum outro texto de lei específica.

Sugerimos que você utilize o quadro branco como recurso para anotar os principais apontamentos e/ou dúvidas expressados pelos alunos. Neste momento, promova uma discussão dialógica entre a turma e motive-os para relatarem a sua opinião sobre o que aconteceria caso não houvesse uma lei específica de proteção ao consumidor ou se as pessoas não tivessem um órgão como o Procon para recorrer mediante a constatação de que foram lesadas por alguma empresa. Aproveite também para saber deles se já presenciaram ou não alguma situação em que julgariam ser necessário o uso da lei estudada para a sua devida resolução.

A opinião dos alunos pode revelar o entendimento que tiveram acerca do estudo dos materiais recebidos no encontro anterior e você pode aproveitar este momento para contribuir informando se em algum momento já precisou utilizar esta ou outra lei para resolver algum problema de ordem pessoal. Assim, haverá uma aproximação cada vez mais nítida entre você, a turma e o objeto de conhecimento.

Como forma de dar maior destaque e atenção a esta abordagem e discussão, projete no datashow a tabela (ANEXO “K”) na página seguinte, feita pelo Procon da cidade de Campina Grande-PB, que traz os números de atendimento das demandas de reclamações recebidas no ano de 2019 conforme consta disponível no próprio site do Órgão na internet (<https://procon.campinagrande.pb.gov.br/>), como forma de evidenciar para os alunos a funcionalidade e relevância deste Órgão na sociedade para o recebimento e devido tratamento das reclamações realizadas por qualquer pessoa que a ele precise recorrer.

Como atividade deste bloco de aulas, motive os alunos para a reescrita da carta de reclamação produzida no encontro anterior. Para isto, esclareça aos mesmos que podem utilizar todos os conhecimentos adquiridos até o momento e se algum aluno(a) apresentar dúvidas ou dificuldades você pode auxiliá-lo no processo de reescrita.

Para este momento, entregue para cada aluno(a) a cópia do suporte textual para a atividade de reescrita 03 (APÊNDICE “E”) e também uma tabela de orientação da produção textual (APÊNDICE “C”), ambos estão na sequência de páginas após o Anexo “K”.

Professor(a), esclareça para os alunos que a tabela não tem o propósito de “engessar” ou limitar o texto que vai ser produzido, visto que o seu objetivo é orientar o alunos quanto aos elementos composicionais da carta de reclamação.

Você pode fazer a leitura em voz alta destacando que os tópicos que constam na referida tabela buscam interagir com os alunos a fim de que elaborem o texto dando a devida atenção aos aspectos macrotextuais e sociodiscursivos. Explique também aos alunos que podem fazer uso da tabela em todas as etapas da produção textual, desde o planejamento do projeto discursivo até a escrita efetiva da carta.

Encerre este bloco de aulas recebendo as cartas produzidas pelos alunos e não se esqueça de motivá-los para os próximos encontros.

#### RESUMO DO ENCONTRO:

- ✓ Retomada de parte da Lei do Código de Defesa do Consumidor (ANEXO “I”) e do texto sobre a atuação do Procon (ANEXO “J”) para leitura e discussão dos principais tópicos observados e destacados pelos(as) alunos(as);
- ✓ Exibição em datashow da tabela de atendimento das demandas do Procon da cidade de Campina Grande-PB durante o ano de 2019 (ANEXO “K”) conforme relatório do próprio Órgão;
- ✓ Realização da atividade nº 03 (APÊNDICE “E”) para reescrita da carta de reclamação considerando-se partes da referida Lei abordada em sala de aula, bem como da funcionalidade do Procon conforme texto lido, utilizando como recurso auxiliar na escrita, a tabela de orientação da produção textual (APÊNDICE “C”).



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

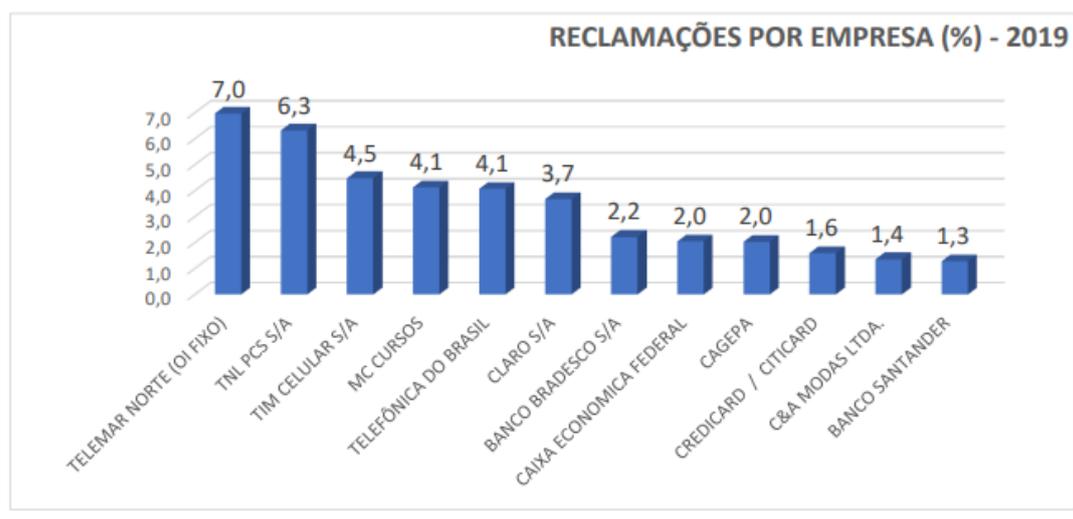
ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO N°: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_

ANEXO “K”  
GRÁFICO DE DEMANDAS ATENDIDAS PELO PROCON DE CAMPINA  
GRANDE – PB

ORIENTAÇÃO: Observe a tabela a seguir e veja a quantidade de demandas/reclamações recebidas pelo Procon da Cidade de Campina Grande-PB e perceba também quais empresas foram as mais reclamadas pelas pessoas.

**RANKING DAS MAIORES DEMANDAS  
01/01 A 31/12/2019**



Fonte: <https://procon.campinagrande.pb.gov.br/relatorio-anual-de-atividades-2019/> (Acesso em: 13/12/2022).



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**

**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**

**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**APÊNDICE “C”**

**FICHA PARA ORIENTAÇÃO DA ESCRITA DA CARTA DE RECLAMAÇÃO**

<b>INFORMAÇÕES PARA ORIENTAÇÃO DA ESCRITA</b>			
<b>SOBRE A MINHA CARTA</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>COMO POSSO MELHORAR?</b>
O cabeçalho contém a identificação do destinatário?			
O cabeçalho contém o local e a data em que escrevo?			
O corpo da carta possui o relato/exposição do problema alvo da reclamação?			
O relato/exposição do problema seguiu uma ordem linear e temporal que facilite a compreensão do leitor/destinatário?			
A reclamação foi feita de modo objetivo e baseada nas circunstâncias reais do que aconteceu?			
Utilizei argumentos que convençam o leitor/destinatário a agir em prol da solução do que está sendo reclamado?			
O fechamento da carta contém uma frase-síntese que reitere a necessidade da solução do problema relatado no corpo da carta?			
No fechamento da carta, há identificação do remetente e de sua assinatura (se for o caso)?			

**Fonte:** Elaborada pelo autor, 2023.

## **6º BLOCO – UMA CARTA DE RECLAMAÇÃO PARA A VIDA EM SOCIEDADE**

**DURAÇÃO:** 02 AULAS DE 50 MINUTOS CADA.

**CONTEÚDO:** AS CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO DO GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO PARA AS SITUAÇÕES PRÁTICAS DO DIA A DIA.

**OBJETIVO:** DISCUTIR, ANALISAR E REFLETIR JUNTO COM OS ALUNOS COMO O TRABALHO COM A CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SALA DE AULA POSSIBILITARÁ NOVAS EXPERIÊNCIAS NA VIDA EM SOCIEDADE.

Olá professor(a), estamos nos aproximando do final da proposta de ensino e este será o penúltimo bloco de aulas planejado para o ensino da escrita do gênero carta de reclamação. Pretende-se expandir ainda mais as possibilidades de uso de uma carta de reclamação, observando-se agora o contexto local da vida em sociedade dos alunos, ou seja, a cidade em que moram.

Desta forma, instigue os alunos a pensarem nas situações do cotidiano nas quais percebam que há uma necessidade de proceder com uma reclamação formal a fim de que seja possível o alcance de mudanças e resoluções de problemas de ordens diversas que os estejam afetando de maneira negativa.

Orientamos que você proponha uma discussão junto com a turma sobre os problemas sociais que podem ser notados com maior frequência no lugar em que vivem. Como exemplos, você pode mencionar questões relacionadas ao lixo e à limpeza urbana, conservação de estradas vicinais, manutenção de espaços e prédios públicos, serviços de saúde ofertados à população, entre outros itens que podem ser mencionados pelos próprios alunos e por você também.

Nesta atividade de produção escrita, motive os alunos para utilizarem o conhecimento adquirido ao longo das aulas anteriores, de acordo os materiais de textos estudados e as explicações realizadas por você, professor(a). Após as considerações feitas, entregue para cada aluno(a) uma cópia do suporte textual para a atividade de escrita nº 04 (APÊNDICE “F”) a seguir.



Esclareça para os alunos que devem escrever para um destinatário real, conforme as outras produções feitas. Relembre que o destinatário deve ser alguém ou algum órgão competente que detenha as condições de resolução para a situação-problema reclamada.

Professor(a), para esta atividade, sugerimos que você não faça nenhuma intervenção no processo de escrita dos alunos, pois a mesma servirá como instrumento que comprovará o avanço dos alunos quanto a apropriação dos conhecimentos ensinados e ao domínio significativo do gênero carta de reclamação.

Encerre este bloco de aulas recebendo as produções escritas dos alunos e informando para os mesmos que o próximo encontro será o último de nossa proposta de ensino, portanto motive-os para que não faltem.

#### RESUMO DO ENCONTRO:

- ✓ Conversão dialógica sobre problemas observados nas mais diversas localidades do município de Juru-PB;
- ✓ Produção de uma carta de reclamação como atividade de escrita nº 04 (APÊNDICE “F”) para ser enviada a um destinatário real da cidade de Juru-PB que detenha as condições de resolução para a situação-problema mencionada.

#### **7º BLOCO – ENCERRAMENTO DA PROPOSTA DE ENSINO**

**DURAÇÃO:** 01 AULA DE 50 MINUTOS.

**CONTEÚDO:** DOMÍNIO DO GÊNERO TEXTUAL.

**OBJETIVO:** COMPREENDER A RELEVÂNCIA DE APRENDER E DOMINAR UM GÊNERO TEXTUAL.

Olá professor(a), estamos finalizando a nossa proposta de ensino com este último bloco de aula e já registramos a relevância de seu empenho durante todo o percurso. Sugerimos que, se possível, escreva uma carta de agradecimento para cada aluno(a) de sua turma e ponha em um envelope com os dados que identificam remetente

e destinatário. Esta carta deverá ser entregue em momento oportuno neste último encontro.

Você pode iniciar este momento com as considerações finais referentes à proposta de ensino enfatizando a necessidade de aprender e dominar um gênero textual com finalidade e alcance social nos mais diversos contextos sociointerativos quando se trata de aspectos da vida pública em sociedade.

Por meio de uma conversação dialógica envolvendo toda a turma, exponha o quanto se fez útil e eficaz conhecer, aprender e dominar um gênero textual de relevância sociofuncional como é a carta de reclamação para o seu uso em situações complexas ou não do cotidiano, a fim de que se tenha uma garantia do exercício da cidadania de direitos por parte de qualquer pessoa que tenha sido enganada, prejudicada ou lesada por alguma loja, empresa, serviços e instituições ou até mesmo que tenha percebido a existência de problemas que afetam diretamente a sua vida, sua rotina, seu lugar e/ou sua comunidade de maneira negativa.

Sugerimos que você relembre os principais momentos de aprendizagem que ocorreram durante a proposta de ensino, fazendo com que os alunos também reconheçam a relevância de sua participação e os resultados que foram alcançados por cada um ao longo dos encontros. Motive-os para que exponham suas considerações sobre a proposta de ensino e como se sentiram ao desenvolver cada atividade de escrita e estudar os materiais de apoio. Lembre-se de que a opinião de cada aluno(a) é fundamental também para que você compreenda os ganhos na aprendizagem obtidos por meio dos seus gestos de ensino e das atividades realizadas.

Professor(a), como atividade final desta proposta de ensino, entregue para cada aluno(a) a primeira e a última carta produzida por cada um em sala de aula. Mediante esta ação, motive-os a lerem as suas cartas e constatarem por si mesmos as evoluções que apresentaram quanto ao domínio do gênero em estudo. Se julgar interessante, peça para que algum(a) aluno(a) leia em voz alta a primeira carta e em seguida a última, como forma de evidenciar para toda a turma a aprendizagem obtida por meio da proposta de ensino.

Sugerimos que você organize e providencie, se puder, um pequeno lanche para ser servido para toda a turma, como forma de agradecimento pela participação e envolvimento de cada aluno(a) durante todas as etapas de estudo e de produção textual.

Quando todos terminarem de lanche, entregue as cartas de agradecimento que você escreveu para cada um(a). Este gesto representa ainda mais a sua gratidão para com cada aluno(a) participante para que pudesse ser possível existir e acontecer um processo de ensino e aprendizagem que ultrapassou os limites da sala de aula e que serviu como base fundamental para a vivência em sociedade e o exercício da cidadania de direitos.

Quando todos já tiverem lido a carta que receberam, faça os devidos agradecimentos finais e permita que sejam feitas avaliações das aulas e de todas as atividades realizadas.

Até uma próxima professor(a)!

#### RESUMO DO ENCONTRO:

- ✓ Conversação dialógica sobre a contribuição da proposta de intervenção didática para a aprendizagem e domínio do gênero *carta de reclamação*;
- ✓ Entrega da atividade de sondagem e da atividade de escrita nº 04 como requisito para constatar a evolução dos alunos quanto ao domínio significativo do referido gênero.
- ✓ Lanche com entrega de envelope de correspondência com uma carta de agradecimento pela participação de cada um(a) ao longo da realização da pesquisa.

## ATIVIDADE DE SONDAAGEM DE A01

106

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO Nº: 08 DATA: 28/02/23 TURMA: 3º B

### APÊNDICE "A"

#### ATIVIDADE DE SONDAAGEM Nº 01 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO EM LINHAS

ORIENTAÇÃO: Produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real.

28/02/2023, Juazeiro - PB Governador João Azevedo

Care Governador João Azevedo, lhe envio esta carta para fazer a seguinte reclamação. No início do ano letivo de 2022, o Senhor ~~(o)~~ Governador proporcionou chip's com internet ~~(o)~~ gratuita para as alunas de escalas estaduais da Paraíba com duração de um ano, ~~(o)~~ após este prazo o chip não teria nenhuma utilidade. Assim que as docentes perceberam a não funcionalidade do ~~(o)~~ chip, foram até as redes sociais do Governador do ~~(o)~~ Paraíba para pedir a funcionalidade dos chip's de volta, e sim, tiveram uma desvalorização nas comentários de uma publicação no perfil no Governo através da qual afirmamos que em 2023 a funcionalidade dos chip's voltariam e até ~~(o)~~ agora 28/02/2023 os chip's ainda não estão funcionando novamente.

Por Daniella!

## ATIVIDADE DE SONDAÇÃO DE A02

106

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO Nº: 15 DATA: 28/02/23 TURMA: 3º B

### APÊNDICE "A"

#### ATIVIDADE DE SONDAÇÃO Nº 01 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO EM LINHAS

ORIENTAÇÃO: Produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real.

Gostaria que os responsáveis pela distribuição de alimentos da cante Arlinda Pessoa, ~~se~~ desse uma atenção a mais, no quesito de re-partição entre os alunos, pois os que estão ficando ficando por último, está ficando praticamente sem comer. ~~Muita~~ Na verdade e que muitos alunos, coloca bastante comida e acaba que nem come tudo, já os que ficam por último acaba ficando sem alguns alimentos, como exemplo arroz, salada. Então gostaria dessa atenção maior, para que todos os alunos possa ter uma refeição de qualidade. (obs: isso só acontece, geralmente no almoço).

Ademais poderiam também, diversificar as frutas na hora do almoço, intercalar entre frutas e suco, assim deixando um cardápio mais rico, e trazendo uma boa alimentação para os alunos. ~~Por~~ Peço que analise atentamente essas questões, e que possam solucionar.

## ATIVIDADE DE SONDAÇÃO DE A03

106

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO Nº: 30 DATA: 28/02/23 TURMA: \_\_\_\_\_

### APÊNDICE "A"

#### ATIVIDADE DE SONDAÇÃO Nº 01 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO EM LINHAS

ORIENTAÇÃO: Produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real.

Senhor diretor Miguel, ~~se~~ bom dia. Gostaria de informar que os alunos da Ecitê Arlinda Pessoa da Silva sentem falta de suco na barra da almoço. Esta semana eu fui comer farofa de feijão e quase morci entalada, a farofa estava muito boa, mas estava um pouco seca.

O meu pedido, é para que a gestão escolar tente incluir no ~~cardápio~~ Cardápio semanal, no horário do almoço, Suco. Caso não seja possível ~~ter~~ ter suco todos os dias, ficaríamos felizes se fosse possível fazer a variação entre a melancia que comemos todos os dias e a bebida que ainda não temos. Pense com carinho, é para o nosso bem.

Atenciosamente, Laura.

## ATIVIDADE DE SONDAÇÃO DE A04

106

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO Nº: 38 DATA: 28/02/23 TURMA: 3B

33

### APÊNDICE "A"

#### ATIVIDADE DE SONDAÇÃO Nº 01 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO EM LINHAS

ORIENTAÇÃO: Produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real.

Olá, me chama Jahan, minha reclamação é, por que a hamilton sempre tem que fazer tanta, entende que tudo a que ele pensa a fez melhor, mas, por que não tem pai, não mãe, não o tio klm e o tio moy e seu melhor que viveu lá não ~~foi~~ foi a suspenção de pena de prisão que a pediu amanha, inclusive a mary ~~foi~~ foi, e inclusive a vida de punição todos os dias a própria jornal a trata como uma pessoa ruim e ele nem ganha nada por isso, e não importa quantos realidades existam a hamilton sempre perde aqueles que mais amam, Regimento prisional no anexo Stan kel.

## ATIVIDADE DE SONDAAGEM DE A05

106

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO Nº: 32 DATA: 28 / 02 / 23 TURMA: 3º B

### APÊNDICE "A"

#### ATIVIDADE DE SONDAAGEM Nº 01 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO EM LINHAS

ORIENTAÇÃO: Produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real.

Sou aluna da ECITE Arlinda Penna e meu objetivo é fazer uma reclamação especialmente a secretaria estadual por não fazer com que a escola tenha uma boa qualidade de estudos.

No início do ano de 2023 houve a falta de professores que ensinam disciplinas que era de extrema importância para alunos que iam fazer ENEM. O mesmo aconteceu no ano de 2023.

Outra reclamação que tenho a fazer é em relação ao sistema, que em 2022 alguns alunos foram aprovados sem ter frequentado a escola e não ter obtido nenhum tipo de conhecimento. É isso é bastante preocupante, porque de que adianta serem aprovados se pra escola ter nome e os alunos não terem um conhecimento para ter uma vida fora da escola. O governo deveria ter uma atitude para que esses tipos de coisas sejam resolvidas.  
Atenciosamente  
Dhenyzz

## ATIVIDADE DE SONDAAGEM DE A06

106

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO Nº: 05 DATA: 28/02/23 TURMA: 3º "B"

### APÊNDICE "A"

#### ATIVIDADE DE SONDAAGEM Nº 01 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO EM LINHAS

ORIENTAÇÃO: Produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real.

28/02/23, Juru - PB  
Caro governador João Azevedo, através desta carta quero fazer-lhe uma reclamação em relação aos chip's que foram distribuídos em escolas disponibilizando internet aos estudantes durante a pandemia da Covid-19 no ano de 2022, e que neste ano de 2023 foram desativados. Dito isso, os chip's poderiam ser reativados de novo, pois são de grande importância, com eles podemos fazer pesquisas na escola, que ajudam nos estudos nas atividades escolares.

Pen Dayane!

## ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 02 DE A01

107

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO Nº: 08 DATA: 22/03/23 TURMA: 3º B

### APÊNDICE “B”

#### ATIVIDADE Nº 02 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO MACROESTRUTURAL DO GÊNERO

ORIENTAÇÃO: A seguir, produza sua carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real no suporte textual abaixo. A divisão abaixo consiste nas seguintes partes da carta: Cabeçalho, Corpo e Fechamento.

<p>Juruu - PB, 22 de março de 2023.          Prezado João Azevedo.</p>
<p>Prezado João Azevedo, venho através desta carta de reclamação, reclamar ao senhor que no ano de 2022, o senhor disponibilizou chips para todos os docentes de rede estadual. Isso porque estávamos enfrentando uma pandemia e nós docentes não estávamos frequentando a escola, por esse motivo estávamos estudando a distância (EAD). O chip teve duração de um ano como o senhor havia dito. Mas no início do ano de 2023, nas redes sociais, especialmente no Instagram oficial do governador da Paraíba, havia afirmado que a funcionalidade dos chips iria voltar, mas até agora 22 de março de 2023 isso ainda não aconteceu.</p> <p>Sei que não estamos no auge da pandemia, graças a Deus, já voltamos a nossa rotina escolar normalmente, passamos o dia inteiro sem comunicação com nossas familiares, para que precisásemos da internet do chip gratuita também para meus de estudo durante o dia escolar.</p> <p>Sendo assim, por tudo que apresentei, peço, por favor, que resolva esse problema.</p> <p>Agradeço desde já a atenção.</p>
<p>Atenciosamente, Daniella Ferreira da Silva.</p>

FONTE: Autor.

## ATIVIDADE DE ESCRITA N° 02 DE A02

107

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO N°: 15 DATA: 22/03/23 TURMA: 3º B

### APÊNDICE "B"

#### ATIVIDADE N° 02 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO MACROESTRUTURAL DO GÊNERO

ORIENTAÇÃO: A seguir, produza sua carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real no suporte textual abaixo. A divisão abaixo consiste nas seguintes partes da carta: Cabeçalho, Corpo e Fechamento.

<p>Juru-PB, 22 de março de 2023          Sr. Diretor, Miguel</p>
<p>Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva, e por desta carta venho pedir uma atenção melhor na hora do almoço, pois devido a quantidade excessiva de alimentos em alguns pratos, deixou alguns alunos sem almoçar, e isso, é uma situação bastante desagradável. Aproveitando o ensejo, queria pedir também que acrescentassem suco na hora dessa refeição, assim o almoço fica bem mais agradável.</p>
<p>Atenciosamente,          Ingrid</p>

FONTE: Autor.

## ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 02 DE A04

107

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO Nº: 11 DATA: 22/03/2023 TURMA: 3º B

### APÊNDICE "B"

#### ATIVIDADE Nº 02 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO MACROESTRUTURAL DO GÊNERO

ORIENTAÇÃO: A seguir, produza sua carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real no suporte textual abaixo. A divisão abaixo consiste nas seguintes partes da carta: Cabeçalho, Corpo e Fechamento.

<p>Fluru PB 22 de março de 2023          Diretor e escritor da Marvel          Przegado Stan Lee</p>
<p>Questiono a por que o homem-aranha sofre tanto. Você é o criador dele, você o fez um herói cativante que toda criança gosta em ler, mas, ninguém liga para Peter Parker, "com grande paciência um grande responsabilidade" é o que dizem, mas não acha que não responsabilidade demais? ele é apenas um jovem tentando pagar a conta, e ele é recompensado com perdão.</p> <p>Então porque sofrer tanto reprimente para um herói, Peter não pode pensar todos os dias, ele não ganha nada por isso. Sua empresa de fotografia mal paga o salário dele, ele pensa todos os dias quem ele já amou já não está mais com ele, e mesmo diante de tudo isso ele sempre se mantém em pé.</p> <p>Contudo não me entra na cabeça, qual o sentido de tudo isso? Ele realmente precisa perder seu tio, tia, pais, namorado seu melhor amigo, então esse é o preço para ser o homem-aranha? por que? Enquanto existem grupos de heróis como os Vingadores ou o quarteto fantástico, ele é apenas um, contra todos os vilões e perigos, e mesmo assim no mundo dele, além de não ser recompensado ainda é tratado como um vilão pelo governo.</p>
<p>Atenciosamente          Johan Genimo Condado          Um grande fã.</p>

FONTE: Autor.

## ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 02 DE A05

107

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO Nº: 62 DATA: 22/03/23 TURMA: 3º "B"

### APÊNDICE "B"

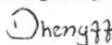
#### ATIVIDADE Nº 02 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO MACROESTRUTURAL DO GÊNERO

ORIENTAÇÃO: A seguir, produza sua carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real no suporte textual abaixo. A divisão abaixo consiste nas seguintes partes da carta: Cabeçalho, Corpo e Fechamento.

Junu-98, 22 de março de 2023.

Sr. Diretor, Miguel

Sou aluna da ECITE. Arlinda Penha da Silva e, venho por meio desta carta, pedir para que tome uma atitude com relação ao horário de entrada dos alunos na escola. Alguns alunos chegam antes das 7:00h da manhã e ficam esperando até 7:20 na Sol, nem tem um lugar para se acomodar e, nem sombra. Ainda através desta carta, peço para que deixem os alunos ficarem pelo menos dentro da escola já que os alunos não podem ficar nas salas.

Atenciosamente,  


FONTE: Autor.

## ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 02 DE A06

107

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO Nº: 05 DATA: 22/03/23 TURMA: 3º "B"

### APÊNDICE "B"

#### ATIVIDADE Nº 02 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO EM SUPORTE TEXTUAL COM DIVISÃO MACROESTRUTURAL DO GÊNERO

ORIENTAÇÃO: A seguir, produza sua carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real no suporte textual abaixo. A divisão abaixo consiste nas seguintes partes da carta: Cabeçalho, Corpo e Fechamento.

<p>Juru - PB, 22 de março de 2023</p> <p>Governador João Rizeudo</p>
<p>Prezado Senhor, venho por meio desta carta, reclamar sobre os chip's que foram disponibilizados as escolas estaduais durante a pandemia da covid-19, na qual os estudantes tiveram aulas online, com o fim de que todos pudessem participar dessas aulas para não serem prejudicados. Porém neste ano de 2023 os chip's foram desativados, pelo fato de que a pandemia não está mais no auge, e as aulas estão acontecendo presencialmente.</p> <p>Pico que esse problema seja resolvido, e os chip's <del>voltem</del> sejam reativados, pois precisamos de internet na escola para nos ajudar a fazer pesquisas, entre outros.</p>
<p>Desde já agradeço a atenção</p> <p>Atenciosamente, Dayane Pereira</p>

FONTE: Autor.

## ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 03 DE A01

112

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO Nº: 08 DATA: 29/03/23 TURMA: 3-B

### APÊNDICE "E"

#### ATIVIDADE Nº 03 – ESCRITA DA CARTA DE RECLAMAÇÃO CONSIDERANDO-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O PAPEL DO PROCON

ORIENTAÇÃO: Com o auxílio da cópia da Lei que estabelece o Código de Defesa do Consumidor e do texto referente ao Procon, escreva sua carta de reclamação considerando a utilização de algum dispositivo da referida Lei e observação acerca dos serviços do Procon.

Juruu-PB, 29 de março de 2023.  
Prizade João Aguiar

Prezade senhor, venho através desta carta de reclamação, reclamar ao senhor que no ano de 2022, o senhor disponibilizou chips para todas as docentes de rede estadual.

Isso porque estávamos enfrentando uma pandemia e nós docentes não estávamos frequentando a escola, por esse motivo durante o período de auge da pandemia estudamos à distância (EAD). O chip teve duração de um ano como o senhor havia dito. Mas no início do ano de 2023, nas redes sociais, especialmente no instagram oficial do governador da Paraíba, havia afirmado que a funcionalidade dos chips iria voltar, mas até agora 22 de março de 2023 isso ainda não aconteceu.

Sei que não estamos mais no auge da pandemia, graças à Deus, já voltamos a nossa rotina escolar normalmente, passamos mas passamos o dia inteiro sem comunicação com nossas famílias, fora que precisamos da internet do chip gratuita também para meus de estudo durante o dia escolar.

Sei, inquanto aluno desta escola, que tenho direitos a serem respeitados e que, em outras situações poderia ser amparado por lei específica e obter uma orientação de um órgão competente.

Seja assim, por tudo que apresentei, peço, por favor, que resolva esse problema.

Agradeço desde já a atenção.

Atenciosamente,

Daniella

## ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 03 DE A02

112

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
ALUNO Nº: 15 DATA: 29/03/23 TURMA: 3º B

### APÊNDICE "E"

#### ATIVIDADE Nº 03 – ESCRITA DA CARTA DE RECLAMAÇÃO CONSIDERANDO-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O PAPEL DO PROCON

ORIENTAÇÃO: Com o auxílio da cópia da Lei que estabelece o Código de Defesa do Consumidor e do texto referente ao Procon, escreva sua carta de reclamação considerando a utilização de algum dispositivo da referida Lei e observação acerca dos serviços do Procon.

Juru-PB, 29 de março de 2023  
Sr. Diretor, Miguel

Sou aluna da ECITE Arlinda Pessoa da Silva e, por meio desta carta venho pedir uma atenção maior na hora do almoço, que é nossa principal refeição durante esse período que ficamos na escola, e alguns dias atrás aconteceu uma situação muito desagradável, pois alguns alunos ficaram sem essa refeição, devido ao ~~excesso~~ excesso de alimento em alguns pratos, isso é uma situação bastante desagradável, a propósito o ensino, quero pedir que acrescentem suco e diversificação de frutas na hora do almoço, assim deixando nossa refeição mais rica e agradável. Sabemos que os alunos de escolas públicas tem direito de alimentação com quantidade ideal de nutrientes para a sua idade, durante o período que está na instituição. Isso é o que prevê o projeto de lei 1.901/2022. Eu no meu direito de aluna e se as leis que me asseguram, não <sup>uma boa alimentação</sup> encarecidamente que solucionem este problema, caso contrário irei recorrer à ~~at~~ a uma instância que solucione esse problema.

Atenciosamente

Ingrid

## ATIVIDADE DE ESCRITA N° 03 DE A04

112

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO N°: 11 DATA: 29 / 03 / 2023 TURMA: 3-B

### APÊNDICE "E"

#### ATIVIDADE N° 03 – ESCRITA DA CARTA DE RECLAMAÇÃO CONSIDERANDO-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O PAPEL DO PROCON

ORIENTAÇÃO: Com o auxílio da cópia da Lei que estabelece o Código de Defesa do Consumidor e do texto referente ao Procon, escreva sua carta de reclamação considerando a utilização de algum dispositivo da referida Lei e observação acerca dos serviços do Procon.

Fatura PB 29 de março de 2023

Simão Miguel

Minha mãe me fez esta carta, reclamando porque não poderiam ficar nos  
 banheiros durante a hora do almoço, pois não têm lugar para ficar. Então  
 temos que comer no chão e ficar jogados pelo canto da escola, e  
~~isso não é 130h de almoço e durante esse tempo toda a família~~  
 na escola tem um calor de ~~28~~ 32, então quem poderia muito  
 bem nos deixar ficar nos banheiros onde tem ~~uma~~ lugares para  
 ficar, e as condições também, ~~mas~~ pois dali nós sabemos que as  
 condições não aguentam tanto os alunos da escola, não possui ventilação,  
 e esse tempo é muito útil para estudos mas fica complicada  
 quando jogado pela escola no calor de 32.

atenciosamente, zeben

## ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 03 DE A05

112

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL  
ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
ALUNO Nº: 32 DATA: 29/03/23 TURMA: 3ª "B"

### APÊNDICE "E"

#### ATIVIDADE Nº 03 – ESCRITA DA CARTA DE RECLAMAÇÃO CONSIDERANDO-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O PAPEL DO PROCON

ORIENTAÇÃO: Com o auxílio da cópia da Lei que estabelece o Código de Defesa do Consumidor e do texto referente ao Procon, escreva sua carta de reclamação considerando a utilização de algum dispositivo da referida Lei e observação acerca dos serviços do Procon.

Juru - PB, 29 de março de 2023

Sr. Diretor, Miguel

Seu aluno da ECITE, Arlinda Pessoa da Silva e, venho por meio desta carta, pedir para que tome uma atitude com relação ao horário de entrada dos alunos na escola. Alguns alunos chegam antes das 7:00h da manhã e ficam esperando e portão abrir às 7:20 no tel. por, a escola não tem uma estrutura para fazer nem bancos ou uma área coberta onde os alunos podem se acomodar. Então, já que não fazem o menor esforço para ter um lugar para acomodar os alunos, poderiam deixar os alunos ficarem dentro da escola, muitos dizem que o tel das 7:00h faz bem pra saúde mas, ninguém quer ficar do lado de fora quando o tel abre até da hora de entrar.

Atenciosamente,  
Thenyff

## ATIVIDADE DE ESCRITA N° 03 DE A06

112

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO N°: 05 DATA: 29/03/23 TURMA: 3.º B

### APÊNDICE "E"

#### ATIVIDADE N° 03 – ESCRITA DA CARTA DE RECLAMAÇÃO CONSIDERANDO-SE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E O PAPEL DO PROCON

ORIENTAÇÃO: Com o auxílio da cópia da Lei que estabelece o Código de Defesa do Consumidor e do texto referente ao Procon, escreva sua carta de reclamação considerando a utilização de algum dispositivo da referida Lei e observação acerca dos serviços do Procon.

Juru - PB, 29 de março de 2023  
Governador João Azevedo

Prezada senhor,  
 Venho por meio desta carta, reclamar sobre os chips com internet gratuita que foram disponibilizados as escolas estaduais durante a pandemia da Covid-19, no ano de 2022, na qual os estudantes tiveram aulas online por não poder haver aglomeração, a fim de que todos pudessem participar dessas aulas, para que não fossem prejudicados.

Porém, como foi dito, esses chips só tinham duração de um ano. Desta forma, neste ano de 2023, em que a pandemia não está mais na auge e as aulas estão acontecendo presencialmente, os chips foram desativados.

Porém como o dia inteiro na escola, então precisamos de internet gratuita para que possamos nos comunicar com familiares no período de intervalos e também para nos ajudar a fazer pesquisas referentes a assuntos escolares.

Portanto, enquanto estudante, tenho ciência de que meus direitos a serem respeitados, assim espero que esta situação seja resolvida, e os chips sejam reativados.

Atenciosamente,

Dayane

## ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A01

113

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO N°: 08 DATA: 05/04/23 TURMA: 3<sup>a</sup> B

### APÊNDICE "F"

#### ATIVIDADE N° 04 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO REFERENTE A ALGUM PROBLEMA DA COMUNIDADE

ORIENTAÇÃO: Considerando-se o contexto da localidade em que você vive, reflita sobre quais são os principais problemas que você observa e que lhe causa incômodo por parecer não haver solução e produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real que possa resolver esta situação-problema.

Juru-PB, 5 de abril de 2023.

Prezada

Excelentíssima senhora prefeita, tenho através desta carta de reclamação, reclamar sobre a falta de emprego em nossa cidade.

Não somos que estamos terminando o ensino médio, não estamos ingressando no mercado de trabalho na nossa cidade por falta de oportunidades de emprego. Senhora prefeita, boa parte dos jovens hoje precisam de emprego para cobrir os custos de uma faculdade e até mesmo ajudar nas despesas de casa, tendo assim nas mãos abrigadas a sair de lugares que moramos e ficar longe das pessoas que tanto amamos, para ir em busca de uma qualidade de vida melhor.

Senhora prefeita, ajude-nos buscando uma solução como por exemplo: Abrir inscrições para concursos, abrir vagas de emprego para jovens aprendiz na prefeitura, ou disponibilizar cursos gratuitos.

Sendo assim, por tudo que apresentei, peço, por favor, que resolva esse problema.

Agradço desde já a atenção.

Atenciosamente,

Daniella.

## ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A02

113

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**

**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**

**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**

ALUNO N°: 15 DATA: 05/04/23 TURMA: 3º "B"

### APÊNDICE "F"

#### ATIVIDADE N° 04 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO REFERENTE A ALGUM PROBLEMA DA COMUNIDADE

ORIENTAÇÃO: Considerando-se o contexto da localidade em que você vive, reflita sobre quais são os principais problemas que você observa e que lhe causa incômodo por parecer não haver solução e produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real que possa resolver esta situação-problema.

Juru-PB, 05 de abril de 2023

Prefeitura Municipal  
Aos Cuidados do Setor da Secretaria de Transportes.  
Refl: falta de Transporte Escolar

Prezado Senhor,

Venho por meio desta Carta, lamentar a falta de trans-  
porte escolar para os alunos do distrito de Dalmo  
pois desde o início do ano letivo. Quando liberados  
da escola, ficam aproximadamente uma hora espe-  
rando a chegada do ônibus, pois não há trans-  
portes suficiente para todo o município, devido a  
essa escassez ficamos esperando a disponibilidade  
de algum transporte para que sejamos levados  
até o nosso destino. Sei que como aluno tenho direi-  
to de ter transporte escolar, para ter acesso até  
a escola.

E, sendo assim, informo que se não tiver solução  
para este problema, irei em busca de instâncias  
maiores para que sejam resolvidos e, assim garantindo  
o nosso direito de transporte.

Atenciosamente,

Ingryd Euily.

## ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A03

113

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO N°: 20 DATA: 05/04/2023 TURMA: 3AB

### APÊNDICE "F"

#### ATIVIDADE N° 04 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO REFERENTE A ALGUM PROBLEMA DA COMUNIDADE

ORIENTAÇÃO: Considerando-se o contexto da localidade em que você vive, reflita sobre quais são os principais problemas que você observa e que lhe causa incômodo por parecer não haver solução e produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real que possa resolver esta situação-problema.

Juru-PB, 05 de abril de 2023

Prefeitura municipal

A secretária de obras

Ref: Destruição das estradas no período chuvoso

Excelentíssima senhora prefeita,

Durante este período chuvoso, tem se tornado quase impossível os estudantes que moram na zona rural frequentarem a escola. As chuvas tem causado destruição nas estradas, como por exemplo enormes buracos que tem impossibilitado a passagem dos ônibus. Além dos estudantes, sabe-se que muitas pessoas que moram nos sítios são idosos e possuem problemas de saúde, por isso precisam ir até a cidade frequentemente. Porém isto tem se tornado complicado, como já foi citado anteriormente, as estradas estão em más condições.

Peço então que vossa excelência juntamente com a secretária de obras tomem medidas cabíveis na restauração das estradas. Sei enquanto cidadão que tenho direitos a serem respeitados e que sou amparado por lei. Espero que este problema seja solucionado com urgência.

Atenciosamente, Laura

## ATIVIDADE DE ESCRITA N° 04 DE A04

113

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL

ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA

ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO

ALUNO N°: 33 DATA: 05/04/2023 TURMA: 3-B

### APÊNDICE "F"

#### ATIVIDADE N° 04 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO REFERENTE A ALGUM PROBLEMA DA COMUNIDADE

ORIENTAÇÃO: Considerando-se o contexto da localidade em que você vive, reflita sobre quais são os principais problemas que você observa e que lhe causa incômodo por parecer não haver solução e produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real que possa resolver esta situação-problema.

Juru PB, 5 de abril de 2023

Excelentíssima Senhora Sargenta Selenge Felix

Quero reclamar sobre a falta de oportunidades de emprego. Para  
Pois por aqui há quem que empregar não trabalham, porque as opções que não  
gostam de trabalhar e conseguem passar em uma faculdade na SISU, e que já é muito  
complicado e, também, se torna mais difícil ainda que tentar que trabalhar  
faculdade que não tenha onde se trabalhar, as opções não biologia, engenharia  
quem, educação física, pedagogia e farmácia. E já tem muitas pessoas formadas  
em uma faculdade pública, que é tão difícil quanto a ensino, e são poucas  
de várias Estados concorrendo muitas vezes para uma ou duas vagas.  
A última opção é sair da cidade ou Estado, para tentar a sorte, com o  
investimento de conseguir seguir a vida, mas todos tem dinheiro para  
pagar uma faculdade ou viajar e ficar se sustentando muito tempo  
sem emprego. Como sobre a última opção e trabalhar na casa onde  
se trabalha muitas vezes pouco.

Atenciosamente, Jahan

## ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 04 DE A05

113

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
MESTRADO PROFISSIONAL  
ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
ALUNO Nº: 32 DATA: 05 / 04 / 23 TURMA: 3º B

### APÊNDICE "F"

#### ATIVIDADE Nº 04 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO REFERENTE A ALGUM PROBLEMA DA COMUNIDADE

ORIENTAÇÃO: Considerando-se o contexto da localidade em que você vive, reflita sobre quais são os principais problemas que você observa e que lhe causa incômodo por parecer não haver solução e produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real que possa resolver esta situação-problema.

Juruá PB, 05 de abril de 2023  
Prez: Falta de transporte escolar

Excelentíssima, Sra. Prezeita,

Seu aluno da ECITE, Arlinda Pessoa da Silva e, por meio desta carta venho exigir a disponibilização de transporte escolar para os alunos do distrito de Dalmópolis pois, desde o início do ano letivo, os alunos estão sendo liberados das atividades escolares por volta das 9:45 da tarde. Porém, o transporte não está disponível às 5:40. Portanto, zicamos a cerca de uma hora esperando o ônibus enquanto todos os outros alunos já estão acomodados em suas casas.

Atenciosamente,  
Thenyzz

## ATIVIDADE DE ESCRITA Nº 04 DE A06

113

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES  
 MESTRADO PROFISSIONAL  
 ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA  
 ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO  
 ALUNO Nº: 05 DATA: 05/04/23 TURMA: 3º "B"

### APÊNDICE "F"

#### ATIVIDADE Nº 04 – PRODUÇÃO DE CARTA DE RECLAMAÇÃO REFERENTE A ALGUM PROBLEMA DA COMUNIDADE

ORIENTAÇÃO: Considerando-se o contexto da localidade em que você vive, reflita sobre quais são os principais problemas que você observa e que lhe causa incômodo por parecer não haver solução e produza uma carta de reclamação para ser enviada a um destinatário real que possa resolver esta situação-problema.

Juruá - PB, 05 de abril de 2023

Prefeitura

Excelentíssima senhora prefeita,

Venho por meio desta carta expressar minha indignação, pois enquanto cidadão, percibo a falta de oportunidades de emprego em nossa cidade.

Dessa forma, não fazemos quando concluímos o ensino médio nos vemos obrigados a nos deslocar da nossa cidade para outra ou até mesmo para outra região por falta de opção de emprego.

Além disso, peço que ressalte uma situação, por exemplo, abertura de vagas de emprego como o jovem aprendiz, entre outros.

Desde já, agradeço a atenção.

Atenciosamente,

Dayana

## **ANEXOS**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “A”**  
**TEXTO SOBRE O QUE É UMA CARTA DE RECLAMAÇÃO**

**ORIENTAÇÃO:** Leia com atenção o texto a seguir acerca do gênero textual carta de reclamação.

## CARTA DE RECLAMAÇÃO

*A carta de reclamação é um gênero que tem como principal objetivo estabelecer comunicação com outrem a fim de evidenciar uma insatisfação.*

A **carta de reclamação** é um texto destinado a evidenciar um problema, seja ele em relação a algum produto, problemas no condomínio, direitos não concedidos, atraso em algum serviço, dentre outros. É uma modalidade de escrita por meio da qual os indivíduos exercem sua cidadania no que diz respeito a seus direitos.

## O que é uma carta de reclamação?

A carta de reclamação é definida por **expor uma insatisfação**, a qual se dá em relação a algum serviço prestado, produto adquirido ou qualquer outra questão em que o autor se sinta injustiçado ou lesado.

Ela é **comumente utilizada em situações comerciais**, quando, por exemplo, o reclamante percebe que algum serviço não foi oferecido conforme o combinado, quando falta algo ou o produto está com defeito, entre outras circunstâncias.

## Características da carta de reclamação

Por se tratar de um texto que envolve situações de insatisfação, a carta de reclamação tem como característica apresentar um **texto direto e formal**. O autor faz uso da **norma-padrão da língua** e dá ênfase à reclamação usando pronomes indefinidos, sem reações exageradas, como palavrões e ofensas.

A carta de reclamação é **essencialmente argumentativa**, pois o locutor deve expor os elementos que validam a sua queixa. Assim, é importante descrever, de maneira concisa, o fato ocorrido e fazer as devidas exigências para que o problema seja solucionado.

## Qual a estrutura da carta de reclamação?

A carta de reclamação segue a estrutura padrão de carta, com algumas modificações específicas.

- **Local e data:** são escritos por extenso e fazem a marcação temporal e espacial do texto.
- **Vocativo:** deve indicar a quem a carta é endereçada, seja uma empresa, órgão, grupo ou qualquer responsável por resolver o problema.
- **Assunto:** é o local da carta onde são expostos os fatos ocorridos. É preciso dizer o que levou o autor a redigir a carta.
- **Despedida (fecho):** na parte final, é importante reforçar a reclamação e exigir um posicionamento do destinatário quanto ao problema. O fechamento pode ser feito com expressões como “atenciosamente”, “sem mais”, entre outras.

## Produção do texto

No processo de escrita, deve-se:

- Colocar data e local e, em seguida, o vocativo com o nome do destinatário.
- Iniciar o texto com a exposição dos fatos, isto é, explicar o que te levou a escrever a carta. Utilize linguagem concisa e dentro da norma-padrão da língua.
- Apresentar, em seguida, argumentos que reforcem sua insatisfação. Deixe claro ao destinatário o seu descontentamento e reforce, sempre que possível, que você sabe dos seus direitos.
- Exigir um posicionamento no fechamento do texto. Encerre a carta de forma sucinta, por meio de expressões como “atenciosamente” e “sem mais”, uma vez que algo está sendo reivindicado.
- Assinar a carta.

Fonte: <https://www.preparaenem.com/portugues/carta-reclamacao.htm> (Acesso em: 13/12/2022).

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “B”**  
**CARTA DE RECLAMAÇÃO PARA ESTUDO DO GÊNERO**

**ORIENTAÇÃO:** Leia com atenção a carta de reclamação a seguir e perceba como foi relatada a situação-problema vivenciada pelo remetente ao realizar uma viagem aérea.

Campinas, 24 de janeiro de 2005.

Voebem Linhas Aéreas

Aos Cuidados do Setor de Bagagens

Ref: Bagagem Danificada

Prezado Senhor,

Lamentamos informar que em vôo realizado por essa Companhia, no trecho Maceió/ São Paulo no dia 21/01/05, detectamos que a mala de viagem pertencente a nosso Diretor-Presidente, Dr. Otávio Luz sofreu sérias avarias, o que terminou por danificar permanentemente alguns de seus mais estimados pertences. Estamos cientes de que os objetos que sofreram estragos são relativamente fáceis de serem substituídos, porém, o fato que nos desapontou de maneira significativa foi a maneira relapsa com que nosso ilustre Diretor foi tratado quando de sua reclamação verbal junto ao balcão de informações da Companhia.

E, sendo assim, informamos que entraremos com pedido de reembolso junto ao Departamento Financeiro de sua empresa para podermos recuperar, pelo menos, o prejuízo material, porque quesito confiança, a relação entre nossa empresa e a Voebem sofreu um considerável abalo.

Atenciosamente,

Marcela Ramos

Secretária Executiva.

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “C”**  
**CARTA ESCRITA POR FERNANDO SABINO PARA CLARICE LISPECTOR**

**ORIENTAÇÃO:** Leia a carta a seguir se colocando no lugar do destinatário e reflita sobre a sensação de receber uma carta escrita por alguém que está distante de você.

Nova York, 10 de junho de 1946

Clarice,

Esta é a quarta carta que inicio para responder a sua. A primeira eu deixei no Brasil, só trouxe a primeira página, que vai junto. A segunda eu rasguei. A terceira eu não acabei, vai junto também. Hoje recebi uma carta do Paulo [Mendes Campos], dizendo que não tinha mandado até agora a resposta dele. Positivamente somos uns cachorros irremediáveis. Você por favor não ligue para isso não. Pode ter certeza de que não te esquecemos. Ainda ontem me lembrei muito de você, porque um americano me perguntou se o meu relógio era suíço. A Suíça existe mesmo? Serão daí mesmo os queijos suíços? Me escreva, Clarice, sou tão cínico que te peço para me escrever, me responder com a pontualidade e a presteza que não tenho, contando tudo, suas aventuras e desventuras nessa poética Seminarstrasse.

Do Brasil não posso te contar nada, senão o que o Paulo me contou hoje na carta dele: que o Pajé tem tomado aos domingos porres gigantescos, colossais. Que a sensação de um libertino ao acordar na segunda-feira é a pior coisa do mundo. Que houve um comício no largo da Carioca onde choveu bala sobre os comunistas, mataram um estudante. Que o Rubem Braga vai indo bem. Que num chá que os acadêmicos ofereceram a outros acadêmicos ninguém perguntou por você.

Daqui de Nova York não posso te contar nada além do que você calcula. Outro dia abri um livro do Erico Verissimo sobre literatura brasileira escrito aqui, mesmo na página em que ele fazia uma referência a você. Tenho sentido muita falta de seu livro que deixei no Brasil, para plagar uns pedaços quando vou escrever o meu. Tenho tido muitas dores de cabeça, tenho ouvido histórias de espantar. Uma: o homem mais gordo do mundo fez um regime para emagrecer, emagreceu cinquenta quilos e morreu. Tenho dado muitas gafes aqui com o meu pobre inglês. Uma: entrei num *drugstore* para comprar remédio para dor de cabeça e acabei levando uma loção para cabelos. Tenho tido muitos pesadelos. Um: ontem sonhei com um rato encravado na parede, guinchando de dor. Tenho reformado muitos conceitos, por exemplo: o Jayme Ovalle não é tão chato como eu imaginava.

Tenho imitado Otávio de Faria em tudo o que ele não faz. Tenho feito descobertas importantes, por exemplo: o pecado é simplesmente tudo o que Cristo não fez. Tenho conhecido sujeitos famosos, por exemplo: Duke Ellington. Tenho tido muito pouco dinheiro. Tenho tido muitas oportunidades de ficar calado. Tenho tido muita decepção com os Correios. Tenho tido cansaço, saudade e calma. Tenho bebido muito, muito, muito. Tenho lido os suplementos dominicais. Tenho tido vontade de voltar. Tenho escrito muitas cartas para você. Tenho dormido muito pouco. Tenho xingado muito o Getúlio. Tenho tido muito

medo de morrer. Tenho faltado muita missa aos domingos. Tenho tido muita pena de Helena ter se casado comigo. Tenho tido dor de dente. Tenho certeza que não volto mais. Tenho contado muito nos dedos. Tenho franzido muito o sobrolho. Tenho falado muito com os meus botões. Tenho tido muita vontade de brincar. Tenho feito muitas manifestações de apreço ao senhor diretor. Clarice, estou perdido no meio de tantos participípos passados. Estou com vontade de fumar e o meu cigarro acabou, estou com vontade de namorar de tarde numa pracinha cheia de árvores, estou com muitas saudades de mamãe. Aqui na minha frente, na minha mesa do escritório, tem uma pilha de 1834 fichas me esperando para serem conferidas. São tão simpáticas, as fichinhas. Me esperam e sorriem burocraticamente: conhecem o meu triste fim. Sorrio também para elas, digo que esperem: agora estou indo para Seminarstrasse.

Só de pensar que você estará lendo esta carta muitos dias depois de ter sido escrita me dá vontade de não mandar. Mas mando, isso é uma desonestidade. Você nos escreveu há um mês. Juro que não faço mais isso, foi só da primeira vez, agora não faço mais. Me escreva, que responderei imediatamente. Como vai indo o seu livro? O que é que você faz às três horas da tarde? Quero saber tudo, tudo. Você tem recebido notícias do Brasil? Alguém mais escreveu sobre o seu livro? É verdade que a Suíça é muito branca? Você mora numa casa de dois andares ou de um só? Tem cortina na janela? Ou ainda está num hotel? Oh, meu Deus, Seminarstrasse será simplesmente um hotel? Qual é o cigarro que você está fumando agora? Pipocas, Fernando!

Clarice, em Belém eu procurei no hotel uma carta do Mário [de Andrade] para você, não encontrei. Eu delirava se pudesse te dar essa alegria. Tinha certeza de encontrar e não encontrei.

Manuel Bandeira é um sujeito muito triste, Clarice. Também não me despedi de muita gente. Também me esqueci de muitas coisas no Brasil. Quando eu era menino, chupei uma vez tanta manga verde que fiquei doente de cama por três dias, faltei ao grupo, só vendo. Eu tinha um coelhinho chamado Pastoff. Um dia meu pai pegou o coelho e deu para um amigo, fiquei triste mesmo, chorei muito, papai foi muito mau. A coisa que mais gostava era no tempo de frio sair fumacinha da minha boca. Pipocas, Fernando! Clarice Lispector é uma coisa riscadinha sozinha num canto, esperando, esperando. Clarice Lispector só toma café com leite. Clarice Lispector saiu correndo no vento na chuva, molhou o vestido, perdeu o chapéu. Clarice Lispector sabe rir e chorar ao mesmo tempo, vocês já viram? Clarice Lispector é engraçada! Ela parece uma árvore. Todas as vezes que ela atravessa a rua bate uma ventania, um automóvel vem, passa por cima dela, e ela morre. Me escreva uma carta de sete páginas, Clarice.

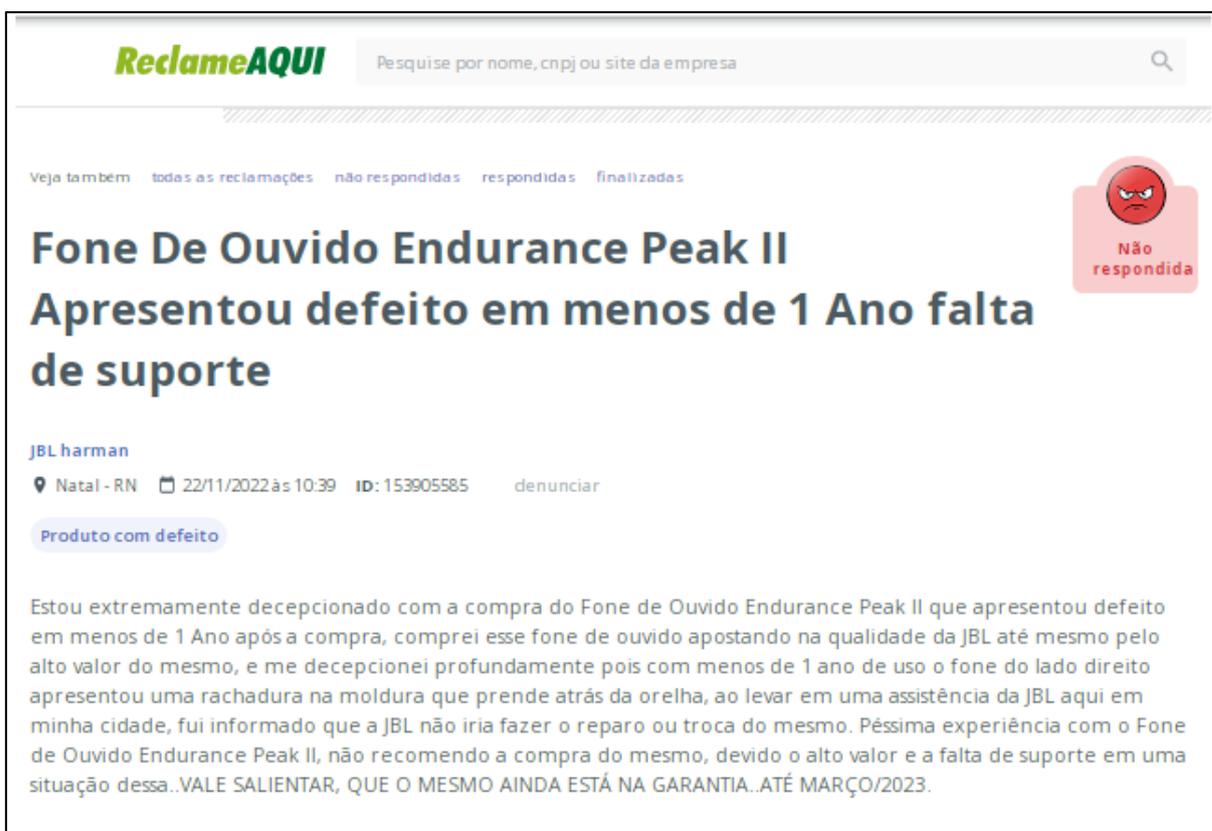
Fernando

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “D”**

**CARTA DE RECLAMAÇÃO RETIRADA DO SITE RECLAME AQUI (SEM  
 RESPOSTA DA EMPRESA ALVO DA RECLAMAÇÃO)**

**ORIENTAÇÃO:** Leia a carta de reclamação a seguir, retirada do site Reclame Aqui e perceba como a situação-problema foi relatada e qual foi a possível sensação do cliente ao não receber resposta por parte da empresa alvo da reclamação.



**ReclameAQUI** Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa

Veja também [todas as reclamações](#) [não respondidas](#) [respondidas](#) [finalizadas](#)

**Fone De Ouvido Endurance Peak II**  
**Apresentou defeito em menos de 1 Ano falta de suporte**

JBL harman

Natal - RN 22/11/2022 às 10:39 ID: 153905585 [denunciar](#)

Produto com defeito

Estou extremamente decepcionado com a compra do Fone de Ouvido Endurance Peak II que apresentou defeito em menos de 1 Ano após a compra, comprei esse fone de ouvido apostando na qualidade da JBL até mesmo pelo alto valor do mesmo, e me decepcionei profundamente pois com menos de 1 ano de uso o fone do lado direito apresentou uma rachadura na moldura que prende atrás da orelha, ao levar em uma assistência da JBL aqui em minha cidade, fui informado que a JBL não iria fazer o reparo ou troca do mesmo. Péssima experiência com o Fone de Ouvido Endurance Peak II, não recomendo a compra do mesmo, devido o alto valor e a falta de suporte em uma situação dessa..VALE SALIENTAR, QUE O MESMO AINDA ESTÁ NA GARANTIA..ATÉ MARÇO/2023.

**Não respondida**

**Fonte:** [https://www.reclameaqui.com.br/jbl-harman/fone-de-ouvido-endurance-peak-ii-apresentou-defeito-em-menos-de-1-ano-falta\\_b3ILnY-dGHIXnrZu/](https://www.reclameaqui.com.br/jbl-harman/fone-de-ouvido-endurance-peak-ii-apresentou-defeito-em-menos-de-1-ano-falta_b3ILnY-dGHIXnrZu/) (Acesso em: 13/12/2022).

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “E”**  
**CARTA DE RECLAMAÇÃO RETIRADA DO SITE RECLAME AQUI (COM**  
**RESPOSTA DA EMPRESA ALVO DA RECLAMAÇÃO)**



Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



Veja também
todas as reclamações
não respondidas
respondidas
finalizadas



Resolvido

## Vale compras do Soubarato ate o momento nao consta na Americanas

**Sou Barato**

📍 Sorocaba - SP 🕒 17/11/2022 às 16:16 ID: 153650695 [denunciar](#)

Propaganda enganosa

Venho através desta reclamação informar sobre VALE COMPRAS que possuía na plataforma Soubarato devido a um problema que tive em uma compra internacional no valor aproximado de R\$300,00. Contudo pouco tempo depois o SouBarato migrou para a própria Americanas e ate o atual momento meu vale não foi transferido. Já havia feito uma reclamação para o SouBarato a um tempo atras que informou que ainda estariam analisando sobre o que seria feito, contudo ate o atual momento nada foi resolvido. Gostaria de uma solução para que eu possa pelo menos estar usando meu vale na plataforma Americanas e não perca ele.

---



Pesquise por nome, cnpj ou site da empresa



### Resposta da empresa 18/11/2022 às 09:39

Welisson

Bom dia.

Lamentamos o ocorrido, saiba que você é um cliente muito importante para nós.

Tivemos uma mudança em nossa plataforma as vendas dos nossos produtos foram migradas para o site e o App da Americanas, sendo assim o seu vale será utilizado nessa plataforma a partir de agora, mas não se preocupe vamos abrir tratativa para o financeiro migrar o vale, para que você possa utilizar tranquilamente. Dúvidas estamos à disposição.

Encaminhamos todas as orientações necessárias via mensagem privada. Caso não esteja na caixa de entrada, verifique a pasta de SPAM.

Ah! E se precisar de qualquer ajuda, conte com a gente.  
Esperamos continuar contando com a sua confiança e preferência.

Permaneço à disposição!

Claudineia Santos  
Serviço de Atendimento ao Cliente  
Atendimento Especial Americanas.com

**Fonte:** [https://www.reclameaqui.com.br/sou-barato/vale-compras-do-soubarato-ate-o-momento-nao-consta-na-americanas\\_XL3A7kVn754NZ5yL/](https://www.reclameaqui.com.br/sou-barato/vale-compras-do-soubarato-ate-o-momento-nao-consta-na-americanas_XL3A7kVn754NZ5yL/) (Acesso em: 13/12/2022).

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “F”**  
**TEXTO SOBRE O SITE RECLAME AQUI**

**ORIENTAÇÃO:** Leia o texto a seguir que fala sobre a funcionalidade do site Reclame Aqui, buscando compreender a sua relevância na resolução de situações-problemas entre clientes e empresas.

**RECLAME AQUI: O QUE É E COMO FUNCIONA**

O Reclame AQUI é o canal OFICIAL do consumidor brasileiro! Ele atua como um canal independente de comunicação entre consumidores e empresas.

Ao contrário do que muitos pensam, o Reclame AQUI não é apenas um site de reclamações, mas sim um site de pesquisa! Você sabia que mais de 92% dos consumidores usa o nosso site para pesquisar a reputação de uma empresa antes de fazer uma compra?

A partir de um problema com uma companhia aérea, que resultou em uma perda de negócios, Maurício Vargas, presidente do Reclame AQUI, procurou pelos serviços de atendimento ao consumidor da empresa para expor a sua indignação e ela não correspondeu.

A partir daí, Maurício notou a necessidade da criação de um canal em que o consumidor pudesse expor os problemas e a ineficiência dos canais de atendimento das empresas e assim surgiu o Reclame AQUI, que atualmente é considerado uma das principais fontes de informações sobre consumo do mundo.

O Reclame AQUI é um canal muito importante para que o consumidor consiga resolver os seus problemas com as empresas, mas muito mais do que isso, o Reclame AQUI é um site de pesquisa usado por milhões de consumidores antes de fazerem uma compra ou fecharem um negócio, por isso é muito importante que algumas orientações básicas sejam seguidas, para que o processo de reclamação seja justo e honesto!

A reputação das empresas é calculada de forma automatizada pelo Reclame AQUI, não havendo interferência manual na apuração dos dados ou atualização dos índices.

O Banco de dados do Reclame AQUI é totalmente sigiloso e não comercializável e os dados das empresas e dos consumidores que estão cadastrados no site servem apenas para possibilitar o acesso e atendimento entre as duas partes.

O Reclame AQUI fará a seu critério a divulgação na mídia e encaminhamento das reclamações aos órgãos e autoridades que possam colaborar na defesa dos interesses coletivos.

É muito importante que você faça a reclamação com o que está ocorrendo, relate tudo pois a empresa precisa saber que houve a relação de consumo ou uma tentativa. Seja detalhista, mas de uma forma direta e objetiva.

Nunca coloque seus dados pessoais (CPF, Telefone, dados bancários, números de contratos, etc.), e nem nome completo das pessoas envolvidas.

Quanto maior a quantidade de informações referentes ao caso, mais rápido fica para a sua reclamação ser respondida.

Algumas empresas solicitam informações adicionais na hora que você está preenchendo o formulário para reclamar. Preencha tudo que eles solicitam, assim agiliza o processo!

Uma dica é: cuidado com as palavras de baixo calão, algumas podem ser editadas pelo filtro automático do Reclame AQUI.

Todas as informações de origem das mensagens dos consumidores ficam armazenadas no nosso banco de dados e todo o conteúdo público do site é indexado automaticamente pelo Google e outros buscadores.

Sempre lembrando que os seus dados pessoais não são expostos publicamente, desde que não sejam inseridos por consumidor ou empresa no corpo do texto público.

O Reclame AQUI não aceita participações anônimas ou registradas como apelidos, pois todas as reclamações são assinadas e de responsabilidade dos interessados.

**Fonte:** <https://www.reclameaqui.com.br/como-funciona/> (Acesso em: 13/12/2022).

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “G”**  
**PRINCIPAIS OPERADORES ARGUMENTATIVOS**

**ORIENTAÇÃO:** Leia a seguir os principais operadores argumentativos refletindo sobre os efeitos de sentido no texto que o seu uso poderia proporcionar.

**PRINCIPAIS OPERADORES ARGUMENTATIVOS**

- a) **operadores que assinalam o argumento mais forte dentro de uma escala que direciona para determinada conclusão:** até, mesmo, até mesmo, inclusive. [...]
- b) **operadores que somam argumentos a favor de uma mesma conclusão:** e, também, ainda, não só... mas também. [...]
- c) **operadores que introduzem uma conclusão relacionada a um argumento apresentado anteriormente:** portanto, logo, pois. [...]
- d) **operadores que permitem introduzir argumentos alternativos e levam a conclusões opostas ou diferentes:** ou, ou então, quer... quer. [...]
- e) **operadores que estabelecem relações de comparação entre elementos, visando a atingir determinada conclusão:** mais que, tão... como. [...]
- f) **operadores que introduzem uma justificativa ou explicação:** porque, já que, pois. [...]
- g) **operadores que contrapõem argumentos orientados para conclusões contrárias:** mas (porém, contudo, todavia, entre outros), embora (se bem que, ainda que, posto que, entre outros). [...]
- h) **operadores que introduzem conteúdos pressupostos:** já, ainda, agora. [...]
- i) **operadores que, de acordo com a maneira que foram empregados, podem tanto estabelecer uma conclusão positiva, quanto uma conclusão negativa:** tudo, todos (afirmação), nada, nenhum (negação). [...]

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “H”**

**CARTA DE RECLAMAÇÃO PARA ESTUDO DO GÊNERO**

**ORIENTAÇÃO:** Leia a carta de reclamação a seguir cujo remetente sofreu um golpe por uma quadrilha especializada e recorre ao Tribunal de Justiça em busca de uma solução para o seu caso.

Londrina, 05 de dezembro de 2009.

Ref.: descaso da justiça

Sr. Presidente do Tribunal da Justiça do Paraná,

C/C Ouvidoria da Prefeitura de Londrina

Sou professora de Língua Portuguesa e, em meados de julho deste ano, fui convidada por uma professora que faz doutorado na Universidade Estadual de Londrina (UEL) a desenvolver seu projeto com duas de minhas turmas, intitulado Projeto de Cidadania: Carta de Reclamação. Os alunos, no decorrer dos terceiro e quarto bimestres, desenvolveriam uma sequência de atividades didáticas até chegar à escrita e envio de uma carta de reclamação sobre um problema social observado no bairro onde eles moram. Sem dúvida, aceitei de imediato o projeto, pois vivenciei no ano passado uma situação em que eu e meu marido fomos descaradamente roubados e, mesmo na época entrando com processo no Fórum de Londrina, até hoje não obtivemos uma resolução jurídica para o caso.

Ano passado (2008), por volta do mês de junho, eu estava com seis meses de gestação e procurava uma casa para comprar, pois a que morávamos era muito pequena: uma dependência alugada, ainda mais tendo, na época, já outra filha, de quase três anos. Ficamos imensamente felizes quando, ao percorrer nosso bairro, soubemos de uma casa que estaria à venda. Conseguimos localizar um dos donos (o terreno era herança da esposa junto com os irmãos) e conversamos com ele a respeito do valor, e se ele poderia aguardar para levantarmos o dinheiro. Até então, só tínhamos um carro Mondeo, no valor de R\$ 15 mil reais, e R\$ 10 mil reais que meu pai deu a ser divididos entre minha irmã e eu (R\$ 5 mil para cada, se a venda se efetivasse minha irmã emprestaria a parte dela). O restante,

financiariamos. O dono solicitava R\$ 28 mil reais pelo imóvel. Ele esperaria até a data de 08/09 e, minha obstetra deu até a data de 17/09 para o bebê nascer. Na pressa de vender logo o nosso carro, vimos como alternativa refinanceiar o nosso veículo, prática muito usada por estacionamentos de carros usados.

Como meu marido é contador e, tem muito contato com o público em geral, expôs a um “cliente” essa nossa necessidade, o qual, já no dia seguinte, ligou e disse que tinha um comprador para o nosso carro num estacionamento, mas que teria que deixar o carro lá para a pessoa ver. Meu marido fez o solicitado, acompanhou todo o procedimento, até presenciou um “funcionário da [...]” que foi “avaliar” o carro. Neste mesmo dia, voltou empolgado para casa, pois para concretizar a compra ele deveria assinar a documentação para a transferência de dono. Tudo fraude! Já passada uma semana, meu marido cobrando do estacionamento que o depósito não havia sido ainda feito, se viu obrigado a ir à delegacia.

O delegado riu na cara dele, do fato de ele ter assinado os documentos sem antes ter recebido o dinheiro. Foi quando constatamos que tínhamos sofrido um golpe de uma quadrilha de estelionatários. Tanto é que o dono do estacionamento disse que já tinha feito o depósito, porém, na audiência, ele disse que nunca viu o meu marido. O pior que outro homem, também do estacionamento que comprou nosso carro, nos colocou na justiça, só porque bloqueamos a venda do carro, alegando que estávamos interferindo em seus negócios, ainda mais ele sendo inocente. Será mesmo? Disse que comprou o carro por R\$ 7 mil e oitocentos reais, sendo que ele tem valor de venda de 15 mil reais. E se pagou tão barato, não desconfiou de nada? Há poucos meses saiu o primeiro veredicto: o estacionamento pagaria uma multa de R\$ 2 mil reais a nós, por danos morais, mas em contrapartida teríamos que pagar uma multa de também R\$ 2 mil reais por termos “bloqueado” a venda deste outro dono de estacionamento. Por Deus, será que ninguém nota que tem coisa errada! No dia em que meu esposo fez uma denúncia no Programa Carlos Camargo, da Rede Bandeirantes, ele recebeu dois telefonemas de espectadores dizendo que também tinham passado pela mesma situação, os quais deram a meu marido dados para achar a tal quadrilha. Gostaria de solicitar a compaixão de um órgão maior, para que nos ajude a recuperar nosso carro ou o dinheiro que perdemos, pois, segundo a justiça, que até aqui analisou o nosso caso, o negócio foi feito legalmente, mesmo que nunca tenhamos recebido o dinheiro. Fizeram-nos acreditar que estavam refinanciando nosso veículo, só que na verdade estavam apenas encenando, forjando uma venda, usando um estacionamento de nome e pessoas com cargos falsos para que assinássemos o documento.

O mais revoltante é que o dono do estacionamento possui dezenas de carros para comércio e, nós, perdemos nosso único veículo, nossa única renda. Além do mais, se demorar muito é capaz dele se desfazer do negócio, assim, quem nos restituirá? Poderia dar mais dados verídicos a respeito do que ocorreu conosco, mas dá a impressão que nada será resolvido ao nosso favor, por poder estar mexendo com gente de poder, perigosa, sendo que até podemos correr risco de vida. Constatamos que algumas famílias já passaram pela mesma situação, mas outras ainda poderão viver, perdendo seu veículo por causa de ingenuidade.

E, para finalizar, creio que seja o mais importante, será que avaliaram a questão da nossa índole? O nosso erro foi o de agir no desespero, em dois segundos, assinamos e entregamos o nosso único bem a um bando de estelionatários, tudo porque desejávamos conquistar um lugar mais apropriado para receber o nosso bebê. Esse nosso carro era o resultado de anos de economia: quase seis anos. Hoje, continuamos no aluguel e, tivemos que começar tudo de novo: pagar um outro carro para fazer nova renda, para um dia, quem sabe, empregar na compra de uma outra casa.

Sendo assim, por tudo que apresentei, peço, por favor, que nos ajudem a resolver nosso problema.

Agradeço desde já a atenção dispensada.

Atenciosamente,

Assinatura

Documento de identidade

Endereço

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “I”**

**CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**ORIENTAÇÃO:** Leia a seguir o Código de Defesa do Consumidor e perceba como esta Lei protege e ampara o consumidor dando-lhe a garantia de ter os seus direitos atendidos em qualquer parte e localidade do país.

**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

**TÍTULO I**  
**Dos Direitos do Consumidor**

**CAPÍTULO I**  
**Disposições Gerais**

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

### **CAPÍTULO III**

#### **Dos Direitos Básicos do Consumidor**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos

incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do **caput** deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

## **CAPÍTULO IV**

### **Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos**

#### **SEÇÃO II**

##### **Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço**

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

## SEÇÃO II

### Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “J”**  
**TEXTO SOBRE O PAPEL DO PROCON E SUA ATUAÇÃO NA SOCIEDADE**

ORIENTAÇÃO: Leia o texto a seguir e conheça mais sobre a importância do Procon como órgão de defesa do consumidor.

**O que é o PROCON?**

O PROCON é um órgão público que atua primordialmente na proteção e defesa dos direitos dos consumidores e seus interesses, na esfera individual e coletiva. Trata-se de um órgão extrajudicial considerado como um meio alternativo para a solução de impasses e conflitos decorrentes das relações de consumo.

Além disso, é uma clara representação de efetivação do direito fundamental de acesso à justiça, previsto na Constituição Federal (art. 5º, inciso XXXV). Por falar nela, a Magna Carta também traz dispositivos sobre o consumidor, ao prever no art. 5º, XXXII que: "O Estado promoverá a defesa do consumidor". Trata-se de uma norma de eficácia limitada, ou seja, necessita de um complemento para que seja efetivada.

Nesse sentido, foi criado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) por meio do Decreto Presidencial n. 2181/1997, com o objetivo de integrar os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municípios que tratam sobre a defesa do consumidor. Além disso, foi editado e publicado o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8708/1990), legislação que proporcionou proteção jurídica ao consumidor.

Além do PROCON, existem outras entidades que atuam na defesa do consumidor, como: o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, o Ministério Público, a Defensoria Pública, a Delegacia de Defesa do Consumidor, as Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, as Agências Reguladoras e mais recentemente foi criada a plataforma consumidor.gov.br com a finalidade de resolução de conflitos extrajudicialmente.

**Qual é a função do PROCON?**

O PROCON é um órgão cuja principal função é buscar a Conciliação a fim de solucionar o conflito entre consumidores e empresas. Confira, a seguir, as principais atividades que são desempenhadas por esse ente.

**Orientação do consumidor**

Uma das maiores funções desse órgão é prestar auxílio aos consumidores e garantir que as regras previstas na legislação estão sendo devidamente cumpridas, ou seja, oferecer orientação permanente sobre seus direitos e garantias; informar, conscientizar e motivar o consumidor. A orientação pode se dar pessoalmente ou por intermédio dos diferentes meios de comunicação, como telefone, e-mail, mídias sociais, palestras, publicações, entre outros.

**Conciliação dos conflitos**

Após o registro da reclamação, o fornecedor recebe uma notificação a fim de prestar esclarecimentos sobre o fato, além de ser convocado para a audiência para tentativa de

conciliação. Por se tratar de um ente administrativo, a atuação do PROCON ocorre pela via extrajudicial. Nesse sentido, esse órgão pode realizar audiências extrajudiciais de conciliação.

#### **Atendimento ao consumidor**

O PROCON deve prestar atendimento presencial ou oferecer a possibilidade de prestar reclamações formais, que devem ser protocoladas e registradas no órgão. Após, a empresa mencionada pelo consumidor será convocada e deverá se manifestar.

#### **Apurar denúncias e fiscalizar os estabelecimentos**

Esse órgão também tem o dever de controlar e fiscalizar os estabelecimentos comerciais a fim de assegurar que eles estão atuando conforme a lei, além de apurar a ocorrência de lesões contra o consumidor. Trata-se do poder de polícia. Desse modo, os agentes que trabalham no PROCON podem agir de ofício quando for necessário — instaurando procedimentos de vistoria com a finalidade de verificar a violação de direitos do consumidor.

Assim, o PROCON tem a função de receber e apurar consultas e denúncias que foram apresentadas por consumidores individuais ou por pessoas jurídicas de direito público ou privado. Nesse sentido, é correto afirmar que essa atuação se baseia nos princípios da supremacia do interesse público sobre o particular e pelo princípio da indisponibilidade do interesse público.

#### **Repressão**

Esse órgão também tem a incumbência de aplicar punições administrativas, caso fique comprovado que a empresa violou os direitos do consumidor ou cometeu atos contrários à legislação consumerista. Sendo assim, é possível firmar um compromisso de ajustamento de conduta ou a inclusão do nome da empresa no Cadastro Nacional, Estadual e Municipal de Reclamações Fundamentadas, por exemplo.

#### **Como o PROCON funciona?**

De uma maneira geral, o consumidor comparece ao PROCON para tirar dúvidas ou esclarecimentos sobre determinada situação. Além disso, ele também tem a possibilidade de registrar uma reclamação devidamente fundamentada — existência de algum vício no produto, falha na prestação do serviço, descumprimento da oferta, cobrança indevida, publicidade enganosa etc. Às vezes, uma simples ligação do PROCON para a empresa fornecedora é suficiente para resolver o conflito — atendimento preliminar.

Contudo, nem sempre a situação é resolvida. Nesses casos, será emitida uma Carta de Investigação Preliminar, que será enviada para a empresa contendo toda a explicação do caso e eventuais documentos necessários. Caso a situação ainda permaneça em aberto, o fornecedor será solicitado para comparecer à Audiência de Conciliação com o objetivo de obter um acordo entre as partes. Se isso não for possível, o fornecedor pode sofrer penalidades — multa, suspensão de comercializar mercadorias etc.

É muito importante saber qual é o papel do PROCON no direito do consumidor. Desse modo, se evita a instauração de processos judiciais que poderiam ser solucionados pela via administrativa, por exemplo. Além disso, é uma forma de obter a solução mais rapidamente, uma vez que o Poder Judiciário costuma ser lento.

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM FORMAÇÃO DE PROFESSORES**  
**MESTRADO PROFISSIONAL**  
**ORIENTADOR: PROF. DR. ANTÔNIO DE PÁDUA DIAS DA SILVA**  
**ORIENTANDO: WELVIS EMANUEL OLIVEIRA MACHADO**  
**ALUNO Nº: \_\_\_\_\_ DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ TURMA: \_\_\_\_\_**

**ANEXO “K”**

**GRÁFICO DE DEMANDAS ATENDIDAS PELO PROCON DE CAMPINA GRANDE**  
**– PB**

ORIENTAÇÃO: Observe a tabela a seguir e veja a quantidade de demandas/reclamações recebidas pelo Procon da Cidade de Campina Grande-PB e perceba também quais empresas foram as mais reclamadas pelas pessoas.



Fonte: <https://procon.campinagrande.pb.gov.br/relatorio-anual-de-atividades-2019/> (Acesso em: 13/12/2022).