

UNIVERSIDADE FEDERAL DO SUL E SUDESTE DO PARÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS (PROFLETRAS – UNIFESSPA)
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: LINGUAGENS E LETRAMENTOS

YANNA MYRLA DE OLIVEIRA SOUSA

A PRODUÇÃO DO GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO
FUNDAMENTAL: um exercício de educação para a cidadania

MARABÁ – PA

2024

YANNA MYRLA DE OLIVEIRA SOUSA

**A PRODUÇÃO DO GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO
FUNDAMENTAL: um exercício de educação para a cidadania**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Letras - Profletras, da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará – Unifesspa, como requisito para obtenção do título de Mestre em Letras.

Orientadora: Profa. Dra. Maysa de Pádua Teixeira Paulinelli.

MARABÁ - PA

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará
Biblioteca Setorial Campus do Taurizinho

S725p Sousa, Yanna Myrla de Oliveira
A produção do gênero carta de reclamação no ensino fundamental: um exercício de educação para a cidadania / Yanna Myrla de Oliveira Sousa. — 2024.
52 f.: il. color.

Orientador(a): Maysa de PáduaTeixeira Paulinelli.
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará, Instituto de Linguística, Letras e Artes, Programa de Mestrado Profissional em Letras (PROFLETRAS), Marabá, 2024.

1. Análise do discurso. 2. Língua portuguesa - Estudo e ensino. 3. Leitura - Estudo e ensino. 4. Escrita. 5. Linguística I. Paulinell, Maysa de PáduaTeixeira, orient. II. Título.

CDD: 22. ed.: 410

Elaborado por Renata Matos de Souza – CRB-2/1586

YANNA MYRLA DE OLIVEIRA SOUSA

**A PRODUÇÃO DO GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO NO ENSINO
FUNDAMENTAL: um exercício de educação para a cidadania**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Letras - Profletras, da Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará – Unifesspa, como requisito para obtenção do título de Mestre em Letras, sob orientação da Professora Dra. Maysa de Pádua Teixeira Paulinelli.

Data da aprovação: Marabá-PA, 30 de setembro de 2024

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maysa de Pádua Teixeira Paulinelli (PROFLETRAS - UNIFESSPA)
Orientadora

Profa. Dra. Edimara Ferreira Santos (PROFLETRAS - UNIFESSPA)
Examinadora Interna e Presidente da Banca

Profa. Dra. Lorena de Carvalho Penalva (IFPA)
Examinadora Externa

RESUMO

Este trabalho apresenta uma proposta de intervenção didática elaborada com base na exploração do gênero textual carta de reclamação, com vista a contribuir para o desenvolvimento de habilidades argumentativas em alunos do sétimo ano da Escola Municipal de Ensino Fundamental Eurides Santana, localizada em Parauapebas – PA. Justifica-se este estudo pela necessidade de incluir, nas aulas de língua portuguesa do ensino fundamental, atividades de leitura e escrita mais contextualizadas, o que explica a escolha do gênero textual carta de reclamação, que oferece a possibilidade de inserir o aluno em práticas de linguagem da vida cotidiana, ampliando seu repertório argumentativo para defender com clareza suas ideias, posições e direitos, o que é fundamental para o exercício pleno da cidadania. O estudo tem como objetivos secundários explicar temas como consumo consciente, consumismo e direito do consumidor; debater sobre situações de consumo vivenciadas pelos alunos participantes; apresentar as condições de produção, o conteúdo temático, a forma composicional e o estilo do gênero carta de reclamação; orientar a produção textual de uma carta de reclamação por meio de uma experiência de consumo apresentada aos alunos; analisar coletivamente os textos produzidos, identificando e sanando as principais dificuldades encontradas na escrita dos estudantes e, por fim, produzir coletivamente um guia do consumidor mirim, contendo as informações que os alunos participantes definirem como mais importantes para orientar os demais alunos da escola quanto ao direito do consumidor e à produção de uma carta de reclamação. Como fundamentação teórica, recorreremos aos estudos de Bakhtin (1997), Koch (2006), Marcuschi (2008), Dolz e Schneuwly (2004), Bronckart (1999), Motta Roth (2011), entre outros teóricos, que dialogam com o tema desta pesquisa, ou seja, os gêneros discursivos e o ensino da argumentação. Quanto à abordagem metodológica, trata-se de uma pesquisa-ação, com envolvimento ativo dos participantes ao longo de todo o processo, associando pesquisa à ação prática para solucionar problemas e transformar contextos sociais (Thiollent, 1986).

Palavras-chave: Gêneros textuais. Carta de reclamação. Argumentação. Direito do consumidor. Intervenção didática.

ABSTRACT

This research aims to present a general proposal for didactic intervention based on the genre of complaint letter, in order to contribute to the development of argumentative skills in seventh-grade students at Eurides Santana Municipal Elementary School, located in Parauapebas - PA. The justification for conducting the research arose from the observation of the need to include more meaningful reading and writing moments in Portuguese language classes in elementary education. For this purpose, the genre of complaint letter emerged as a possibility to engage students in everyday language practices, expanding the argumentative repertoire necessary to clearly defend their ideas, positions, and rights, which is essential for the full exercise of citizenship. Our specific objectives are: to discuss topics such as conscious consumption, consumerism, and consumer rights; to debate about consumption situations experienced by participating students; to present the production conditions, thematic content, compositional form, and style of the complaint letter genre; to guide the textual production of a complaint letter based on a consumption experience presented to the students; to collectively analyze the produced texts, identifying and addressing the main difficulties encountered in the writing of these students; and finally, to collectively produce a guide for young consumers, containing the information that the participating students define as most important to guide other students in the school regarding consumer rights and the production of a complaint letter. As theoretical foundation, we rely on the studies of Bakhtin (1997), Koch (2006), Marcuschi (2008), Dolz and Schneuwly (2004), Bronckart (1999), Motta Roth (2011), among other theorists who dialogue with the focus of this study, which are discursive genres and the teaching of argumentation. Regarding the methodological approach, it is an action research, with active involvement of participants throughout the process, combining research and practical action to solve problems and transform social contexts (THIOLLENT, 1986).

Keywords: Textual genres. Complaint letter. Argumentation. Consumer rights. Didactic intervention.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de uma carta de reclamação.....	23
Figura 2 - Operadores argumentativos e suas funções.....	29
Figura 3 - Temas contemporâneos transversais da BNCC.....	33
Figura 4 - Fachada da E.M.E.F Eurides Santana.....	42
Figura 5 - Pátio da E.M.E.F Eurides Santana.....	42
Figura 6 - Sala de vídeo.....	42
Figura 7 - Sala de aula.....	42
Figura 8 - Encontro I.....	53
Figura 9 - Cédula de 2,00 eurides.....	53
Figura 10 - Alunos na sala de vídeo.....	54
Figura 11 - Sala de vídeo	54
Figura 12 - A evolução do dinheiro.....	55
Figura 13 - Dinâmica do encontro I.....	55
Figura 14 - Registros fotográficos do Encontro II: Palestra de especialistas.....	57
Figura 15 - Registros fotográficos do Encontro III: A carta de reclamação.....	59
Figura 16 - Video Direito do consumidor e publicidade enganosa.....	60
Figura 17 - Alunos produzindo as cartas.....	60
Figura 18 - Carta 1.....	61
Figura 19 - Carta 2.....	62
Figura 20 - Carta 3.....	64
Figura 21 - Carta 4.....	65
Figura 22 - Carta 5.....	66
Figura 23 - Carta 6.....	67
Figura 24 - Carta 7.....	68
Figura 25 - Registros fotográficos do Encontro V: Visita ao PROCON.....	70

Figura 26 - Desenho feito pela aluna M. H. para ilustrar o guia.....	72
Figura 27 - Alunos no Encontro VI.....	72
Figura 28 - Guia do consumidor mirim.....	72

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Encontro I: Consumo ou consumismo?.....	46
Quadro 2 - Encontro II: Palestra de especialistas.....	47
Quadro 3 - Encontro III: A carta de reclamação.....	48
Quadro 4 - Encontro IV: Oficina de produção de cartas.....	49
Quadro 5 - Encontro V: Visita ao PROCON.....	50
Quadro 6 - Encontro VI: Organização do guia do consumidor mirim.....	51
Quadro 7 - Encontro VII: Distribuição do guia do consumidor mirim.....	52
Quadro 8 - Transcrição da carta 1.....	61
Quadro 9 - Transcrição da carta 2.....	62
Quadro 10 - Transcrição da carta 3.....	64
Quadro 11 - Transcrição da carta 4.....	65
Quadro 12 - Transcrição da carta 5.....	66
Quadro 13 - Transcrição da carta 6.....	67
Quadro 14 - Transcrição da carta 7.....	68

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO.....	16
2.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS GÊNEROS TEXTUAIS.....	16
2.2 A CARTA DE RECLAMAÇÃO: DEFINIÇÃO E FUNCIONALIDADE.....	20
3 O ENSINO DA ARGUMENTAÇÃO.....	25
3.1 O DESENVOLVIMENTO DA ARGUMENTAÇÃO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE.....	25
3.2 A ARGUMENTAÇÃO NO CONTEXTO ESCOLAR.....	26
3.3 A CARTA DE RECLAMAÇÃO COMO INSTRUMENTO PARA O ENSINO DA ARGUMENTAÇÃO.....	27
4 NOÇÕES DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO.....	32
5 FUNDAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS.....	38
5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	38
5.2 DESCRIÇÃO DO LOCAL.....	40
5.3 OS ALUNOS PARTICIPANTES.....	44
5.4 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO DIDÁTICA.....	45
6 APLICAÇÃO E ANÁLISE DA INTERVENÇÃO DIDÁTICA.....	53
6.1 CONSUMO OU CONSUMISMO?.....	53
6.2 PALESTRA DE ESPECIALISTAS.....	55
6.3 A CARTA DE RECLAMAÇÃO.....	57
6.4 OFICINA DE PRODUÇÃO DE CARTAS.....	59
6.5 VISITA AO PROCON.....	69
6.6 ORGANIZAÇÃO DO GUIA DO CONSUMIDOR MIRIM.....	70
6.7 DISTRIBUIÇÃO DO GUIA DO CONSUMIDOR MIRIM.....	72
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	73

REFERÊNCIAS.....76

ANEXOS.....81

ANEXO A - CARTAS DOS ALUNOS.....81

ANEXO B - GUIA DO CONSUMIDOR MIRIM.....87

1 INTRODUÇÃO

Um dos maiores desafios enfrentados pelos professores de língua portuguesa do ensino fundamental quanto ao ensino-aprendizagem é a dificuldade que alguns alunos apresentam para realizar atividades de produção textual. Sabe-se que escrever não é um dom inato ao ser humano e que não existe fórmula pronta que garanta o pleno desenvolvimento dessa habilidade. Assim, para que os estudantes consigam desenvolver textos que cumpram com a finalidade comunicativa, acreditamos que o caminho mais eficaz é aquele trilhado com base nas teorias do letramento e dos gêneros textuais.

Nessa perspectiva, o ensino de produção de texto deve ser direcionado para a prática social, ou seja, deve ser pautado em contextos reais de produção para que o estudante se torne protagonista de sua aprendizagem e passe a refletir sobre seu papel social. Em uma sociedade como a nossa, de cultura escrita e com a organização cada vez mais complexa, é imprescindível que a escola forme sujeitos dinâmicos, adaptáveis e críticos, aptos a solucionar as mais diversas necessidades comunicativas que surgem no dia a dia. É imperioso que a educação formal pautue sua atuação na concepção de letramento e adote uma postura formativa de cidadãos que saibam não apenas codificar e decodificar, mas também fazer o bom uso da língua quando solicitados em situações rotineiras.

A proposta deste trabalho é desenvolver e aplicar uma intervenção didática em alunos do 7º ano do ensino fundamental, utilizando-se o gênero textual carta de reclamação, com o intuito de promover a apropriação desse gênero, proporcionando momentos de leitura e de escrita significativos, de forma que os participantes consigam utilizar esse gênero em situações pessoais da vida cotidiana e, ainda, desenvolvam a habilidade argumentativa necessária para defender seus direitos, ideias e posições no exercício pleno da cidadania.

A situação-problema que motivou a pesquisa surgiu durante uma atividade de leitura de textos normativos que desenvolvi com o oitavo ano do ensino fundamental da Escola Municipal Eurides Santana, localizada no município de Parauapebas/PA. Essa atividade constituiu-se das seguintes etapas: leitura coletiva em sala de aula da Declaração Universal dos Direitos Humanos, conforme a proposta do livro didático Geração Alpha, editora SM: 2018; análise das condições de produção, do conteúdo temático, da forma composicional e do estilo do gênero, apresentação de alguns

artigos do Estatuto da Criança e do Adolescente e do Código de Defesa do Consumidor.

Durante a leitura dos textos normativos, observei uma crescente curiosidade por parte dos alunos, principalmente, em relação ao Código de Defesa do Consumidor. A maioria quis relatar alguma situação vivenciada por eles ou familiares em que tiveram desrespeitados seus direitos enquanto consumidores.

Diante desse interesse pelo tema, surgiu a ideia de trabalhar, como atividade de produção textual, a carta de reclamação. Expliquei que esse gênero poderia ser utilizado para resolução de um problema gerado por alguma insatisfação nas relações de compra e venda, como, por exemplo, no caso de um cliente receber um produto com defeito.

Expliquei os elementos que deveriam compor essa carta, como endereçamento, dados do reclamante, narração dos fatos, desde a compra até o surgimento do problema, e argumentação sobre como eles gostariam que o problema fosse resolvido. A proposta foi finalizada com a leitura das produções, e a turma seguiu participativa do início ao fim da atividade.

Devido ao engajamento dos alunos, considerei válido transformar essa experiência em sala de aula em objeto de estudo, delimitando o tema da pesquisa como uma proposta de intervenção didática para trabalhar a produção do gênero carta de reclamação no ensino fundamental, o que viria a ser também uma oportunidade de educar para o exercício da cidadania.

Acreditamos que uma experiência de ensino-aprendizagem bem-sucedida, que gere interesse real, deve ser explorada e replicada, já que é comum alunos do ensino fundamental apresentarem certa resistência às aulas de produção textual por acreditarem que “não sabem escrever”.

A intervenção proposta visa fortalecer a autoconfiança dos discentes, a ponto de perceberem que é possível, por meio da escrita, expressar opiniões, tecer argumentos e solicitar a resolução de problemas da vida. A atividade também é capaz de proporcionar um espaço de reflexão, construção e reconstrução de conceitos a fim de possibilitar o desenvolvimento de novas práticas no ensino de produção textual e no desenvolvimento do poder argumentativo.

Desse modo, o objetivo geral desta pesquisa é apresentar uma proposta de intervenção didática com base no gênero carta de reclamação, a fim de contribuir para o desenvolvimento de habilidades argumentativas de alunos do sétimo ano do

ensino fundamental, despertando-lhes a criticidade, a responsabilidade e a urbanidade. É, portanto, uma prática de fomento à cidadania que incentiva os alunos a cumprirem ativamente seus papéis sociais de agentes transformadores e sujeitos de sua aprendizagem, por meio do uso social e interacional da escrita.

Como objetivos específicos, este estudo visa explicar temas como consumo consciente, consumismo e direito do consumidor, debater situações de consumo vivenciadas pelos participantes, apresentar as condições de produção, o conteúdo temático, a forma composicional e o estilo do gênero carta de reclamação, orientar a produção textual com base numa experiência de consumo apresentada aos alunos, analisar coletivamente os textos produzidos identificando e sanando as principais dificuldades encontradas durante a escrita e, por fim, produzir o guia do consumidor mirim, que contenha informações que os alunos participantes definirem como mais importantes para orientar os demais estudantes da escola quanto ao direito do consumidor e também quanto à produção de uma carta de reclamação.

A fundamentação teórica que sustenta esta pesquisa constitui-se dos estudos de Bakhtin (1997), Koch (2006), Marcuschi (2008), Dolz e Schneuwly (2004), Bronckart (1999), Motta Roth (2011), entre outros teóricos que dialogam com o enfoque aqui adotado para o estudo dos gêneros textuais e o ensino da argumentação.

Quanto à abordagem metodológica, trata-se de uma pesquisa-ação, com envolvimento ativo dos participantes ao longo de todo o processo, combinando pesquisa e ação prática para solucionar problemas e transformar contextos sociais (Thiollent, 1986).

Para atender aos objetivos da pesquisa, o trabalho foi dividido em três capítulos de natureza teórica, a saber: o gênero carta de reclamação; o ensino da argumentação e noções de educação para o consumo. O quinto capítulo foi dedicado à caracterização teórico-metodológica da pesquisa, e o sexto apresenta as análises da aplicação da proposta de intervenção didática.

Relato de Experiências: a constituição da professora-pesquisadora-autora e seu objeto de pesquisa

Em 2010, iniciei o curso de Licenciatura Plena em Letras (Português/Francês),

na Universidade Federal do Piauí, e o Bacharelado em Direito no Instituto de Ciências Jurídicas e Sociais Professor Camilo Filho, ambos na cidade de Teresina. Apesar das dificuldades iniciais, principalmente de caráter financeiro e emocional, pela mudança de cidade e por morar longe da família, as experiências vividas e a formação humanística que essas duas graduações proporcionaram-me foram determinantes para minha prática em sala de aula.

Concluí o bacharelado em 2015 e a Licenciatura em 2016. Atuei dois anos na advocacia trabalhista até prestar concurso para o cargo de professora de língua portuguesa. Fui nomeada servidora efetiva do município de Parauapebas – PA em 2018 e da Secretaria de Educação do Estado do Pará em 2019. Atualmente, leciono no ensino fundamental e médio.

O desejo de cursar Letras e Direito surgiu durante minha leitura de *Os miseráveis*, de Victor Hugo. Em meio ao misto de emoções que uma obra como essa pode causar, lembro-me de alguns sentimentos que experienciei durante dias depois dessa leitura. Primeiro, o desconforto (um misto de tristeza e raiva) gerado pela injustiça vivida pelo personagem Jean Valjean, um condenado que cumpriu uma pena de 19 anos de trabalhos forçados, por roubar um pão, e que continuou sendo marginalizado pela sociedade mesmo após o cumprimento da pena; depois, o sentimento de admiração pela sabedoria, respeito ao próximo e consciência social demonstrados pelo personagem Bispo, o Monsenhor Bienvenu Myriel.

Muito me marcou o episódio em que Jean Valjean foge com a prataria do Bispo após ter sido acolhido em sua casa. Após ser capturado e conduzido pela polícia para confirmação do crime, Jean é surpreendido com a atitude do dono da casa, que nega o furto e afirma para as autoridades que a prataria havia sido um presente. A atitude do Bispo causa uma verdadeira transformação no caráter e no comportamento de Jean Valjean. Acredito que a leitura desse livro despertou em mim a vontade de, assim como o Bispo, transformar contextos sociais e mudar vidas. Isso, somado à minha paixão pelo texto literário, foi o que conduziu-me, indubitavelmente, a cursar essas duas graduações.

Durante o curso de Letras, fiz parte do grupo de teatro da UFPI denominado “Os Federais”. Ali, tive meu primeiro contato com diversos autores que, até então, eu não conhecia, como Mia Couto, José Saramago, entre outros. O grupo adaptava e encenava obras clássicas da literatura, bem como obras autorais de professores e alunos da universidade, com o intuito de fazer uma conexão entre literatura e teatro.

Em razão dessa experiência positiva enquanto estudante universitária, em março de 2020, (já como professora efetiva), criei um projeto de incentivo à leitura literária por meio de adaptações de textos para o teatro com os alunos de 7º e 8º anos da escola Eurides Santana. Acredito que relacionar essas duas artes com a mediação do professor em eventos de letramentos pode contribuir para o fortalecimento da leitura na educação básica. Infelizmente, em razão do isolamento social imposto pela pandemia de covid-19, não consegui desenvolver o projeto, já que a maioria dos alunos não tinha acesso a recursos tecnológicos necessários, o que inviabilizou rodas de leituras e outras atividades a distância.

O meu objetivo inicial era desenvolver uma pesquisa de mestrado profissional, na área de literatura, mas o contexto da pandemia acabou me direcionando para outras paragens. Decidi, então, articular os conhecimentos adquiridos no curso de Letras e de Direito para elaborar uma proposta de intervenção didática que contribuísse, em algum aspecto, para aliar o desenvolvimento das habilidades de linguagem à luta pela efetivação de direitos.

Lopes (2020) expõe que, apesar de se proclamar que, em nossa sociedade, é possível viver em um regime organizado pela lei, dispondo de uma espécie de Estado de Direito garantido para todos os cidadãos, as relações sociais no Brasil atestam o contrário, pois alguns grupos sociais vivem permanentemente em situação de injustiça e violência.

Lamentavelmente, no processo de dominação em que vivemos, os detentores de poder político e econômico ainda controlam a organização social segundo seus interesses privados. E na minha concepção, o ponto de partida para a transformação desse cenário é o desenvolvimento, nas crianças e adolescentes – ainda na educação básica – de uma consciência participativa, emancipatória e de pertencimento.

Não compreendo meus alunos como meros depositários de conteúdo programático, pois acredito que, mesmo sendo integrantes de uma sociedade extremamente desigual, eles são os agentes capazes de promover uma mudança no cenário atual. E para isso, o conhecimento das garantias e direitos são instrumentos essenciais. Nasce dessa crença e desse desejo de transformação social a dissertação que ora apresento.

2 O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO

Neste capítulo, tecemos inicialmente, breves considerações acerca do conceito de gêneros textuais a fim de construir um arcabouço teórico essencial para compreensão do contexto de produção, do conteúdo temático, da composição e estilo do gênero eleito. Em seguida, direcionamos o estudo teórico para a análise da definição e funcionalidade do gênero carta de reclamação.

2.1 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS GÊNEROS TEXTUAIS

Para garantir o convívio em sociedade, o ser humano sempre foi solicitado a elaborar formas de efetivar uma comunicação por meio da linguagem, pois a habilidade comunicativa é um dos traços que sempre pautou a nossa organização social e as relações humanas. A linguagem é um fenômeno desenvolvido ao longo da história, em constante mutação, que possibilita o desenvolvimento de relações interpessoais.

Segundo Koch (2006), muitas foram as transformações ocorridas no que se refere à concepção de linguagem. A princípio, a linguagem era vista como representação do mundo e do pensamento humano. Nessa perspectiva, a linguagem seria, de acordo com Travaglia (1997, p. 21), o espelho do pensamento do indivíduo, meramente “um ato monológico, individual, que não é afetado pelo outro nem pelas circunstâncias que constituem a situação social em que a enunciação acontece”.

Posteriormente, a linguagem foi concebida como mero instrumento para transmissão de informações de um emissor para um receptor. Apesar de já compreender a língua como ato social, essa concepção desconsiderou o uso e, conseqüentemente, os envolvidos nesse ato – os falantes e o contexto –, limitando-se apenas ao funcionamento interno e apoiando-se nos estudos estruturalistas. Nesse enfoque, a língua é um “conjunto de signos que se combinam segundo regras” (Geraldí, 1984, p. 41). Esse pensamento permeou a formação docente durante muitos anos.

A terceira concepção de linguagem considera-a como atividade de interação que permite aos seres humanos praticar os mais variados atos. Segundo os estudos realizados por Koch, diferentemente das posições anteriores, em que a

língua/linguagem era utilizada somente para exteriorizar o pensamento ou para transmitir informações, a linguagem como forma de interação considera os sujeitos, uma vez que eles são vistos como atores/construtores sociais e sujeitos ativos, e situa a linguagem como um espaço de interação humana. Essa interpretação é baseada, principalmente, nas contribuições teóricas de Mikhail M. Bakhtin (1895-1975).

Partindo do entendimento de que o homem é um ser interacional por natureza, para que as interações se realizem é necessário selecionar e utilizar adequadamente um gênero textual para atingir um propósito comunicativo e efetivar a comunicação. Marcuschi (2008) afirma que o estudo dos gêneros textuais não é algo novo no Ocidente, pois iniciou-se com Platão, na Antiguidade clássica, quando os gêneros ainda eram definidos de acordo com a forma (prosa ou verso), composição (expositiva, representativa ou mista) e conteúdo (subjetivo ou objetivo). Inicialmente, eram divididos em gênero lírico, épico e dramático, classificados e conceituados considerando apenas os aspectos artístico-literários.

A mudança significativa de pensamento ocorreu no século XIX, com o surgimento da linguística. Rojo e Barbosa (2015, p.38) pontuam que o primeiro autor a expandir a reflexão sobre os gêneros a todos os textos e discursos, sem distinção ou divisão, tanto da vida cotidiana como na arte, foi Mikhail Bakhtin e seu círculo de discussões, conforme se vê no excerto a seguir:

O emprego da língua efetua-se em forma de enunciados (orais e escritos) concretos e únicos, proferidos pelos integrantes desse ou daquele campo da atividade humana. Esses enunciados refletem as condições específicas e as finalidades de cada referido campo não só por seu conteúdo (temático) e pelo estilo da linguagem, ou seja, pela seleção dos recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais da língua mas, acima de tudo, por sua construção composicional. Todos esses três elementos – o conteúdo temático, o estilo, a construção composicional – estão indissolúvelmente ligados no todo do enunciado e são igualmente determinados pela especificidade de um determinado campo da comunicação. Evidentemente, cada enunciado particular é individual, mas cada campo de utilização da língua elabora seus tipos relativamente estáveis de enunciados, os quais denominamos gêneros do discurso. (BAKHTIN, 2011, p. 261-262).

Apesar da longevidade dos estudos sobre o assunto, o nome apresenta divergências até hoje. Conforme supracitado, a nomenclatura utilizada por Bakhtin (1979) é gêneros do discurso, enquanto Bronckart (1999) opta por nomeá-los como gêneros de texto. Marcuschi (2008) afirma que é adequado usar gênero discursivo, gênero do discurso, gênero textual ou gênero de texto, pois todas as terminologias

podem ser utilizadas, salvo quando for necessária a especificação.

Para Bakhtin (2011), a comunicação, falada ou escrita, ocorre por meio de gêneros do discurso (neste estudo optamos por utilizar o terminologia gêneros textuais). Portanto, gêneros textuais são formas-padrão, escritas ou orais, relativamente estáveis e determinadas sócio-historicamente. São compreendidos como o resultado de um trabalho coletivo de interação e utilizados para consolidar as atividades do dia a dia.

A concepção de relativa estabilidade ocorre porque eles são maleáveis e dinâmicos, suscetíveis a mudanças para atender às necessidades sociais. Modificam-se, ao longo do tempo, em razão do momento histórico e da situação comunicativa. Todo e qualquer enunciado é produzido para alguém, em um determinado período, com uma intenção comunicativa pré-definida. Ao pensarmos na infinidade de situações comunicativas, podemos concluir que também existe um número ilimitado de gêneros.

Bakhtin (2011) acredita que os falantes tem um infindável repertório de gêneros e, muitas vezes, nem se dão conta disso. É como a aquisição da língua materna que ocorre espontaneamente, antes mesmo do estudo da língua na escola. Devido à diversidade e heterogeneidade dos gêneros, Bakhtin decidiu por dividi-los em primários e secundários – estes formados pela reelaboração dos primeiros, diferenciando-se entre si pelo nível de complexidade que apresentam.

Os gêneros primários aludem a situações habituais, cotidianas e informais, que demandam uma comunicação rápida e espontânea, a exemplo das cartas, bilhetes e diálogos do dia a dia. Os secundários, normamente escritos, aparecem em contextos de comunicação mais complexos, como no teatro, numa palestra, na produção de um romance, etc.

Pode-se considerar que é nas situações reais de comunicação que o sujeito aprimora a sua competência linguística, pois quanto maior o contato com diferentes gêneros textuais, maior será a facilidade de empregá-los de forma adequada ao contexto. O ideal é que os falantes de uma língua desenvolvam a habilidade de diferenciar, reconhecer o sentido e estruturar os mais variados gêneros.

Para classificá-los, o autor sugere analisar os seguintes aspectos: conteúdo temático (assunto), plano composicional (estrutura formal) e estilo (leva em conta a individualidade do falante/escritor; vocabulário, composição frasal e gramatical).

Com o desenvolvimento de novas tecnologias, assistimos, ao longo da última

década, o surgimento exponencial de novos gêneros, que nascem da necessidade de suprir uma demanda comunicativa do cotidiano de uma sociedade cada vez mais complexa. Nesse sentido, Marcuschi (2008) reitera que o computador pessoal e sua aplicação mais notável, a internet, promoveram uma explosão de novos gêneros e novas formas de comunicação, tanto na oralidade quanto na escrita.

Além de ocorrer a transmutação de gêneros a partir de outros pré-existentes, a internet também possibilitou o surgimento de gêneros inéditos, concebidos com o propósito de atender às especificidades do ambiente virtual. Marcuschi (2005) postula que os “gêneros digitais” ou “emergentes” criaram um novo espaço de comunicação, que possibilita e favorece a criação de formas interativas e multimodalizadas. O surgimento dos gêneros digitais tem ocorrido de forma orgânica e espontânea, pois eles surgem e/ou renovam-se a fim de atender a uma demanda social.

Nessa conjuntura, em que convivemos com uma grande variedade de gêneros e somos demandados diariamente a utilizá-los em situações cotidianas, dominar gêneros é agir politicamente (Marcuschi, 2008), pois eles são instrumentos importantes e necessários para a participação em diversas atividades e é por meio deles que o engajamento social se efetiva.

Schneuwly & Dolz (2004) defendem que o gênero é um meio de articulação entre as práticas sociais e os objetos escolares e, por isso, é imprescindível ao ensino de produção e compreensão de textos orais e escritos. Os autores pontuam que a escola precisa fomentar as práticas reais de uso da linguagem, desenvolvendo atividades ou exercícios múltiplos e variados, em situações diversas de comunicação, para que os alunos se apropriem de noções e técnicas necessárias para o desenvolvimento da escrita. Trazer o discurso social para a sala de aula é, antes de tudo, compreender o funcionamento da língua como produto das relações sociais.

Os autores acreditam que o ensino de língua materna deve ser pautado por gêneros materializados em textos e, por isso, sugerem o trabalho por meio da leitura e produção dos diferentes gêneros na escola, o que contribui para o efetivo pensar e repensar das atividades desenvolvidas socialmente.

Com o objetivo de viabilizar o trabalho escolar, Schneuwly e Dolz (2004) ordenaram os gêneros textuais nos seguintes agrupamentos: gêneros da ordem do narrar; gêneros da ordem do relatar; gêneros da ordem do argumentar; gêneros da

ordem do expor e gêneros da ordem do instruir. O agrupamento foi pautado na semelhança apresentada nas situações de produção, na tipologia predominante (narrativa, descritiva, expositiva, argumentativa ou injuntiva) e no domínio social da comunicação a que pertencem.

Marcuschi (2002), por sua vez, propõe uma classificação que distribui os gêneros neste doze domínios discursivos diversos, que representam esferas de atividade humana: domínio instrucional, jornalístico, interpessoal, jurídico, comercial, ficcional, publicitário, religioso, industrial, lazer, saúde e militar. O autor argumenta que os domínios discursivos são as grandes esferas das atividades humanas em que os textos circulam.

Portanto, acreditamos que trabalhar na escola a diversidade de gêneros existentes aproxima o aluno dos diferentes discursos que circulam de fato na sociedade. Esse contato possibilita que o aluno reconheça as particularidades do maior número de possibilidades comunicativas, estando apto a utilizá-las de modo competente quando a necessidade comunicativa assim exigir.

2.2 A CARTA DE RECLAMAÇÃO: DEFINIÇÃO E FUNCIONALIDADE

Silva (2002) constata que, embora o gênero carta exista desde a Antiguidade e apresente uma estrutura facilmente reconhecida e tipificada, ainda existe dificuldade em se encontrar literatura científica quando se pretende buscar informações sobre as cartas de reclamação em específico. Para a autora, a estrutura prototípica do macro gênero carta é abertura do evento, corpo do texto, encerramento do evento e *post scriptum* (esse último facultativo).

A estrutura apresentada por Silva (2002) assemelha-se aos elementos composicionais de uma carta considerados também por Passarelli (2012), ou seja: local e data (que pode ser no início ou no final da carta); vocativo, com termos linguísticos para chamar o interlocutor no discurso direto, e uso dos pronomes de tratamento; propósito comunicativo, expondo o assunto que levou o sujeito a entrar em contato com o interlocutor; fecho, isto é, a conclusão (síntese das ideias, uma recomendação ou sugestão, ou uma proposta) ou frase de despedida e assinatura.

Barros (2012) acredita que, atualmente, a carta atende a diversos propósitos comunicativos, como agradecer, cobrar, solicitar, intimar, solicitar, reclamar. Por isso, é necessário fazer uma diferenciação entre as muitas modalidades circulantes nos

dias de hoje, pois cada uma se refere a uma prática singular. Neste estudo, trabalhamos, especificamente, com a carta de reclamação, que pode ser utilizada em vários contextos da vida de um cidadão.

Reclamar é o ato de pedir com exigência, reivindicar ou implorar para que algo seja feito em uma determinada situação. A reclamação, oral ou escrita, é realizada em situações em que algo está causando insatisfação em um sujeito e, devido ao desconforto gerado, ele solicita que algo seja feito a fim de solucionar o problema. É possível elencar inúmeras situações corriqueiras que são capazes de gerar insatisfação nas pessoas durante o convívio social, seja na escola, no trânsito, nos órgãos públicos, nas relações de consumo, entre outros ambientes de interação.

Polato e Menegassi (2017) relatam que a carta surgiu na Grécia Antiga para atender às necessidades comunicativas do âmbito militar, administrativo e político. Em seguida, passou a ser utilizada para envio de mensagens pessoais com interesses diversos. Atualmente, a modalidade carta de reclamação pode atender às necessidades de um cidadão que deseja demonstrar uma insatisfação e solucionar um problema. Nesse sentido, desenvolver no aluno a capacidade de escrever uma carta de reclamação possibilita a sua participação efetiva na vida social.

A carta de reclamação é um gênero textual que, assim como a carta do leitor e a carta aberta, possibilita a emissão de posicionamentos de forma mais contundente. Por meio desse tipo de carta, é possível fazer o registro do que se deseja reclamar, expor o que tem desagradado e argumentar para ter o problema resolvido. Para Barros (2012), a carta de reclamação tem dois objetivos: reclamar e solicitar. Embora a carta receba o nome “de reclamação”, ela cumpre dois propósitos comunicativos: reclamar de um problema, colocando-o em evidência, e solicitar a sua resolução.

Com base no conceito de gênero de Bakhtin (2011), a carta de reclamação pode ser caracterizada segundo seu contexto de produção e suas dimensões genéricas (conteúdo temático, forma composicional e estilo), conforme detalhado a seguir.

O *contexto de produção* inclui um autor (geralmente alguém que se sente no direito de reclamar), um leitor (alguém com poderes para resolver o problema apresentado pelo autor) e seus papéis sociais; inclui também o objetivo do texto (resolver uma insatisfação do reclamante) e os locais por onde circulam o gênero (suporte e tecnologias envolvidas na produção e circulação).

O *conteúdo temático* é o assunto principal a ser tratado na carta (uma

insatisfação que pode ter sido gerada nos mais variados âmbitos da vida social, seja na escola, na vizinhança, nos órgãos públicos, nas relações de consumo, entre outros ambientes).

A *forma composicional* é a organização geral do texto, a sua estrutura, determinada tanto pelo gênero quanto por outros fatores do contexto de produção. Bronckart (1999) estabelece o seguinte plano textual global para a carta de reclamação: local e data; nome e endereço completo do destinatário; referente; seção de abertura; relato do problema com nome e data seguido da solicitação da resolução; seção de despedida; assinatura e endereço completo do reclamante.

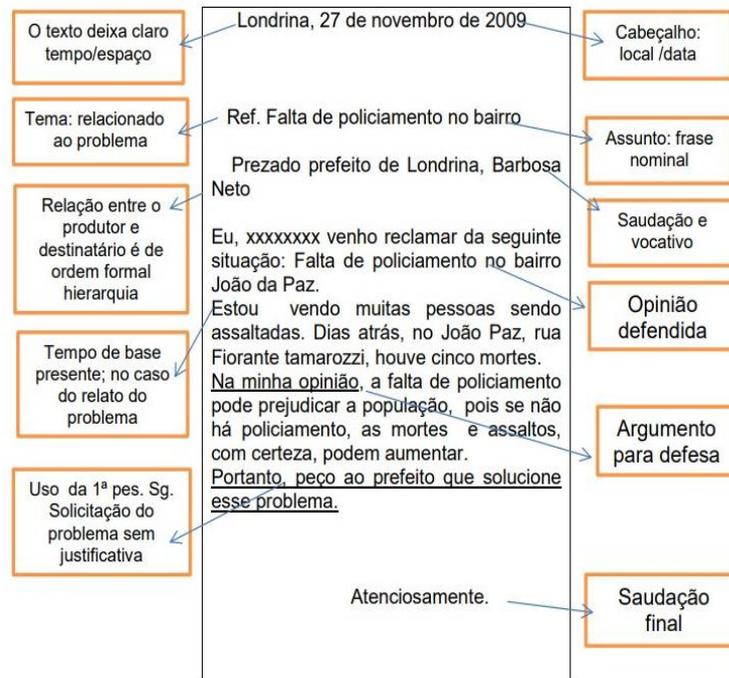
O estilo compreende aspectos textuais e discursivos, além das escolhas linguísticas propriamente ditas. Os aspectos textuais e discursivos abrangem, entre outros tópicos, as tipologias textuais (narração, descrição, injunção, argumentação, dissertação); a ancoragem ou modo pelo qual o autor se apresenta ou se coloca no/perante o texto, por exemplo, de forma pessoalizada (utilizando pronomes e flexões verbais de 1ª pessoa, deixando que sua voz se faça ouvir) ou de forma impessoalizada, ocultando a sua voz por meio de fórmulas de impessoalização (por exemplo, “o livro apresenta...”, “pode-se pensar que...”) e o gerenciamento das diferentes vozes que precisam se fazer presentes no texto (que ocorrem em trechos do tipo “de acordo com fulano”, “segundo cicrano”, “no ponto de vista de...”). (Fortunato; Paulinelli, 2016).

Refletindo sobre esses aspectos, observamos que estão presentes na carta de reclamação todas as tipologias textuais, uma vez que o autor precisa narrar os fatos, descrever os danos e prejuízos (quando há), contar sobre o abalo emocional que lhe foi causado, tudo isso articulado para alcançar o propósito comunicativo do gênero. No entanto, a parte mais substancial de uma carta nesses moldes é a tipologia argumentativa, que se combina com a expositiva para levar o leitor ao convencimento e à persuasão. Schneuwly e Dolz (2010) enquadram a ordem do argumentar, justamente pelo predomínio das sequências tipológicas argumentativas com a função de convencer e persuadir o interlocutor de algo.

Quanto à linguagem, prevalece o padrão formal da língua, geralmente com a escolha das formas mais pessoalizadas, já que o autor escreve sobre um problema enfrentado por si mesmo ou por alguém de seu convívio. Pode ainda variar entre uma linguagem comum ou mais complexa, com vocabulário e sintaxe mais elaborados, e também com o emprego do tempo verbal presente do indicativo.

A título de ilustração, segue um modelo de carta de reclamação encontrado no manual *Produção Textual na Educação Escolar de Barros (2012)*:

Figura 1 - Modelo de uma carta de reclamação



Fonte: Barros, 2012

É importante ressaltar que, com o advento da internet, é notável a diminuição do uso da carta, que já foi um instrumento dominante de comunicação pessoal e profissional, mas que nos últimos anos perdeu espaço para gêneros mais céleres, interativos e acessíveis como e-mails, mensagens instantâneas, redes sociais e outras plataformas digitais.

Marcuschi (2008) define os gêneros digitais como formas textuais que surgem e se desenvolvem no ambiente virtual, onde a comunicação ocorre mediada pela tecnologia. A interatividade e o uso de diferente mídias são marcas que alteram o modo de produção, a circulação e o consumo de tais gêneros, resultando em novas formas de interação com características próprias.

Nesse cenário, para suprir as necessidades e expectativas sociais quanto à celeridade da comunicação surgiram sites como reclameaqui.com.br e consumidor.gov.br, com intuito de disponibilizar um espaço digital para que os consumidores escrevam suas reclamações, e os fornecedores façam possíveis retratações, a fim de facilitar e agilizar a comunicação.

Apesar das novas tecnologias permitirem uma forma diferente de produção e

circulação de textos que visam efetivar uma reclamação, os traços enunciativos da carta de reclamação permanecem os mesmos. Então, da mesma forma que o e-mail não eliminou a existência de cartas pessoais, a existência de tais *sites* com o propósito de realizar reclamações não elimina a existência das cartas dessa modalidade. Marcuschi (2008, p. 89), a propósito, nos lembra que o surgimento de novos gêneros textuais não elimina os já existentes:

Seguramente, esses novos gêneros não são inovações absolutas, quais criações *ab ovo*, sem uma ancoragem em outros gêneros já existentes. O fato já fora notado por Bakhtin[1997] que falava na 'transmutação' dos gêneros e na assimilação de um gênero por outro gerando novos. A tecnologia favorece o surgimento de formas inovadoras, mas não absolutamente novas.

Em síntese, com base no levantamento teórico realizado, é possível afirmar que o gênero carta de reclamação é de natureza predominantemente argumentativa e, ao elaborá-lo, o autor deve expressar uma insatisfação de maneira formal, ética e educada. Tendo em vista a importância desse gênero no que tange ao exercício da cidadania, ele é o objeto de ensino- aprendizagem da intervenção didática desenvolvida pelo presente estudo, pois acreditamos que o trabalho com esse gênero contribuiu para o desenvolvimento, nos alunos participantes, das habilidades argumentativas – tema do próximo capítulo – e, conseqüentemente, tornou-os mais conscientes, críticos e engajados nas práticas sociais.

3 O ENSINO DA ARGUMENTAÇÃO

O presente capítulo trata do ensino da argumentação e busca respostas para as seguintes questões: Quando surge a habilidade argumentativa? Ela é inata ao ser humano? Como aperfeiçoá-la na escola, mais especificamente nas aulas de língua portuguesa? O gênero carta de reclamação pode ser utilizado como instrumento para o ensino-aprendizagem da argumentação?

3.1 O DESENVOLVIMENTO DA ARGUMENTAÇÃO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE

Com quantos anos de idade uma criança desenvolve a capacidade argumentativa? Apesar de não existir consenso na literatura científica, recorreremos a alguns estudos multidisciplinares para tentar responder a esse questionamento.

Na década de 1980, a Teoria do Desenvolvimento de Piaget (1977) difundiu a ideia de que a criança só consegue argumentar após conseguir entender o pensamento operacional formal, o que ocorreria entre 10 e 11 anos de idade. Nessa perspectiva teórica, a linguagem da criança até os 6 anos de idade seria egocêntrica e incapaz de relacionar o seu pensamento ao ponto de vista do interlocutor. Essa ideia de desenvolvimento da argumentação apenas no final da infância corroborou para que os currículos escolares postergassem o estudo dos gêneros argumentativos apenas para o Ensino Médio.

Vigotsky (1984), em discordância, afirmou que a produção vocal de uma criança desde seu primeiro momento de vida pode ser passível de significação por um adulto, que o reforço significativo de pais e cuidadores provoca a evolução contínua, e os significados são produzidos pela interação com o outro, negociando e cooperando. Em oposição à ideia de egocentrismo infantil de Piaget, para Vigotsky a fala mais primitiva, ainda nos primeiros meses de vida, já é social.

Leitão e Banks-Leite (2006), citando os estudos de Stein, Bernas, Calicchia e Wright (1996), consideram que as crianças, a partir de dois anos e meio, são capazes de defender seu ponto de vista e oferecer argumentos para atingir um objetivo. Aos 3 anos, segundo Faria (2004), é possível que já consigam levar em conta as características particulares do interlocutor e construir argumentos de acordo com ele.

Atualmente, percebe-se que, desde muito cedo, as crianças já são capazes de tomar posições e, muitas vezes, justificar seu ponto de vista quando são adequadamente estimuladas, pois as interações sociais que vivenciam têm papel fundamental no desenvolvimento da habilidade linguística e argumentativa. É válido mencionar que, mesmo que o processo de aquisição de linguagem e argumentação sejam orgânicos, individuais e interpessoais, cabe à escola potencializar o desenvolvimento do poder argumentativo dos alunos ainda na Educação Infantil, uma vez que, como instituição social, culturalmente instituída, o ambiente escolar naturalmente já favorece as trocas de experiências e o estabelecimento de relações interpessoais.

3.2 A ARGUMENTAÇÃO NO CONTEXTO ESCOLAR

Diante das pesquisas sobre desenvolvimento cognitivo citadas e conforme orientações da Base Nacional Comum Curricular (BNCC), é necessário iniciar o desenvolvimento argumentativo na primeira infância e estender o processo de aprendizagem para que os alunos desenvolvam e refinem progressivamente a capacidade de constituir argumentos desde os primeiros anos escolares até o ensino médio. A BNCC considera a argumentação como uma das competências gerais a serem desenvolvidas ao longo da educação básica e recomenda:

Argumentar com base em fatos, dados e informações confiáveis, para formular, negociar e defender ideias, pontos de vista e decisões comuns que respeitem e promovam os direitos humanos, a consciência socioambiental e o consumo responsável em âmbito local, regional e global, com posicionamento ético em relação ao cuidado de si mesmo, dos outros e do planeta. (BRASIL, 2018)

Desenvolver a argumentação é imprescindível para a construção do conhecimento e o desenvolvimento do pensamento reflexivo, que são elementos necessários para formar a competência comunicativa do aluno, o que o capacitará para um bom desempenho nos mais diversos eventos de interação verbal. Segundo Vogt (1988), o discurso argumentativo é fundamental, uma vez que

É um tipo de discurso através do qual procedemos à reflexão sobre as coisas, onde explicitamos opiniões, e sobretudo onde a nossa intenção é fazer com que o nosso interlocutor acate as nossas opiniões e, desse modo, se ponha do nosso lado nas considerações que tecemos. (VOGT ET AL., 1988, p. 91)

Nessa direção, a BNCC recomenda que os gêneros argumentativos sejam trabalhados em sala de aula ainda no ensino fundamental (e não postergados para o ensino médio). Seguindo as sugestões de progressão elaboradas por Dolz e Schneuwly (2004), é possível trabalhar ainda no ensino fundamental gêneros argumentativos menos complexos quanto ao conteúdo temático, estilo e construção composicional, para que gradualmente os alunos tenham contato com os gêneros mais complexos conforme avancem nos anos escolares.

O ensino da argumentação no ensino fundamental não deve limitar-se ao aprendizado de estratégias argumentativas específicas. Para Aquino (2018), ele implica a consideração de uma organização discursiva, um olhar crítico e avaliativo, por meio do qual interlocutores possam discutir opiniões contraditórias acerca de dada problemática e, além disso, contribuir com soluções viáveis para a resolução de determinado conflito de ideias e/ou de interesses.

A autora ressalta que a aprendizagem dessas habilidades, ainda que importante, não é suficiente para construir, de fato, a competência argumentativa. Além delas, é necessário que o ensino da argumentação desponte da prática social, de modo a levar os alunos/sujeitos a refletir sobre a realidade e elaborar possíveis soluções para as situações-problema do cotidiano.

Assim, o trabalho com a argumentação em sala de aula durante esse período escolar deve propiciar aos alunos uma participação efetiva nas práticas sociais, uma vez que, por meio dela, é possível defender opiniões, lutar por direitos e exercer a cidadania. Produzir textos argumentativos nas aulas de língua portuguesa significa possibilitar a luta por mudanças e transformações sociais.

Nessa direção, desenvolvemos o presente trabalho com o intuito de realizar uma produção textual significativa de uma carta de reclamação, com base em uma situação-problema relacionada a direito do consumidor, a fim de aprimorar a capacidade argumentativa já existente nos alunos participantes.

3.3 A CARTA DE RECLAMAÇÃO COMO INSTRUMENTO PARA O ENSINO DA ARGUMENTAÇÃO

Koch e Elias (2018) sustentam que aprendemos a argumentar ainda na infância, ao conversarmos, brincarmos e opinarmos. Assim como nascemos com a competência linguística, também nascemos com a competência argumentativa, e é

preciso preciso aprimorá-la durante a vida. As autoras postulam que, quando o ser humano expressa uma opinião, crença ou valor, com o intuito de fazer o interlocutor partilhar das mesmas ideias e posicionamentos, ocorre o que os estudos linguísticos chamam de argumentação.

Ao longo da vida, participamos de diversas situações que exigem o bom desempenho da argumentação, seja numa mera conversa com familiares, numa atividade escolar ou no trabalho, ou seja, inúmeros contextos demandam dos falantes uma boa argumentação, principalmente em razão dos muitos papéis que precisamos assumir em uma sociedade. Portanto, argumentação

[...] o resultado textual de uma combinação entre diferentes componentes, que exige do sujeito que argumenta construir, de um ponto de vista racional, uma explicação, recorrendo a experiências individuais e sociais, num quadro espacial e temporal de uma situação com finalidade persuasiva (KOCH; ELIAS, 2018, p. 24).

Citando Charaudeau, as autoras explicam que argumentar é a atividade discursiva de influenciar o interlocutor por meio de argumentos. A constituição desses argumentos demanda apresentação e organização de ideias, bem como estruturação do raciocínio que será orientado para defender uma tese ou um ponto de vista. Segundo elas, o argumentador precisa planejar com clareza os objetivos que deseja alcançar, considerar as características sociais dos interlocutores e os conhecimentos em questão, para, só então, selecionar o gênero textual adequado para cada situação.

Para elaborar uma boa argumentação, as autoras aconselham utilizar algumas estratégias para conseguir alcançar os objetivos almejados: Inicialmente, apresentar fatos, dados numéricos e uma narrativa para envolver o interlocutor – pautando essa primeira reflexão em elementos da esfera da realidade, cuja existência seja possível comprovar. Também recomendam fazer uma declaração logo no início, afirmando ou negando um ponto de vista, realizar perguntas e apresentar respostas, estabelecer comparações, estabelecer uma relação entre textos, exemplificar, entre outras estratégias que auxiliem o autor a explicar ou justificar a posição escolhida. Para concluir, citam estratégias como elaborar uma síntese, finalizar com solução para um problema, utilizar outros textos e autores (citação direta ou indireta), fazer uma pergunta retórica, entre outras possibilidades.

Além das estratégias elencadas, também é necessário utilizar eficazmente, na

construção argumentativa, os elementos linguísticos que contribuem para estabelecer a coesão e coerência, pois eles são enunciados imprescindíveis para encaminhar a reflexão para a conclusão pretendida. Fala-se aqui dos operadores argumentativos, que, na definição de Koch e Elias, (2018),

[...] são elementos que fazem parte do repertório da língua. São responsáveis pelo encadeamento dos enunciados, estruturando-os em texto e determinando a orientação argumentativa, o que vem a comprovar que a argumentatividade está inscrita na própria língua (p. 76).

Na obra referenciada, Koch e Elias (2018) nomeiam esses elementos linguísticos como articuladores textuais, operadores de discurso ou marcadores discursivos. E Ortega (2022), citando as autoras, elabora o seguinte quadro estabelecendo as respectivas funções.

Figura 2 - Operadores argumentativos e suas funções

OPERADORES OU MARCADORES ARGUMENTATIVOS	FUNÇÃO
Ou	indicar uma relação de disjunção ou alternância com valor inclusivo.
e, também, ainda que, nem (e não), não só...mas também, tanto...como, além de, além disso, entre outros.	somar argumentos a favor de uma mesma conclusão.
até, até mesmo, inclusive, nem, nem mesmo	indicar o argumento mais forte de uma escala a favor de determinada conclusão.
mas, porém, todavia, no entanto, entretanto, embora, ainda que, posto que, apesar de (que)	iniciar argumentos orientados para conclusões contrárias.
ao menos, pelo menos, no mínimo	indicar um dado argumento deixando subentendida a presença de uma escala com outros argumentos mais fortes.
logo, portanto, pois, por isso, por conseguinte, em decorrência	iniciar uma conclusão com relação aos argumentos apresentados anteriormente.
porque, porquanto, já que, pois, que, visto que, como	iniciar uma justificativa ou explicação em relação ao enunciado anterior.
mais...(do) que, menos...(do)que, tão...quanto	estabelecer relações de comparação entre elementos, visando uma determinada conclusão.
ou...ou, quer...quer, seja...seja	Introduzir argumentos alternativos que encaminham para conclusões opostas ou diferentes.

Fonte: Ortega, 2022, com base em Koch; Elias, 2018.

Após essas considerações, resta claro que, mesmo que a capacidade argumentativa seja algo que acompanha o ser humano desde os seus primeiros anos de vida, compete à escola, que oferece a educação formal por excelência, contribuir aperfeiçoando essa competência, para que o aluno seja capaz de utilizar as estratégias supracitadas adequadamente, com a segurança e destreza necessárias para começar, desenvolver e concluir textos argumentativos.

Sob a perspectiva da linguística textual, Passarelli (2012) reflete sobre os gêneros pertencentes ao grupo do argumentar e diz que,

Para dar conta do ensino desses gêneros, de início vamos considerar algumas especificidades da argumentação propriamente dita, entendida como um procedimento por meio do qual quem argumenta, valendo-se em especial de argumentos, objetiva levar o interlocutor a adotar uma posição, conduzi-lo a aceitar o que é transmitido, fazê-lo crer naquilo que é dito. [...] Assim quando alguém usa a linguagem, no sentido de defender uma ideia, está fazendo uma argumentação que pode ser fraca ou forte para a defesa da ideia. (p. 240)

A autora propõe que, para organizar a argumentação, é necessário abordar o tema de maneira fiel à proposta, ter qualidade na tomada de posição, formular argumentos relevantes e convincentes para sustentar o ponto de vista, usar adequadamente a linguagem para chegar a uma conclusão, fazer bom uso dos elementos de coesão textual e da norma culta. Em um gênero argumentativo, a consistência dos argumentos pode fazer a diferença entre o alcance, ou não, dos objetivos pretendidos pelo produtor do texto.

A carta de reclamação é considerada argumentativa por exigir a apresentação de argumentos capazes de sustentar a reclamação apresentada, de forma a convencer a instância de recepção a considerar justa a demanda pretendida e, conseqüentemente, acatar a reclamação elaborada pelo autor, à medida que puder solucionar o problema.

Defendemos, neste estudo, que abordar esse gênero no ensino fundamental favorece a autonomia e o desenvolvimento da consciência crítica, uma vez que a proposta envolve direitos e deveres como cidadãos e, ainda, possibilita o desenvolvimento do domínio da argumentação, para que estejam aptos ao pleno exercício da cidadania em situações como a apresentada na presente intervenção didática, tangente a relações de consumo, assim como em tantas outras situações cotidianas que demandam uma tomada de posição.

O gênero textual escolhido apresenta aspectos característicos das cartas em geral, mas com forte caráter argumentativo, tendo em vista que busca legitimar uma insatisfação. Leal (2003), citando Garcia (1988), conclui que, nesse tipo de carta, é necessário ancorar a argumentação em uma declaração, elaborando sequências narrativas e/ou descritivas antes de apresentar os argumentos. A produção eficaz dessas sequências tipológicas diversas é fundamental para a aprendizagem da escrita. E ao utilizar a carta argumentativa como exemplo, o autor afirma que ela:

[...] pode se constituir de sequência argumentativa, como tipo principal, e de sequências narrativas e/ou descritivas, subordinadas ao tipo principal, articuladas por encaixamento ou fusão. Essas sequências narrativas podem ser usadas como estratégia para corroborar um determinado argumento através de um exemplo que comprove a tese defendida e as sequências descritivas para apresentar uma cena que evidencie a gravidade de um determinado problema. (LEAL, 2003, p. 33)

Para Dolz e Schneuwly (2004), esse gênero é capaz de ampliar a capacidade argumentativa dos alunos na medida em que eles entendem o contexto do seu uso e constroem argumentos baseados em uma experiência pessoal. A produção da carta também pode desenvolver a capacidade de utilizar adequadamente os operadores linguísticos a fim de encadear os argumentos e a conclusão. Ainda segundo os autores, essa modalidade de carta tem o propósito de discutir questões controversas, pois o locutor reflete sobre algo e emite sua opinião, expressando seu juízo de valor com a intenção de persuadir o interlocutor e conseguir adesão ao seu ponto de vista.

Ao produzir uma carta, expressando uma insatisfação gerada por uma relação de consumo, espera-se que o aluno participante aprimore a habilidade de argumentar, sustentar, refutar e negociar para uma tomada de posição, aprimoramento que ocorre tanto no nível linguístico como discursivo.

Sendo assim, mediante a identificação dos ganhos que o processo de ensino-aprendizagem da carta de reclamação proporciona ao aluno, reafirmamos a relevância de se trabalhar esse gênero ainda no ensino fundamental.

No capítulo seguinte, discorreremos sobre algumas noções básicas de educação para o consumo, a fim de oferecer ao leitor subsídios para compreender o trabalho desenvolvido em sala de aula.

4 NOÇÕES DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

O conteúdo temático da produção textual foi escolhido conforme as proposições de Leitão (2011), segundo a qual, para trazer a argumentação para dentro da sala de aula, é preciso propor temáticas mais polêmicas e socialmente relevantes.

De acordo com Freire (1967), a educação formal tem papel central na formação dos indivíduos e só alcança efetividade e eficácia se, na prática educativa, existir a participação livre e crítica dos educandos, pois a alfabetização e a conscientização jamais se separam. Freire defende que deve ser superado o discurso “oco” e o verbalismo vazio, e instaurada a pedagogia que começa pelo diálogo, pela comunicação, por uma nova relação humana que possibilite ao próprio povo a elaboração de uma consciência crítica do mundo que se vive, pois, para o educador:

A educação como prática da liberdade propõe a seguinte tomada de consciência: enxergar a realidade para ter chances de mudá-la. Por isso, é importante que “o aprendizado das técnicas de ler e escrever ou o das técnicas de manejar o arado ou usar fertilizantes (bem como o aprendizado das ideias de um programa de ação) – enfim, todo aprendizado deve encontrar-se intimamente associado à tomada de consciência da situação real vivida pelo educando” (FREIRE, 1967, p. 6).

A escola não pode limitar-se ao ensino de técnicas ou de noções abstratas, é preciso compromisso na abordagem de questões atuais que possam implicar mudanças e ações significativas na vida individual e coletiva dos alunos. Para que o ambiente escolar não seja meramente conteudista e reproduzidor do *status quo*, é necessário promover diariamente atividades que desenvolvam o senso crítico, pois o engajamento social no âmbito escolar é o primeiro passo para promover mudanças significativas na vida pessoal e na sociedade de forma geral.

A BNCC, ao disciplinar os Temas Contemporâneos Transversais (TCTs), visa contextualizar os conteúdos da formação geral com temas contemporâneos, a fim de aumentar o interesse dos estudantes e despertar a relevância desses temas para a formação dos alunos como cidadãos. A proposta de uma educação para a cidadania sempre foi um objetivo a ser alcançado; portanto, a inclusão de questões sociais como objeto de aprendizagem não é uma ideia nova, mas vem ganhando relevância nos currículos escolares.

Os Parâmetros Curriculares Nacionais – PCN, de 1996, foi o primeiro documento educacional a recomendar a abordagem de temas transversais na

educação brasileira. Recentemente, foi acrescentado o termo “contemporâneos”, dando caráter de atualidade aos temas que devem ser relacionados ao contexto individual e comunitário dos estudantes.

O termo “transversais” indica que os temas não devem pertencer a uma área de conhecimento específica, mas atravessar vários componentes curriculares. Cabe frisar que a transversalidade é diferente da interdisciplinaridade, pois a primeira diz respeito ao tema em si e à sua dimensão didático-pedagógica, enquanto a segunda trata de como o trabalho didático-pedagógico é organizado. Portanto, um tema transversal contemporâneo pode ser abordado ou não de maneira interdisciplinar.

O maior objetivo dos chamados TCTs é possibilitar ao estudante concluir a educação formal, compreendendo temas que são relevantes para sua atuação social. Assim, espera-se que abordá-los permita a compreensão de questões diversas, tais como cuidar do planeta e do território em que se vive, administrar a vida financeira, cuidar da saúde, utilizar as novas tecnologias, entender e respeitar as diferenças, compreender os direitos e deveres dos cidadãos, estabelecer relações de consumo consciente, entre outros temas que contribuam para uma formação integral como ser humano.

Os temas possibilitam o desenvolvimento de atividades relacionadas a qualquer componente curricular, em qualquer etapa do ensino. A BNCC enumera quinze TCTs, que foram distribuídos em seis macroáreas, dispostos na imagem a seguir.

Figura 3. Temas Contemporâneos Transversais da Base Nacional Comum Curricular



Fonte: Brasil, 2017.

É urgente a necessidade de despertar nas novas gerações uma atuação mais consciente frente aos problemas do mundo atual. E um dos caminhos propostos pela BNCC é inserir ao longo do processo de ensino-aprendizagem os TCTs a fim de desenvolver consciência financeira, social e ambiental. No agrupamento de temas propostos, a educação para o consumo ganhou destaque, o que é extremamente compreensível, uma vez que basta uma pequena reflexão para concluirmos que o consumo nos acompanha desde o nascimento.

Na infância, as necessidades de consumo, em regra, são supridas pelos pais ou cuidadores, mas, com o passar dos anos, as demandas aumentam, e com elas surge a necessidade de estabelecer relações de consumo mais complexas. A compra de material escolar ou o simples ato de acender uma lâmpada são situações corriqueiras em que ocorre o consumo de bens ou serviços.

O interesse por abordar o consumo e o consumismo na produção do gênero textual carta de reclamação surgiu da observação do contexto escolar, pois as crianças e os adolescentes, principalmente quando usam as redes sociais, são o público alvo de inúmeros apelos publicitários criados com intuito de induzir à compra de determinados produtos.

Na escola, é perceptível o desejo da maioria dos alunos de possuir objetos como celulares, tênis e roupas de determinadas marcas. Ocorre que, na maioria das vezes, muitos ficam frustrados por não conseguirem realizar esses desejos em razão da situação socioeconômica de suas famílias. Nesse cenário, muitos jovens desenvolvem ainda no início da vida, ou posteriormente, na vida adulta, um comportamento consumista, com a ideia de que precisam consumir para se sentirem aceitos pelo grupo.

Bauman (2008) alerta que é necessário discutir criticamente o consumismo independentemente da classe social do indivíduo, seu gênero e sua idade, pois todos levam uma vida sob a lógica da sociedade de consumo, de um padrão imposto aos consumidores.

Diante dessas constatações, defendemos que é preciso abordar esse tema na escola, a fim de auxiliar crianças, adolescentes e famílias a tomar consciência de seus hábitos de consumo, para que fiquem aptos a atuar nessa esfera de suas vidas, entendendo fatores externos como a publicidade enganosa e abusiva, os direitos e deveres do consumidor, a utilização do dinheiro e crédito da maneira correta para evitar consumismo e endividamento, entre outras questões que, quando analisadas

criticamente, podem viabilizar a qualidade de vida desses alunos como consumidores. Logo, a educação para o consumo é um instrumento preventivo e essencial para o combate de arbitrariedades nesse âmbito social.

Como fundamento teórico sobre noções de educação para o consumo, usamos o Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei nº 8.078/90, que entrou em vigor em 1991 com a finalidade de proteger o consumidor adulto, criança ou adolescente, nas suas relações com os fornecedores. A tutela do consumidor justifica-se pela necessidade de proteger o cidadão harmonizando os interesses dos participantes da relação de consumo.

O CDC é um importante recurso de concretização da cidadania e justiça social, posto que visa realizar a tutela dos consumidores resguardando-os em todas as etapas, tanto as que dizem respeito à produção e circulação dos bens e serviços, quanto ao crédito e ao marketing. Essa proteção conferida ao cidadão tem, antes de tudo, caráter constitucional, pois, no artigo 5, inciso XXXII, o legislador assegura que “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (Brasil, 1990), elencando essa proteção no rol de direitos e garantias fundamentais da Constituição brasileira.

O Código consumeirista, entre outros direitos, estabelece que aos consumidores devem ter assegurados: proteção à sua vida, saúde e segurança; direito à informação clara sobre os produtos e os serviços; direito à educação para o consumo adequado de produtos e serviços; direito à proteção contra a propaganda enganosa ou abusiva; direito à prevenção e à reparação dos prejuízos materiais e morais motivados por defeito no produto ou na prestação do serviço e o direito de reclamar, inclusive na Justiça.

Cabe conceituar, a título de embasamento teórico, alguns termos oriundos dessa seara. Consumidor é aquele que adquire algo ou contrata um serviço para uso pessoal, isto é, que não seja para revender; fornecedor é aquele que fornece mercadorias ou serviços ao consumidor; produto é um item destinado à venda, como uma bicicleta, um notebook, um alimento etc.; serviço é um ato ou trabalho oferecido ao consumidor, que paga para utilizar, mas não tem a propriedade, como um curso de inglês, um hotel, um corte de cabelo. As companhias de água, energia elétrica e telefone são fornecedoras de serviços públicos, e os usuários são consumidores.

Da necessidade de proteger o cidadão surgiu o Procon, que é um órgão público de defesa que recebe reclamações para mediar soluções de conflitos entre

consumidor, empresas e prestadores de serviços de forma extrajudicial. O órgão também se dedica a fornecer orientações sobre questões de consumo a atua com medidas administrativas para cessar práticas abusivas de empresas. Existem unidades do Procon em todos os estados brasileiros.

Qualquer pessoa física ou jurídica que tenha adquirido um produto ou serviço de uma empresa pode recorrer ao Procon. A reclamação pode se iniciar directamente com o fornecedor, por telefone, e-mail, redes sociais ou carta pelos Correios. É importante sempre anotar o protocolo e o nome de quem respondeu ao chamado. Se a reclamação não for atendida diretamente, o próximo passo é recorrer ao Procon, que vai interferir no caso, tentando solucionar o conflito. Se a intervenção do órgão não lograr êxito, o consumidor deverá demandar judicialmente. Nesse caso, quem ainda não tem 18 anos precisa ser representado pelo pai, pela mãe ou por um responsável. O próprio Procon pode informar sobre como o consumidor faz para reclamar na Justiça.

Seja produto ou serviço, o direito de reclamar é o mesmo. No caso de defeito no produto comprado, assim que aparecer o problema, o comprador tem o prazo de 30 dias para reclamar quando é um produto não durável, ou seja, que acaba quando você usa, como o alimento, o medicamento ou a passagem de ônibus. Se o produto ou o serviço é durável, o prazo é de 90 dias. É o caso de um automóvel, de um televisor, da roupa. Quem fabricou ou vendeu ou quem prestou o serviço tem 30 dias de prazo para consertar um defeito. Passado esse período, o consumidor tem o direito de solicitar a troca, a devolução do valor pago ou reivindicar que o serviço seja feito de novamente.

Qual a diferença entre consumo e consumismo? O que é consumo consciente? Qual o impacto ambiental do consumismo? Qual a relação entre capitalismo, consumo e meio ambiente? Qual a situação brasileira em relação ao consumo? Por que os brasileiros são considerados superendividados? A educação financeira pode evitar um comportamento consumista? Qual o papel do marketing e da publicidade? Existe relação entre consumo e felicidade? Quais fatores o consumidor considera quando compra determinado produto ou serviço? Inúmeros são os questionamentos que podem ser suscitados quando abordamos o tema em questão.

A proposta do presente estudo é conduzir os alunos participantes a compreensão dos seguintes assuntos: A diferença entre consumo e consumismo

está na necessidade daquilo que é adquirido. No primeiro, compra-se aquilo de que se tem necessidade ou se deseja dentro de um planejamento que considera a necessidade e a situação financeira. Já no segundo, existe um exagero ou uma falta de planejamento que podem gerar problemas após a compra ou uso do serviço.

Consumo consciente é o consumo responsável, considerando o impacto positivo ou negativo que essas escolhas provocam no meio ambiente, na economia e na sociedade. É importante repensar os hábitos para se alcançar uma vida mais sustentável e equilibrada financeiramente, de forma a evitar o endividamento que afeta uma grande parcela da população brasileira.

A propaganda pode influenciar de maneira determinante na decisão de compra do consumidor, por meio de comunicação e estratégias para persuadir e instigar o desejo de compra. E o risco é ainda maior quando o público-alvo são crianças e adolescentes que não detêm condições para analisar os riscos da publicidade enganosa e abusiva.

Acreditamos que o estudo de questões consumeristas na educação básica capacita o aluno para estabelecer julgamentos, tomar decisões e atuar de forma crítica e reflexiva em relação aos problemas e possíveis soluções relacionados à área econômica. Esse conhecimento desenvolvido ainda na fase escolar possibilita aos futuros adultos mais conhecimento para exigir o cumprimento do que foi estabelecido pelo CDC.

Na intervenção proposta, partimos do estudo das relações de consumo e direitos dos consumidores chegar à produção textual. Considerando uma situação hipotética, os alunos, na condição de consumidores, sentindo-se lesados, produziram argumentos em cartas de reclamação a fim de obter solução para o problema. . A construção desses conhecimentos contribuirá para uma reflexão crítica frente à realidade consumista dos dias atuais.

5 FUNDAMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

Nesta seção, apresentamos os pressupostos teórico-metodológicos utilizados para desenvolver a nossa pesquisa-ação. Iniciamos com a caracterização do estudo, seguida da descrição do ambiente escolar e dos locais externos utilizados como estratégias de ensino-aprendizagem. Em seguida, descrevemos os alunos participantes e a proposta de intervenção didática desenvolvida por este estudo. A aplicação da intervenção proposta e a análise dos resultados obtidos serão detalhados no capítulo seguinte.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Este estudo foi concebido para contribuir com o desenvolvimento da escrita argumentativa e da formação crítica e cidadã dos alunos do 7º ano do Ensino Fundamental da escola municipal Eurides Santana de Parauapebas/PA. Para alcançar o objetivo proposto, utilizamos tanto pesquisa de cunho bibliográfico quanto a denominada pesquisa-ação.

A revisão de literatura científica foi necessária para constituir o arcabouço teórico quanto às definições de gênero textual, argumentação, relações de consumo e metodologias de pesquisa. O levantamento bibliográfico considerou as obras de Bakhtin (2011), Travaglia (1997), Geraldi (1984), Bronckart (1999), Dolz e Schneuwly (2004), Rojo e Barbosa (2015) e Marcuschi (2008) para compreender e tecer considerações sobre os gêneros textuais.

Para construir o embasamento teórico acerca da argumentação, utilizamos Silva (2002), Passarelli (2012), Polato e Menegassi (2017), Bakhtin (2011), Bronckart (1999), Schneuwly e Dolz (2010) e Marcuschi (2008), com ênfase na análise da carta de reclamação proposta por Barros (2012).

As considerações feitas sobre as relações consumeristas basearam-se em Freire (1967), Bauman (2008), Assumpção e Tartuce (2021), bem como na legislação vigente, na Base Nacional Comum Curricular (BNCC) e no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Também consideramos necessário aprofundar o estudo de questões inerentes ao tipo de pesquisa realizada neste estudo. Para tanto, pautamo-nos em Xavier (2010) e Thiollent (2011).

Xavier (2010) considera pesquisa bibliográfica o levantamento de trabalhos já

realizados sobre um determinado tema, a fim de catalogá-los para rever, reanalisar, reinterpretar, criticar procedimentos técnicos ou pontos de vista teóricos considerados pelo autor da pesquisa já ‘envelhecidos’ ou ineficientes. Assim, a pesquisa bibliográfica realizada para este trabalho foi de grande valia, uma vez que contribuiu significativamente para o itinerário teórico percorrido.

A ideia de investir neste estudo surgiu da observação da necessidade de incluir nas aulas de língua portuguesa do Ensino Fundamental momentos de leitura e escrita mais significativos. Para isso, o gênero carta de reclamação emergiu como uma possibilidade de inserir o aluno em práticas de linguagem da vida cotidiana, ampliando o repertório argumentativo necessário para defender com clareza suas ideias, posições e direitos, o que é fundamental para o exercício pleno da cidadania.

Elegemos a pesquisa-ação para nortear nosso trabalho por considerá-la um modelo capaz de promover intervenções diretas na realidade escolar. Para Thiollent (2011) a pesquisa-ação é uma metodologia de pesquisa que envolve a participação ativa dos sujeitos pesquisados no processo de investigação e busca promover mudanças e melhorias nas situações estudadas. Ela combina pesquisa e ação prática para solucionar problemas e transformar contextos sociais.

A respeito da pesquisa-ação, Xavier (2010, p.47) considera que:

Um bom exemplo para esse tipo de pesquisa é o seguinte: um professor detecta uma dificuldade de aprendizagem em seus alunos. Passa, então, a observá-los até descobrir as causas. Em seguida, elabora e testa ele mesmo atividades pedagógicas que possam resolver a dificuldade dos aprendizes. Verificada a eficiência das atividades propostas, o professor compartilha com seus colegas [...]. Nesse tipo de investigação, o cientista pesquisa enquanto age, propõe mudanças que são aplicadas por ele mesmo.

O procedimento da pesquisa-ação proposto por Thiollent (2011) e adotado nesta dissertação, seguiu o seguinte percurso:

1. O primeiro passo foi delimitar a questão-problema, definir qual gênero textual seria contemplado e selecionar um tema relevante e significativo para os participantes envolvidos na pesquisa, o qual foi relações de consumo.

2. O segundo passo foi o planejamento detalhado da pesquisa (definindo objetivos, questões de pesquisa, participantes e cronograma).

3. A etapa seguinte foi a produção de dados que envolveu a aplicação de uma intervenção didática elaborada por nós e proposta aos alunos participantes. Trata-se da prática de uma produção textual do gênero carta de reclamação após palestras,

aula-passeio, leitura e análise do gênero. A abordagem escolhida visou familiarizar o aluno com a temática proposta antes da produção textual.

4. Vencida essa etapa, passou-se à análise dos dados, conteúdo do sexto capítulo. Essa análise investiga a apropriação, pelos alunos, das dimensões do gênero carta de reclamação (estrutura composicional e temática), assim como das estratégias argumentativas utilizadas.

5. Por fim, os conhecimentos auferidos e tidos como mais relevantes foram sintetizados em um texto informativo denominado “guia do consumidor mirim” – uma forma de os alunos participantes poderem repassar o conhecimento obtido para outros estudantes.

Os encontros foram realizados com o intuito de melhorar a produção escrita dos alunos no que se refere ao gênero argumentativo. Após o desenvolvimento dos sete encontros, denominados; “Encontros Linguísticos: um exercício de educação para a cidadania”, foram avaliados os resultados, a fim de saber o que funcionou bem e o que precisa ser reajustado. Essa reflexão é fundamental para fortalecer o aprendizado, para a melhoria contínua e para conseguir aplicar as lições aprendidas em situações e contextos similares.

Quanto ao procedimento, apostamos na intervenção didático-pedagógica para alcançar a finalidade do programa PROFLETRAS, que é de solucionar problemas reais identificados pelo professor(a) no dia a dia em sala de aula. O estudo adota uma abordagem qualitativa, uma vez que os resultados foram obtidos com flexibilidade quanto à condução da intervenção didática, com a atenção voltada para o contexto, levando-se em conta o processo e não apenas o resultado final. Foi por meio da nossa interação com o objeto estudado que conseguimos compreender, questionar e agir sobre a realidade escolar, criando a possibilidade de transformar a prática em sala de aula.

5.2 DESCRIÇÃO DO LOCAL

A intervenção didática foi realizada com os alunos do 7º ano 5 do Ensino Fundamental de 2023 da Escola Municipal Eurides Santana, localizada na avenida JK, s/n, quadra especial, bairro Rio Verde, CEP: 68515-000, no município de Parauapebas, Pará. A escola está situada na região central da cidade e oferece a população da região o Ensino Fundamental de 1º ao 9º ano.

A E.M.E.F Eurides Santana foi fundada em 1982 e faz parte do Sistema Público de Ensino do Município de Parauapebas, inscrita no MEC com o Código - 15125866. É mantida pela Prefeitura Municipal por meio da Secretaria Municipal de Educação (SEMED), que fornece, entre outros recursos, a formação continuada para os professores, a merenda escolar e o apoio pedagógico.

A escola foi fundada em 22 de março de 1982, em caráter privado, e está localizada na rua Tancredo Neves, nº 100. A primeira gestora foi a professora Estela Noemy Borges, que homenageou sua avó dando à escola o nome de Eurides Santana. Não há nenhuma lei que ampare a escolha desse nome, mas, como o nome tornou-se popular e conhecido pela comunidade, permanece até os dias de hoje.

Em 1983, o proprietário da escola e a Prefeitura Municipal de Marabá, sede do então distrito de Parauapebas, firmaram um convênio. Nesse período, a escola já atendia 85 crianças. Em 1984, passou a integrar definitivamente a Rede Municipal de Marabá e o GETAT – Grupo de Terras do Araguaia Tocantins que ampliou e melhorou a estrutura física. Em maio de 1989, Parauapebas foi emancipada e tornou-se município, e a escola Eurides Santana passou, então, a integrar sua rede pública de ensino. O funcionamento da escola foi amparado pela Autorização N° 003 de 14/03/2007 – COMEPA 1° e 2° ciclos, Autorização N° 009 de 21/12/2005 – COMEPA para funcionamento de 5ª a 8ª séries e Autorização N° 010 de 21/12/2005 - COMEPA para 1ª e 2ª etapas – EJA.

Atualmente, a escola tem conselho escolar de caráter deliberativo, fiscalizador e sem fins lucrativos, com representatividade por meio de eleição ou por aclamação, composto de alunos, de pais de alunos, professores, pessoal técnico e administrativo. De acordo com o Projeto Político Pedagógico a escola tem como MISSÃO assegurar um ensino de qualidade garantindo o acesso e a permanência do aluno na escola, desenvolvendo práticas pedagógicas que contribuam para a formação de cidadãos capazes de transformar a realidade e a VISÃO de ser uma escola referência no ensino fundamental pela excelência do desempenho e trabalho destinado à educação inclusiva, numa parceria família/ escola.

Quanto à estrutura física, a escola contém uma quadra poliesportiva, um refeitório, quatro banheiros, sala de direção, sala de coordenação, secretaria, sala dos professores, sala de recursos multifuncionais, sala de vídeo e dezesseis salas

de aula. Em setembro de 2023, tinha um total de 1.129 alunos matriculados e distribuídos em 39 turmas que funcionam em três turnos: manhã (de 7h as 10h45min) , intermediário (de 11h as 14h45min) e tarde (de 15h as 18h45min). A EMEF Eurides Santana oferece as disciplinas obrigatórias segundo a Base Nacional Comum Curricular – BNCC, ou seja, língua portuguesa, matemática, ciências naturais, história, geografia, língua inglesa, educação física, artes e ensino religioso.

Para o melhor desenvolvimento das atividades propostas na intervenção pedagógica, os encontros foram realizados na sala de vídeo da escola (FIG. 4), por ser um local confortável, com climatização adequada e por ser um ambiente diferente do cotidiano da sala de aula, o que naturalmente gerou curiosidade e expectativas. Na pesquisa-ação é importante estabelecer, desde o início, uma parceria colaborativa com os participantes, pois o envolvimento ativo deles ao longo de todo o processo é um elemento chave dessa abordagem. Nas figuras a seguir , tem-se as imagens da e E.M.E.F Eurides Santana, onde desenvolvemos este estudo.

Figura 4 - Fachada da E.M.E.F Eurides Santana



Fonte: Acervo da autora (2023)

Figura 5 - Pátio da E.M.E.F Eurides Santana



Fonte: Acervo da autora (2023)

Figura 6 - Sala de vídeo



Fonte: Acervo da autora (2023)

Figura 7 - Sala de aula



Fonte: Acervo da autora (2023)

Antunes (2002) afirma que aprender não é apenas copiar ou reproduzir a

realidade. A verdadeira aprendizagem deve sempre buscar desafiar o aprendiz a ser capaz de elaborar uma representação pessoal sobre um objeto da realidade ou conteúdo que pretende aprender, pois o aluno deve ser capaz de construir significados.

Em consonância com essa perspectiva, optamos por realizar dois encontros da intervenção fora da escola, a fim de criar múltiplos espaços de aprendizagem. A proposta iniciou-se na escola e se expandiu para outros ambientes urbanos, pois acreditamos que essa estratégia tornou a aprendizagem mais significativa, possibilitando aos participantes relacionar o ambiente social além da escola com o conteúdo abordado durante os encontros, o que gerou uma noção mais ampla da realidade.

Ter contato com o ambiente externo e com dinâmicas diferentes de aprendizado promove a reflexão sobre o que estão aprendendo e como aquele conhecimento pode ser utilizado na prática, favorecendo, assim, o desenvolvimento do senso crítico, por ser possível questionar o que veem e compreender as diversas nuances de um mesmo tema.

A experimentação, a observação, a comparação, a associação, a análise e a criação, partindo do real, busca por informação em diferentes fontes são estratégias de ensino que geram interesse nos alunos, tornando-os naturalmente mais engajados no processo, por apreciarem o contato com a realidade.

Em razão disso, optamos por realizar um dos encontros – mediante agendamento prévio – no plenarinho da Câmara dos vereadores de Parauapebas por ser um local de exercício da democracia, público e gratuito. O outro encontro foi realizado no PROCON de Parauapebas, órgão executivo de proteção e defesa do consumidor, responsável pelo tratamento das relações de consumo, tanto de forma preventiva – por meio de trabalho educativo e de orientação de consumidores e fornecedores – quanto de forma repressiva, por meio da instauração de processos administrativos para apuração de infração às normas consumeristas.

Tanto a Câmara quanto o PROCON são órgãos públicos, com relevante papel social e são fundamentais para a defesa de direitos e exercício da cidadania. A maioria dos estudantes pôde entrar e observar o funcionamento dos órgãos públicos pela primeira vez. Acreditamos que sair da escola e incentivar o ensino-aprendizagem em outros ambientes proporcionou uma experiência significativa para os alunos participantes da pesquisa, promovendo uma prática diferenciada, prazerosa e

consistente.

5.3 OS ALUNOS PARTICIPANTES

Mesmo estando localizada na região central da cidade, perto do centro comercial, de hospitais, de clínicas e órgãos públicos, o perfil socioeconômico dos alunos da escola E.M.E.F Eurides Santana é considerado médio-baixo.

Desde 2014, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), nas avaliações da educação básica, optou por contextualizar as medidas de aprendizado apresentando informações sobre o nível socioeconômico dos alunos. Segundo a classificação do Indicador de Nível Socioeconômico das Escolas (INSE 2011)¹, a escola E.M.E.F Eurides Santana foi classificada com INSE 4.

Nesse nível, os estudantes estão, de certa forma, em desvio-padrão abaixo da média nacional do INSE. Considerando a maioria dos estudantes matriculados, o Instituto, com base no estudo socioeconômico, concluiu que os alunos da escola Eurides Santana, de modo geral, informaram possuir em casa bens elementares, como um rádio, uma geladeira, dois telefones celulares e duas ou mais televisões em cores. Também informaram morar em casas de até dois quartos e um banheiro e não contar com empregada mensalista ou diarista. Quanto à renda familiar mensal, situa-se entre 1,5 e 5 salários mínimos. Os pais (ou responsáveis) tem ensino fundamental e/ou médio completo ou estão cursando esses níveis..

Quanto ao Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (Ideb) de 2019, a escola Eurides Santana foi avaliada com 5,4, índice calculado com base nos resultados em português e matemática na prova Saeb e no fluxo escolar (taxa de aprovação).

A turma escolhida para aplicação da proposta foi o 7º ano 5 do Ensino Fundamental do ano de 2023, turno vespertino, constituída de 30 alunos com faixa etária entre 12 e 14 anos de idade. As atividades propostas pela intervenção contaram com a participação e colaboração dos seguintes alunos: A.B., A.R., B. S., D. M., D. R., E. B., G. M., G. B., G. E., G. R., I. M., J. M., J. H., J.V., L. J., M. P., M. E., P. V., P. W., R. M., R. L., R. C., R.F., R.G., T. J., V.G., W.I., W.G. e Y.R.

Segundo a avaliação diagnóstica realizada pela escola no início do ano letivo,

¹ Disponível em <https://qedu.org.br/>

a turma selecionada era formada por alunos com diferentes níveis de compreensão leitora: avançado, adequado e insuficiente. A seguir, passamos à descrição da intervenção desenvolvida neste trabalho.

5.4 PROPOSTA DE INTERVENÇÃO DIDÁTICA

Esta pesquisa foi concebida numa vivência em sala de aula, como professora de língua portuguesa, durante a leitura de textos normativos com os alunos do oitavo ano do Ensino Fundamental em 2022. Realizei uma leitura coletiva, em sala, da Declaração Universal dos Direitos Humanos, proposta pelo livro didático Geração Alpha (editora SM: 2018), seguida da análise das condições de produção e características do gênero texto normativo. Em sequência, apresentei alguns artigos do Estatuto da Criança e do Adolescente e um segundo texto – também do livro didático – que tratava sobre os direitos dos consumidores.

Durante a leitura dos textos normativos, observei uma crescente curiosidade dos alunos, principalmente em relação ao texto que falava sobre os direitos dos consumidores. Ao final da leitura, a maioria dos alunos quis relatar alguma situação vivenciada por eles ou familiares em que esses direitos não foram respeitados. Assim, nesse momento, surgiu a ideia de transformar essa vivência em produção textual.

Para isso, o gênero carta de reclamação surgiu como uma possibilidade de inserir o aluno em práticas de linguagem da vida cotidiana, ampliando o repertório argumentativo necessário para defender com clareza suas ideias, posições e direitos, o que é fundamental para o exercício da cidadania.

Devido ao interesse demonstrado durante essa atividade, optamos por tornar essa experiência objeto de estudo e delimitamos o tema “A produção do gênero carta de reclamação no ensino fundamental: um exercício de educação para a cidadania”. Espera-se que o trabalho proporcione, antes de tudo, um espaço de reflexão, construção e reconstrução de conceitos, a fim de possibilitar o desenvolvimento de novas práticas de ensino de produção textual e o desenvolvimento do poder argumentativos dos alunos.

Durante a fase de planejamento deste trabalho, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: i) refletir sobre a temática consumo consciente e direitos do consumidores; ii) apresentar as características e condições de produção

do gênero textual carta de reclamação; iii) orientar a produção textual de uma carta de reclamação com base em uma situação de consumo apresentada e analisar o resultado da atividade proposta, gerando, no fim das ações, um produto pedagógico para distribuição.

Assim, desenvolvendo novas estratégias, buscamos intervir no meio escolar com a intenção de favorecer o ensino da escrita e melhorar a comunicação dos participantes nas situações comunicativas que exigem gêneros argumentativos. Para isso, traçamos atividades diversas distribuídas em sete encontros, cujos procedimentos de ensino, objetivos, recursos, tempo, local e as habilidades a desenvolvidas foram pormenorizados nos quadros a seguir.

Quadro 1 – ENCONTRO I: CONSUMO OU CONSUMISMO?

Descrição do encontro	Habilidade da BNCC
<p>Local: Sala de vídeo da escola E.M.E.F Eurides Santana. O ambiente deve conter imagens que mantenham relação com consumo e consumismo para familiarizar os alunos participantes com a temática a ser abordada;</p> <p>Tempo: Duração média de 1 hora e 30 minutos;</p> <p>Procedimentos: Aula expositiva e roda de conversa sobre Sociedade e consumo: da necessidade ao consumismo.</p> <p>Objetivos: Usar um recurso motivacional para que o conteúdo se torne mais atrativo de forma que os alunos participem da aula com mais entusiasmo. Ao entrarem na sala, serão cumprimentados e receberão cédulas de dinheiro denominado “Eurides” para que, ao final do encontro, comprem brindes como cadernos, canetas, lápis, bloco de notas, entre outros que serão disponibilizados para que vivenciem uma experiência de consumo; Iniciar com uma pergunta provocadora: Qual a diferença entre consumo e consumismo? Os alunos devem tentar diferenciar os dois conceitos com base nos seus conhecimentos intuitivos. Começar a explanação sobre a história do consumo, desde a troca de mercadorias, a criação do dinheiro, até os dias atuais, quando é possível efetivar compras a distância pela internet. Concluir explanando sobre direitos dos consumidores.</p> <p>Recursos: Blocos de notas, marcadores e canetas personalizadas; datashow; computador; imagens para ambientação da sala; cédulas de dinheiro denominado “Eurides”; brindes (material escolar); lanche para os participantes.</p>	<p>(EF67LP23) Respeitar os turnos de fala, na participação em conversações e em discussões ou atividades coletivas, na sala de aula e na escola, e formular perguntas coerentes e adequadas em momentos oportunos em situações de aulas, apresentação oral, seminário etc.</p> <p>(EF67LP24) Tomar nota de aulas, apresentações orais, entrevistas (ao vivo, áudio, TV, vídeo), identificando e hierarquizando as informações principais, tendo em vista apoiar o estudo e a produção de sínteses e reflexões pessoais ou outros objetivos em questão;</p> <p>(EF89LP27) Tecer considerações e formular problematizações pertinentes, em momentos oportunos, em situações de aulas, apresentação oral, seminário etc.</p>

Quadro 2 – ENCONTRO II: PALESTRA DE ESPECIALISTAS

Descrição do encontro	Habilidade da BNCC
<p>Local: Plenarinho da Câmara dos vereadores de Parauapebas – PA</p> <p>Tempo: Duração média de 3 horas.</p> <p>Procedimentos: Palestras com especialistas convidados sobre dois temas contemporâneos transversais: Consumo consciente e Endividamento.</p> <p>Palestra 1: Consumo consciente, proferida pelos matemáticos e consultores financeiros da LM Invest, Fernando Lima e Rodrigo Mota.</p> <p>Palestra 2: O endividamento dos brasileiros, proferida pela advogada consumista Evellyn Mousinho, diretora do PROCON de Parauapebas – PA.</p> <p>Objetivos:</p> <p>Conduzir os alunos participantes para o plenarinho da Câmara dos vereadores de Parauapebas, por ser um local de exercício da democracia, público e gratuito, para incentivar o ensino-aprendizagem em outros ambientes, bem como proporcionar uma prática diferenciada, prazerosa e consistente; Explanar sobre o tema contemporâneo transversal educação financeira, para que os alunos tenham acesso a informações necessárias para orientar suas decisões, planejar seu futuro de forma consciente e responsável e, conseqüentemente, orientar sua família e fortalecer o país, o que poderá contribuir para o menor endividamento e maior prosperidade. Conduzir as palestras e sanar as dúvidas dos alunos mediando as perguntas direcionadas aos especialistas.</p> <p>Recursos: Blocos de notas, marcadores e canetas personalizadas; datashow; computador; transporte para levar os alunos para o local das palestras.</p>	<p>(EF89LP13) Planejar entrevistas orais com pessoas ligadas ao fato noticiado, especialistas etc., como forma de obter dados e informações sobre os fatos cobertos sobre o tema ou questão discutida ou temáticas em estudo, levando em conta o gênero e seu contexto de produção, partindo do levantamento de informações sobre o entrevistado e sobre a temática [...].</p> <p>(EF09CI13) Propor iniciativas individuais e coletivas para asolução de problemas ambientais da cidade ou da comunidade, com base na análise de ações de consumo consciente e de sustentabilidade bem-sucedidas.</p>

Quadro 3 – ENCONTRO III: A CARTA DE RECCLAMAÇÃO

Descrição do encontro	Habilidade da BNCC
<p>Local: sala de vídeo da escola E.M.E.F Eurides Santana.</p> <p>Tempo: Duração média de 1 hora e 30 min.</p> <p>Procedimentos: Aula expositiva sobre o gênero carta de reclamação.</p> <p>Objetivos: Explanar sobre o gênero carta de reclamação explicando seus componentes tais como finalidade, contexto de produção, conteúdo temático, forma composicional e estilo; ler coletivamente algumas cartas selecionadas.</p> <p>Recursos: datashow; computador; bloco de anotações, canetas e marcadores personalizados, lanche para os participantes, folhas de produção textual</p>	<p>(EF67LP07) Identificar o uso de recursos persuasivos em textos argumentativos diversos (como a elaboração do título, escolhas lexicais, construções metafóricas, a explicitação ou a ocultação de fontes de informação) e perceber seus efeitos de sentido;</p> <p>(EF67LP05) Identificar e avaliar teses/opiniões/ posicionamentos explícitos e argumentos em textos argumentativos (carta de leitor, comentário, artigo de opinião, resenha crítica etc.), manifestando concordância ou discordância;</p> <p>EF67LP15) Identificar a proibição imposta ou o direito garantido, bem como as circunstâncias de sua aplicação, em artigos relativos a normas, regimentos escolares, regimentos e estatuto da sociedade civil, regulamentações para o mercado publicitário, Código de Defesa do Consumidor, Código Nacional de Trânsito, ECA, Constituição, entre outros;</p> <p>EF67LP17) Analisar, considerando o contexto de produção, a forma de organização das cartas de solicitação e de reclamação (datação, forma de início, apresentação contextualizada do pedido ou da reclamação, em geral, acompanhada de explicações, argumentos e/ou relatos do problema, fórmula de finalização mais ou menos cordata, dependendo do tipo de carta e subscrição) e algumas das marcas linguísticas relacionadas à argumentação, explicação ou relato de fatos, como forma de possibilitar a escrita fundamentada de cartas como essas ou de postagens em canais próprios de reclamações e solicitações em situações que envolvam questões relativas à escola, à comunidade ou a algum dos seus membros.</p>

Quadro 4 – ENCONTRO IV: OFICINA DE PRODUÇÃO DE CARTAS

Descrição do encontro	Habilidade da BNCC
<p>Local: sala de vídeo da escola E.M.E.F Eurides Santana.</p> <p>Tempo: Duração média de 2 horas;</p> <p>Procedimentos: Aula de produção textual de uma carta de reclamação.</p> <p>Objetivos: Apresentar o vídeo de animação "A escolha certa: brincando e aprendendo a ser um consumidor legal", produzido pelo Ministério Público de Pernambuco; lembrar o conceito de direito do consumidor e a necessidade dessas leis; questionar sobre como o problema do consumidor do vídeo pode ser resolvido; orientar os alunos para a produção de uma carta de reclamação; entregar as folhas de produção textual para que os alunos escrevam cartas com intuito de resolver a situação-problema do consumidor.</p> <p>Recursos: datashow; computador; bloco de anotações, canetas e marcadores personalizados, lanche para os participantes, folhas de produção textual.</p>	<p>(EF67LP18) Identificar o objeto da reclamação e/ou da solicitação e sua sustentação, explicação ou justificativa, de forma a poder analisar a pertinência da solicitação ou justificação.</p> <p>(EF67LP19) Realizar levantamento de questões-problema que requeiram adunícia de desrespeito a direitos, reivindicações, reclamações, solicitações que contemplem a comunidade escolar ou algum de seus membros e examinar normas legislações.</p> <p>(EF69LP51) Engajar-se ativamente nos processos de planejamento, textualização, revisão/ edição e reescrita, tendo em vista as restrições temáticas, composicionais e estilísticas dos textos pretendidos e as configurações da situação de produção – o leitor pretendido, o suporte, o contexto de circulação do texto, as finalidades etc.</p> <p>(EF69LP56) Fazer uso consciente e reflexivo de regras e normas da norma-padrão em situações de fala e escrita nas quais ela deve ser usada.</p> <p>(EF89LP14) Analisar, em textos argumentativos e propositivos, os movimentos argumentativos de sustentação, refutação e negociação e os tipos de argumentos, avaliando a força/tipo dos argumentos utilizados.</p>

Quadro 5 – ENCONTRO V: VISITA AO PROCON

Descrição do encontro	Habilidade da BNCC
<p>Local: PROCON de Parauapebas;</p> <p>Tempo: Duração média de 1 hora e 30 min.</p> <p>Procedimentos: Aula-passeio para conhecer as instalações e o funcionamento do PROCON.</p> <p>Objetivos: Conduzir os alunos até o PROCON para produzir conhecimento em um ambiente fora da escola, estratégia de ensino-aprendizagem que visa torná-los mais engajados no processo, por apreciarem o contato com a realidade.</p> <p>Apresentar o servidor do PROCON responsável por conduzir os participantes pelas instalações do órgão e explicar sobre o trabalho desenvolvido na defesa dos direitos dos consumidores;</p> <p>Recursos: Blocos de notas, marcadores e canetas personalizadas, transporte para os alunos, lanche para os participantes.</p>	<p>(EM13CHS502) Analisar situações da vida cotidiana, estilos de vida, valores, condutas etc., desnaturalizando e problematizando formas de desigualdade, preconceito, intolerância e discriminação, e identificar ações que promovam os Direitos Humanos, a solidariedade e o respeito às diferenças e às liberdades individuais.</p> <p>(EF67LP16) Explorar e analisar espaços de reclamação de direitos e de envio de solicitações, tais como ouvidorias, SAC, canais ligados a órgãos públicos, plataformas do consumidor, plataformas de reclamação), bem como de textos pertencentes a gêneros que circulem nesses espaços, reclamação ou carta de reclamação, solicitação ou carta de solicitação, como forma de ampliar as possibilidades de produção desses textos em casos que remetam a reivindicações que envolvam a escola, a comunidade ou algum de seus membros como forma de se engajar na busca de solução de problemas pessoais, dos outros e coletivos.</p> <p>(EF89LP27) Tecer considerações e formular problematizações pertinentes, em momentos oportunos, em situações de aulas, apresentação oral, seminário etc.</p>

Quadro 6 – ENCONTRO VI: ORGANIZAÇÃO DO GUIA DO CONSUMIDOR MIRIM

Descrição do encontro	Habilidade da BNCC
<p>Local: sala de aula da escola E.M.E.F Eurides Santana.</p> <p>Tempo: Duração média de 1 hora e 30 min.</p> <p>Procedimentos: Aula expositiva de análise da produção textual e de organização do guia do consumidor mirim.</p> <p>Objetivos: Analisar coletivamente uma carta que atingiu o propósito comunicativo necessário para resolver a situação-problema; apresentar aos participantes as páginas dos sites reclameaqui.com.br e consumidor.gov.br, mostrando como é realizada a reclamação nesses sites e ressaltando que, com o advento da internet e com a velocidade com que a comunicação tem sido efetivada nos últimos anos, a carta de reclamação também pode ser produzida e enviada de forma mais célere pelas mídias digitais; selecionar as informações sobre os direitos dos consumidores consideradas mais importantes pelos participantes para elaborar um guia do consumidor mirim; criar desenhos para ilustrar o guia.</p> <p>Recursos: blocos de notas, marcadores e canetas personalizadas, datashow, computador, folhas das produções textuais, lápis e pincéis, lanche para os participantes.</p>	<p>(EF69LP51) Engajar-se ativamente nos processos de planejamento, textualização, revisão/ edição e reescrita, tendo em vista as restrições temáticas, composicionais e estilísticas dos textos pretendidos e as configurações da situação de produção – o leitor pretendido, o suporte, o contexto de circulação do texto, as finalidades etc.</p> <p>(EF07LP14) Identificar, em textos, os efeitos de sentido do uso de estratégias de modalização e argumentatividade.</p> <p>(EF67LP32) Escrever palavras com correção ortográfica, obedecendo as convenções da língua escrita.</p> <p>(EF69AR05) Experimentar e analisar diferentes formas de expressão artística (desenho, pintura, colagem, quadrinhos, dobradura, escultura, modelagem, instalação, vídeo, fotografia, performance etc.).</p> <p>(EF69AR06) Desenvolver processos de criação em artes visuais, com base em temas ou interesses artísticos, de modo individual, coletivo e colaborativo, fazendo uso de materiais, instrumentos e recursos convencionais, alternativos e digitais.</p> <p>(EF67LP23) Respeitar os turnos de fala, na participação em conversações e em discussões ou atividades coletivas, na sala de aula e na escola, e formular perguntas coerentes e adequadas, em momentos oportunos, e em situações de aulas, apresentação oral, seminário etc.</p>

Quadro 7 – ENCONTRO VII: ENTREGA DO GUIA DO CONSUMIDOR MIRIM

Descrição do encontro	Habilidade da BNCC
<p>Local: sala de vídeo da escola E.M.E.F Eurides Santana.</p> <p>Tempo: Duração média de 1 hora e 30 min.</p> <p>Procedimentos:</p> <p>Objetivos: Realizar uma retrospectiva dos seis encontros realizados; apresentar para os alunos o resultado final do guia do consumidor mirim elaborado com as informações que eles consideraram mais importantes. Distribuir o material produzido para os demais alunos da escola.</p> <p>Recursos: Imagens dos encontros anteriores, datashow, computador, guias impressos</p>	<p>(EF89LP27) Tecer considerações e formular problematizações pertinentes, em momentos oportunos, em situações de aulas, apresentação oral, seminário etc.</p>

6 APLICAÇÃO E ANÁLISE DA INTERVENÇÃO DIDÁTICA

A proposta de intervenção didática descrita no capítulo anterior foi aplicada no segundo semestre do ano letivo de 2023, com início no dia 19 de outubro e término no dia 23 de novembro. Neste capítulo, detalhamos o desenvolvimento das atividades realizadas durante os sete encontros propostos pela intervenção e contruímos os resultados a partir dos dados gerados.

Os textos produzidos pelos alunos participantes foram analisados no que diz respeito à apropriação das dimensões do gênero carta de reclamação (estrutura composicional, temática e estilo), buscando identificar se lograram êxito quanto ao cumprimento do propósito comunicativo esperado do gênero proposto. Isso posto, segue a descrição dos encontros na ordem cronológica em que ocorreram e a análise dos resultados.

6.1 CONSUMO OU CONSUMISMO?

O primeiro encontro, intitulado “Consumo ou consumismo?” aconteceu no dia 19 de outubro de 2023, na sala de vídeo da escola E.M.E.F Eurides Santana, com 1 hora e 30 minutos de duração. Recebi a turma na entrada da sala e entreguei uma nota de 2,00 eurides (nome do dinheiro criado para realizar uma dinâmica). Expliquei que deveriam guardar a nota, pois ela seria utilizada no final. Nesse momento, já era perceptível a empolgação e curiosidade, devido às perguntas que surgiram sobre como o dinheiro seria utilizado. Percebi que a escolha da dinâmica como estratégia de ensino-aprendizagem foi acertada, visto que garantiu o interesse e o engajamento da maioria dos alunos até o término da aula.

Figura 8 – Encontro I



Fonte: Acervo da autora (2023)

Figura 9 – Cédula de 2,00 eurides



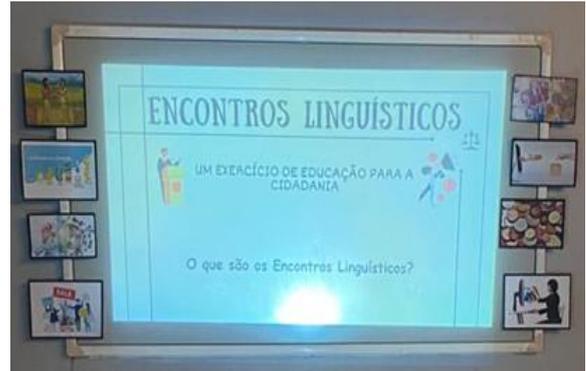
Fonte: Acervo da autora (2023)

Figura 10 – Alunos na sala de vídeo



Fonte: Acervo da autora (2023)

Figura 11 – Sala de vídeo



Fonte: Acervo da autora (2023)

Após a recepção, projetei no quadro branco os *slides* do Encontro I. A sala utilizada foi previamente preparada com imagens de consumo e consumismo para ambientar os alunos com a temática. Iniciei a explanação cumprimentando-os e explicando como seriam nossos sete encontros, denominados “Encontros Linguísticos: um exercício de educação para cidadania”.

Durante a apresentação do slide 2, fiz a seguinte pergunta: Qual a diferença entre consumo e consumismo? Na oportunidade, acessando conhecimentos prévios, um dos alunos tentou conceituar, afirmando que consumo era comprar ou usar algo e que consumismo era parecido, mas que não sabia explicar exatamente. No slide 3, exibi a mesma pergunta, porém com uma imagem, para que eles tivessem mais informações para inferir. Então, uma aluna concluiu que consumismo era “gastar muito dinheiro ou comprar muito”.

Após diferenciar consumo de consumismo, explanei sobre a evolução das relações de consumo desde a pré-história, quando era habitual fazer o escambo, a troca de mercadorias. Apresentei a linha evolutiva do dinheiro (Fig.), desde o surgimento das primeiras moedas até o PIX, e foi notável o interesse da turma pelo assunto, um deles chegou a mencionar que “as pessoas quase não utilizam mais dinheiro de papel, tudo é no pix”.

Explicados tais conceitos basilares, segui para definição de consumidor e fornecedor, destacando a importância da existência de leis que regulamentem as relações comerciais para evitar conflitos e proteger a população de fraudes e abusos.

Finalizada a apresentação dos slides, fizemos uma pausa de 15 minutos para o lanche. Na volta, iniciei com a dinâmica planejada. Caminhei pela sala com alguns

materiais de papelaria como: post-its, canetas coloridas, tesouras, entre outros itens, e pedi utilizassem a nota de dois “eurides” que receberam para comprar um material que estivessem precisando. Enquanto circulava pelo ambiente, reforcei o pedido de que escolhessem algo que realmente precisassem, e não apenas algo que desejassem.

Figura 12 – A evolução do dinheiro



Fonte: disponível em <<https://livecoins.com.br/a-origem-do-dinheiro-do-escambo-ao-bitcoin/>> acesso em: 01.09.2023

Figura 13 – Dinâmica do encontro I



Fonte: Acervo da autora (2023)

Concluí o encontro refletindo sobre a dinâmica, a ideia principal exercitar o poder de escolha deles, para que antes de qualquer compra sempre questionassem sobre a real necessidade dela, evitando assim atitudes consumistas. Considerei a participação e a empolgação dos participantes satisfatórias. Poucos se dispersaram, não participaram ou tiveram raros momentos de conversas em paralelo à explicação. Observei que tomaram nota da explicação, elaboraram reflexões pessoais e formularam perguntas coerentes e adequadas em momentos oportunos durante a aula. Finalizei o primeiro dia marcando a data do segundo encontro e agradecendo a participação da turma.

6.2 PALESTRA DE ESPECIALISTAS

O segundo encontro aconteceu no dia 23 de outubro de 2023 e teve duração de três horas (das 9h às 12h). Ocorreu no Plenarinho da Câmara dos Vereadores de Parauapebas - PA, a estratégia de realizar as palestras fora do ambiente escolar despertou muita curiosidade nos alunos.

No horário marcado, saímos do colégio no ônibus em direção à Câmara.

Durante o percurso o aluno W.G mostrou admiração e afirmou que “era a primeira vez que conhecia aquele lado da cidade”. Ao chegar no auditório Plenarinho, cumprimentei os alunos e os palestrantes, apresentei a programação do dia e entreguei blocos de anotações personalizados, canetas e lápis para que pudessem anotar as informações que considerassem importantes.

A primeira palestra foi ministrada pelos professores de matemática e consultores financeiros da LM Invest Fernando Lima e Rodrigo Mota. Os profissionais convidados falaram sobre a importância da educação financeira, que nos capacita a tomar decisões conscientes para a vida pessoal e para o meio ambiente e alertaram sobre a necessidade de ter autonomia e controle sobre nossas finanças para construir uma vida financeira equilibrada e próspera. Os palestrantes utilizaram uma linguagem clara e objetiva, esclarecendo as nomenclaturas técnicas para serem bem compreendidos pelos ouvintes, esses seguiram atentos e tomando nota do conteúdo durante a explicação, e ao final, alguns pediram autorização para tirar fotos com os palestrantes e esclareceram algumas dúvidas sobre o conteúdo.

A fala dos especialistas convidados foi importante para aprofundar o conhecimento sobre o consumo consciente, que é considerado pela BNCC um tema contemporâneo transversal, ou seja, que não pertence a uma área de conhecimento específica, mas atravessa vários componentes curriculares. Esses temas são considerados relevantes à atuação social, pois despertam nas novas gerações comportamentos mais conscientes frente aos problemas do mundo atual. Após a primeira palestra, tivemos um intervalo de 15 minutos para o lanche.

A Segunda palestra foi ministrada pela advogada Evellyn Salomao Melo Moutinho, diretora do PROCON de Parauapebas. Ela falou sobre direito do consumidor, a importância da defesa desses direitos e o trabalho desenvolvido pelo PROCON da cidade. Inclusive, nesse momento, convidou a turma para uma visita às instalações do órgão. A advogada ainda ressaltou a relevância da educação financeira nas escolas como estratégia de combate ao endividamento e finalizou alertando para o cenário de superendividamento das famílias brasileiras, apresentando dados do mapa da inadimplência e renegociação de dívidas da Serasa, que aponta que mais de 71 milhões de brasileiros tinham pendências financeiras em novembro de 2023.

O contato com outros profissionais, com autoridade nos assuntos abordados, foi planejado para enriquecer o repertório teórico dos estudantes antes da produção

textual. O argumento de autoridade permite que pessoas leigas acessem conhecimento especializado de forma simplificada e aplicável. E quando utilizado de maneira adequada, é um recurso retórico poderoso que pode aumentar a chance de convencimento do leitor em um texto argumentativo.

Acreditamos que realizar esse encontro fora da rotina escolar, em um órgão público que os alunos não conheciam, foi uma estratégia pedagógica bem-sucedida, pois estimulou a curiosidade e promoveu o desenvolvimento de habilidades sociais e de autonomia.

Figura 14 – Registros fotográficos do Encontro II: Palestra de especialistas



Fonte: Acervo da autora (2023)

6.3 A CARTA DE RECLAMAÇÃO

No dia 26 de outubro de 2023, aconteceu o terceiro encontro, com duração de 1 hora e 30 minutos, na sala de vídeo da escola E.M.E.F. Eurides Santana. A aula foi destinada ao estudo da carta de reclamação, iniciei questionando: “você já escreveu uma carta?”. A maioria dos alunos afirmou que sim, para mãe, pai ou um amigo(a).

Expliquei que uma carta pode atender a diversos propósitos comunicativos, como agradecer, cobrar, solicitar, reclamar, e que a nossa produção textual seria uma carta de reclamação, a qual pode ser utilizada em vários contextos da vida de uma pessoa.

Pontuei que a reclamação, oral ou escrita, ocorre em situações em que algo está causando insatisfação em uma pessoa e, devido ao desconforto, ela decide solicitar uma resolução para o problema. A carta de reclamação pode ser utilizada para resolver inúmeras situações de conflito, seja na escola, nos órgãos públicos, nas relações de compra e venda, entre outros ambientes de interação. Antecipei que, no próximo encontro, produziríamos cartas para reclamar sobre a violação de um direito do consumidor e que eles usariam esse gênero para resolver uma situação-problema, para isso era necessário atenção à explicação.

Comecei com o contexto de produção da carta que inclui: um autor (o remetente que se sente no direito de reclamar), um leitor (o destinatário com poderes para resolver o problema apontado pelo autor), um objetivo (resolver a insatisfação do reclamante) e os locais por onde circulam esse tipo de gênero. Ressaltei que, com o advento da internet, e com a velocidade com que a comunicação tem sido efetivada nos últimos anos, esse tipo de carta também pode ser produzida e enviada de forma mais célere. Inclusive, mostrei dois sites que atuam como intermediários em casos de defesa do consumidor, o reclameaqui.com.br e consumidor.gov.br, que disponibilizam um espaço digital para que os consumidores escrevam suas reclamações a fim de facilitar e acelerar a comunicação. Pontuei que, apesar das novas tecnologias permitirem formas diferentes de produção e circulação de textos, os traços enunciativos desse tipo de carta permanecem os mesmos. Assim como o e-mail não eliminou a existência de cartas pessoais, sites com o propósito de realizar reclamações não eliminam a existência de cartas nessa modalidade.

Em seguida, avancei para o conteúdo temático que é o assunto principal e a forma composicional. Com base em Bronckart (1999), estabeleci o seguinte plano textual global para a carta de reclamação: seção de abertura, relato do problema, data do ocorrido, solicitação da resolução, seção de despedida, local, data e assinatura.

Quanto aos aspectos textuais e discursivos, destaquei que prevalece o padrão formal da língua, geralmente com a escolha das formas personalizadas, já que o autor escreve sobre um problema enfrentado por si mesmo ou por alguém de seu convívio. Além disso, estão presentes todas as tipologias textuais, uma vez que o

autor precisa narrar os fatos, descrever os danos e prejuízos (quando houver), relatar o abalo emocional que lhe foi causado e combinar as tipologias expositiva e argumentativa para convencer e persuadir o seu destinatário.

Finalizei o encontro lendo uma carta previamente selecionada (figura 1), para consolidar a aprendizagem a cerca das características do gênero. A turma permaneceu atenta à explicação até o final. Acreditamos que trabalhar com esse gênero contribuiu para o desenvolvimento de habilidades argumentativas e, conseqüentemente, tornou-os mais conscientes e críticos da realidade.

Figura 15 – Registros fotográficos do Encontro III: A carta de reclamação



Fonte: Acervo da autora (2023)

6.4 OFICINA DE PRODUÇÃO DE CARTAS

A oficina de produção textual aconteceu no dia 27 de outubro de 2023, com 2 horas de duração, na sala de vídeo da escola. Inicialmente, revisei o propósito comunicativo do gênero estudado na aula anterior. Em sequência, apresentei o vídeo “Direito do consumidor e publicidade enganosa”² do canal do Youtube do Ministério Público de Pernambuco. O conteúdo é direcionado ao público infanto-juvenil e ensina direitos básicos do consumidor através de situações cotidianas, como troca de produtos com defeito, diferença entre preço registrado no caixa e valor anunciado, além de despertar para o problema do consumismo infantil.

² Ministério Público de Pernambuco. Direito do consumidor e publicidade enganosa. Disponível em: <<https://livecoins.com.br/a-origem-do-dinheiro-do-escambo-ao-bitcoin/>> acesso em: 01.09.2023.

A animação faz parte de uma série com treze histórias da cartilha “A escolha certa: brincando e aprendendo a ser um consumidor legal”. As situações retratadas se passam com duas famílias vizinhas e visam preparar os jovens para um relação equilibrada de consumo, com mais consciência nas escolhas e sem endividamento.

O vídeo reproduzido narrou a compra de um par de botas que apresentou defeito quando utilizado pela primeira vez. Após assistirem, anunciei a seguinte situação-problema: eles deveriam escrever cartas de reclamação para a loja Sonho de Calçados, a fim de relatar a compra de um par de botas no dia 27 de setembro de 2023, que apresentou defeito no primeiro dia de uso.

Figura 16 – Vídeo Direito do consumidor e publicidade enganosa



Fonte: disponível em <<https://livecoins.com.br/a-origem-do-dinheiro-do-escambo-ao-bitcoin/>> acesso em: 01.09.2023

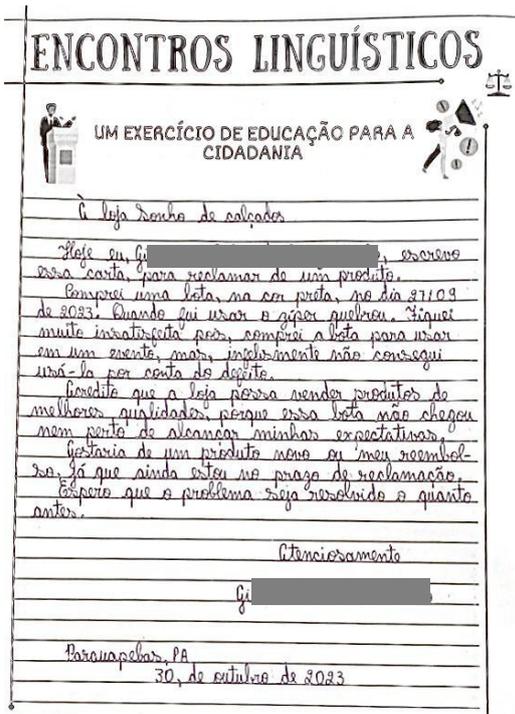
Figura 17 – Alunos escrevendo as cartas



Fonte: Acervo da autora (2023)

Esta intervenção pedagógica se efetivou com uma turma de trinta alunos. No quarto encontro, vinte e sete alunos compareceram e produziram cartas na sala de aula. Dois alunos faltaram por motivo de saúde e o terceiro devido à transferência escolar. De um *corpus* mais amplo de vinte e sete textos, nos concentramos na análise de sete produções, considerando aspectos como clareza do propósito comunicativo, adequação ao gênero, descrição do problema, proposta de solução, tonalidade, linguagem, coerência, coesão e correção gramatical. Os textos foram selecionados por atingirem a finalidade do gênero proposto e produzirem o efeito esperado, mesmo alguns não atendendo integralmente as categorias consideradas. Passemos, então para a análise dos textos selecionados.

Figura 18 – Carta 1



Fonte: Acervo da autora (2023)

Quadro 8 – Transcrição da carta 1

À loja Sonho de calçados

Hoje eu, G. S. de S. M., escrevo essa carta, para reclamar de um produto.

Comprei uma bota, na cor preta, no dia 27/09 de 2023. Quando fui usar o zíper quebrou. Fiquei muito insatisfeita pois, comprei a bota para usar em um evento, mas, infelizmente, não consegui usá-la por conta do defeito.

Acredito que a loja possa vender produtos de melhores qualidades, porque essa bota não chegou nem perto de alcançar minhas expectativas.

Gostaria de um produto novo ou meu reembolso, já que ainda estou no prazo de reclamação.

Espero que o problema seja resolvido o quanto antes.

Atenciosamente,
G. S. de S. M.

Parauapebas, PA
30, de outubro de 2023

A primeira carta, da aluna G.S.S.M, cumpriu o propósito comunicativo de maneira eficaz. Em “escrevo essa carta para reclamar de um produto. Comprei uma bota na cor preta, no dia 27.09 de 2023. Quando fui usar o zíper quebrou.”, a autora descreveu de maneira clara o motivo da reclamação, o tipo de produto, a data da compra, o defeito encontrado e especificou como gostaria que o problema fosse solucionado “Gostaria de um produto novo ou meu reembolso, já que ainda estou no prazo de reclamação”. Para reforçar a validade do pedido, utilizou o operador argumentativo “já que”, deixando claro que tem conhecimento da lei que protege o direito dos consumidores e está ciente do seu prazo para reclamar.

Quanto à estrutura, a carta 1 identificou o destinatário (À loja Sonho de Calçados) e o remetente (G.S.S.M). O corpo do texto detalhou o motivo da reclamação, solicitou uma solução, apresentou assinatura, local e data. Essas informações são essenciais para que a loja saiba a quem responder e sobre o que se refere a reclamação.

A linguagem utilizada é clara, direta e formal; a aluna evitou gírias e expressões informais. Apesar de expressar claramente seu descontentamento, como no trecho: “Gostaria que a loja possa vender produtos de melhores qualidades,

porque essa bota não chegou nem perto de alcançar minhas expectativas.”, e cobrar uma solução “Espero que o problema seja resolvido o quanto antes!”, o texto manteve um tom respeitoso e reforçou a cordialidade com expressões como “Atenciosamente”.

As ideias foram organizadas de forma lógica e progressiva, permitindo que o leitor entenda o problema e a solução esperada. Os conectores utilizados para organizar as ideias e a estabelecer relações entre as partes do texto (Hoje, para, quando, pois, mas, infelizmente, porque, ou, já que, o quanto antes) mantiveram a fluidez e coerência do discurso. Os erros ortográficos identificados: “infelizmente” e “melhores qualidades”, não afetaram a clareza e nem impediram a compreensão global do texto.

Figura 19 – Carta 2

ENCONTROS LINGÜÍSTICOS
UM EXERCÍCIO DE EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA

Data da compra: Na quinta 27/09/2023;
Produto: uma bota de couro, cor preta;
Defeito: zíper quebrado no primeiro uso;
Loja: Sonho de calçados.

Eu, [nome], por meio desta carta de reclamação vim informar que comprei um produto que veio com defeito, pois, no primeiro uso o zíper da bota quebrou.

Peço-lhes que por meio desta carta vocês possam ajudar a resolver o meu problema, pois, a bota que eu comprei era pra ser usada no meu trabalho, ela não pôde ser usada nem no primeiro dia.

Por meio desta carta peço-lhes que resolvam meu problema em até 30 dias, pois, a bota é um produto durável e, por meio da lei do consumidor, o estabelecimento deverá se responsabilizar se o produto estiver no prazo de até 90 dias. Desde já, agradeço a compreensão de vocês e desejo-lhes um ótimo dia.

Parauapebas - PA 30/10/2023.
De: A.G.
Para: Sonho de calçados.

Fonte: Acervo da autora (2023)

Quadro 9 – Transcrição da carta 2

Data da Compra: Na quinta 27/09/2023;
Produto: uma bota de couro, cor preta;
Defeito: Zíper quebrado no primeiro uso;
Loja: Sonho de calçados

Eu A. G., por meio desta carta de reclamação vim informar que comprei um produto que veio com defeito, pois, no primeiro uso o zíper da bota quebrou.

Peço-lhes que por meio desta carta, vocês possam ajudar a resolver o meu problema, pois, a bota que eu comprei era pra ser usada no meu trabalho, ela não pôde ser usada nem no primeiro dia.

Por meio desta carta peço-lhes que resolvam meu problema em até 30 dias, pois, a bota é um produto durável, por meio da lei do consumidor, o estabelecimento deverá se responsabilizar se o produto estiver no prazo de até 90 dias. Desde já, agradeço a compreensão de vocês e desejo-lhes um ótimo dia.

Parauapebas - PA 30/10/2023.
De: A.G;
Para: Sonho de calçados.

Apesar de apresentar algumas construções que podem ser aprimoradas para garantir melhor clareza e eficácia, a carta 2 também atingiu o propósito comunicativo. O autor apontou o motivo da reclamação: “o zíper da bota quebrou no primeiro uso”, descreveu o produto comprado, a data da compra, o defeito e solicitou a resolução do problema.

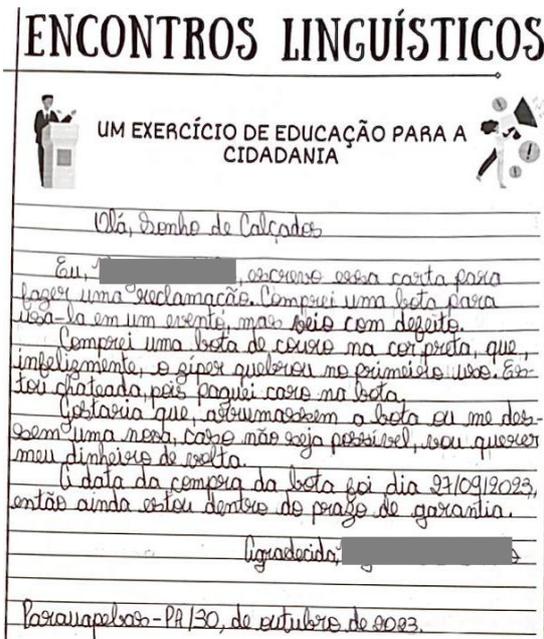
Ele pediu que a loja resolvesse o transtorno dentro de um prazo de 30 dias e utilizou expressões típicas do campo semântico jurídico como: “lei do consumidor”, “produto durável”, “o estabelecimento deverá se responsabilizar” e “no prazo de até 90 dias”, que reforçaram a argumentação e evidenciaram que o reclamante estava ciente dos seus direitos.

Estão presentes o nome do destinatário e do remetente, informações essenciais para que a loja saiba a quem responder. Dados sobre a compra foram listados antes do corpo principal da carta; o ideal seria integrar essas informações diretamente no texto para uma apresentação mais fluida. No corpo principal, explicou o motivo da reclamação, pediu a solução, mas não especificou como gostaria que o defeito fosse resolvido. Finalizou com assinatura, local e data.

A linguagem utilizada é clara, direta e mantém um tom formal e cortês mesmo ao expressar a insatisfação do reclamante. Os conectores utilizados para organizar as ideias e a estabelecer relações entre as partes do texto (Por meio desta, pois, e, se, que, em até, desde já) ajudaram na estruturação e facilitaram a compreensão da mensagem.

Para garantir a correção gramatical, tão importante nas comunicações oficiais, poderiam ser feitas as seguintes substituições: “Eu A. G., por meio desta carta de reclamação vim informar que...” por “Eu, A. G., venho por meio desta carta informar que...”; “quinta” por “quinta-feira”; “por meio da lei do consumidor” por “de acordo com a lei do consumidor”. Além disso, seria importante retirar as vírgulas após o “pois” explicativo e reduzir o uso de “por meio desta carta” para evitar repetição. Apesar dos desvios apontados, eles não afetam significativamente a clareza e nem impedem a compreensão global do texto.

Figura 20 – Carta 3



Quadro 10 – Transcrição da carta 3

Olá, Sonho de Calçados

Eu, M. M., escrevo essa carta para fazer uma reclamação. Comprei uma bota para usá-la em um evento, mas veio com defeito.

Comprei uma bota de couro na cor preta, que, infelizmente, o zíper quebrou no primeiro uso. Estou chateada, pois paguei caro na bota.

Gostaria que, arrumassem a bota ou me dessem uma nova, caso não seja possível, vou querer meu dinheiro de volta.

A data da compra da bota foi dia 27/09/2023, então ainda estou dentro do prazo de garantia.

Agradecida, M. M. de S. M.

Parauapebas - PA, 30 de outubro de 2023.

Fonte: Acervo da autora (2023)

Na carta 3, a aluna narrou o motivo da carta, forneceu detalhes relevantes como data da compra, características do produto, defeito identificado e por fim, teceu alternativas para solucionarem a questão (reparo, substituição ou reembolso). Como argumentos, expor o sentimento de frustração por pagar caro e não ter uma mercadoria de qualidade e alegou ainda estar dentro do prazo de garantia do produto, o que mostra conhecimento sobre seus direitos enquanto consumidora.

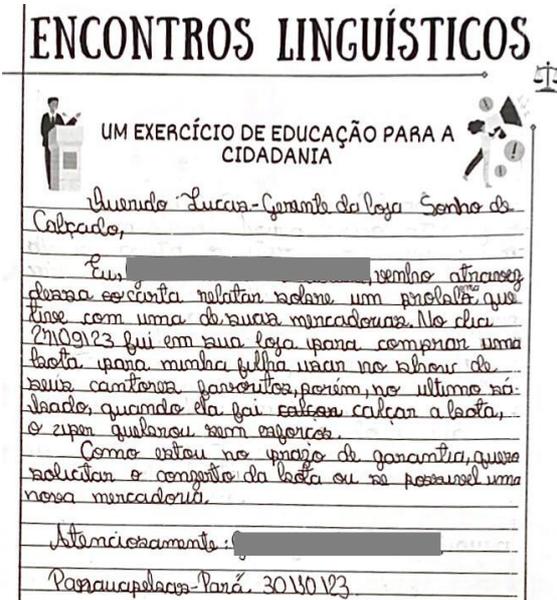
O destinatário (Sonho de Calçados) e o remetente (M.M.S.M) estão identificados, mas é importante, nesse tipo de comunicação, usar o nome completo, sem abreviações ao assinar, para que o destinatário tenha mais facilidade para identificar o cliente. O corpo do texto detalhou o motivo da reclamação, solicitou a solução, deixando claro como a autora gostaria que o problema fosse resolvido e encerrou o texto com assinatura, local e data.

A linguagem adotada é direta, e por vezes adota um tom mais informal, “estou chateada” e “agradecida” são expressões que demonstram um tom mais subjetivo e pessoal. Mesmo mostrando seu descontentamento com o ocorrido, a autora mantém a cordialidade na correspondência. Os conectores utilizados para organizar as ideias e a estabelecer relações entre as partes do texto (mas, pois, ou, caso, então) ajudaram na estruturação e coesão da mensagem. Ajustes como: substituir “escrevo essa” por “escrevo esta” (uso correto do pronome demonstrativo); “na bota” por “pela

bota" e remover a vírgula antes de "arrumassem" são ajustes recomendados, mas que não afetam o compreensão e clareza desse texto.

Figura 21 – Carta 4

Quadro 11 – Transcrição da carta 4



Querido Lucas - Gerente da loja Sonho de Calçado,

Eu, G. M. S., venho através dessa carta relatar sobre um problema que tive com uma de suas mercadorias. No dia 27/09/23 fui em sua loja para comprar uma bota para minha filha usar no show de seus cantores favoritos, porém, no último sábado, quando ela foi calçar a bota, o zíper quebrou sem esforços.

Como estou no prazo de garantia, quero solicitar o conserto da bota ou se possível uma nova mercadoria.

Atenciosamente: G. M. S.
Parauapebas-Pará 30/10/23.

Fonte: Acervo da autora (2023)

Na produção 4, a autora esclarece o motivo da reclamação da seguinte forma: “venho através dessa carta relatar sobre um problema que tive com uma de suas mercadorias. No dia 27/09/23 fui em sua loja para comprar uma bota para minha filha usar no show de seus cantores favoritos, porém, no último sábado, quando ela foi calçar a bota, o zíper quebrou sem esforços”. A aluna G.M.S. detalhou como foi identificado o defeito no par de botas, informou a data da compra e solicitou o reparo ou substituição do item danificado.

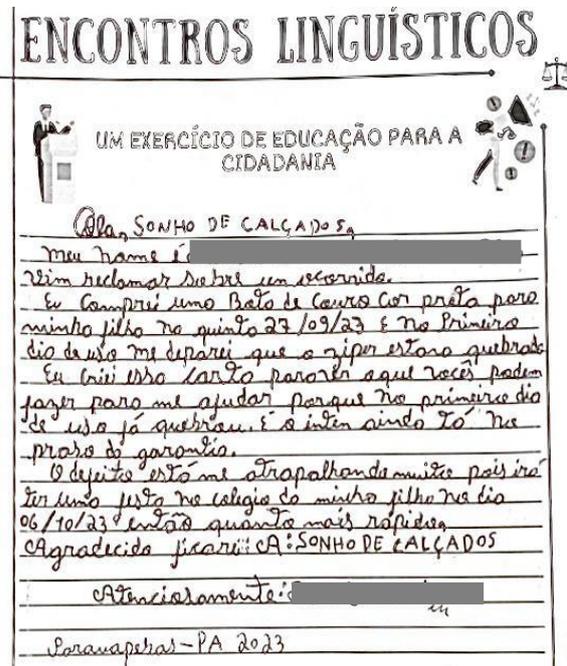
No quesito estrutura textual, destinatário e remetente estão presentes; porém, o vocativo “Querido Lucas” pode provocar interpretações equivocadas, pois o leitor pode entender como ironia, devido à informalidade do termo. Substituí-lo por “Prezado” conferiria mais formalidade, uma característica importante desse tipo de carta. Quanto ao nome do remetente, o ideal é utilizar o nome completo, sem abreviações. O corpo do texto detalhou o motivo da reclamação, justificou (“Como estou no prazo de garantia”), deu alternativas para solução (reparo ou substituição), assinou e finalizou com local e data.

A reclamação mantém o tom respeitoso e reforça a cordialidade em

expressões como “Atenciosamente”. Os conectores utilizados (através, porém, como, ou) ajudaram na organização das ideias de forma coerente e progressiva. Desvios como “atravez”, “conzerto”, “relatar sobre” e o uso inadequado de dois pontos após “Atenciosamente” não impedem a carta cumpra o propósito de uma reclamação.

Figura 22 – Carta 5

Quadro 12 – Transcrição da carta 5



Olá, Sonho de Calçados,

Meu nome é R. S. dos S., vim reclamar sobre um ocorrido.

Eu comprei uma bota de couro cor preta para minha filha na quinta 27/09/23 e no primeiro dia de uso me deparei que o zíper estava quebrado.

Eu criei essa carta para ver o que vocês podem fazer para me ajudar porque no primeiro dia de uso já quebrou. É o intem ainda tá no praso de garantia.

O defeito está me atrapalhando muitopois irá ter uma festa no colégio da minha filha no dia 06/10/23 então quanto mais rápido,

Agradecido ficarei: A SONHO DE CALÇADOS

Atenciosamente, R. S.

Parauapebas-PA 2023

Fonte: Acervo da autora (2023)

Na produção do aluno R.S é perceptível desvios quanto a alguns aspectos de análise considerados, como ortografia e paragrafação que prejudicaram a fluidez das ideias, e que se reformuladas, tornariam o texto mais claro, formal e adequado ao propósito de uma carta desse tipo. Mesmo com esses apontamentos, muitas características essenciais do gênero proposto foram acertadas por esse estudante.

Para aperfeiçoar o texto, seria necessário: adequação gramatical das palavras "intem", "praso", "muitopois". Reelaboração da frase "Eu criei essa carta para ver o que vocês podem fazer para me ajudar porque no primeiro dia de uso já quebrou" para que adquira um aspecto mais formal e menos repetitivo; a conclusão do parágrafo final "então quanto mais rápido", que foi cortado no meio da frase, interrompendo o fluxo da ideia e o uso de dois-pontos em lugar inadequado, que torna a frase confusa "Agradecido ficarei: A SONHO DE CALÇADOS".

Quanto aos aspectos composicionais da carta de reclamação, o autor identificou de maneira eficaz o problema “comprei uma bota de couro cor preta para

minha filha na quinta 27/09/23 e no primeiro dia de uso me deparei que o zíper estava quebrado”, a data da aquisição e o tipo de produto. Também pediu a solução do imbróglgio justificando que estava no prazo de garantia, faltando apenas especificar como gostaria que a situação fosse resolvida.

Figura 23 – Carta 6

ENCONTROS LINGÜÍSTICOS

UM EXERCÍCIO DE EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA

Loja: Sonho de calçados
Problema: Produto com defeito

Eu, [redacted] venho por meio desta carta reclamar sobre um produto que comprei na loja Sonho de calçados no dia 27/09/2023 comprei uma bota de couro na cor preta para ir no aniversário de 15 anos de uma amiga, mas uma semana antes do aniversário usei a bota para um evento e percebi que o zíper estava com defeito.

Então como estou no prazo de 90 dias de que se o produto estiver com defeito, posso reclamar com a loja, espero que consertem o produto no prazo de 30 dias ou se preferir, me entregarem outro produto do mesmo modelo em perfeito estado.

Atenciosamente
Parauapebas - PA Data: 30/10/2023
A. R. da S. G.

Quadro 13 – Transcrição da carta 6

Loja: Sonho de calçados
Problema: Produto com defeito

Eu, A. R. da S. G., venho por meio desta carta reclamar sobre um produto que comprei na loja Sonho de calçados. No dia 27/09/2023 comprei uma bota de couro na cor preta para ir no aniversário de 15 anos de uma amiga, mas uma semana antes do aniversário usei a bota para um evento e percebi que o zíper estava com defeito.

Então como estou no prazo de 90 dias de que se o produto estiver com defeito, posso reclamar com a loja, espero que consertem o produto no prazo de 30 dias ou se preferir, me entregarem outro produto do mesmo modelo em perfeito estado.

Atenciosamente
Parauapebas - PA Data: 30/10/2023
A. R. da S. G.

Fonte: Acervo da autora (2023)

O sexto texto cumpriu o propósito comunicativo de maneira eficaz. “No dia 27/09/2023 comprei uma bota de couro na cor preta para ir no aniversário de 15 anos de uma amiga, mas uma semana antes do aniversário usei a bota para um evento e percebi que o zíper estava com defeito”. Segundo a remetente, esse foi o motivo da reclamação. Para justificar a solicitação feita, argumentou: “estou no prazo de 90 dias de que se o produto estiver com defeito, posso reclamar com a loja, espero que consertem o produto no prazo de 30 dias ou se preferir, me entregarem outro produto do mesmo modelo em perfeito estado.”

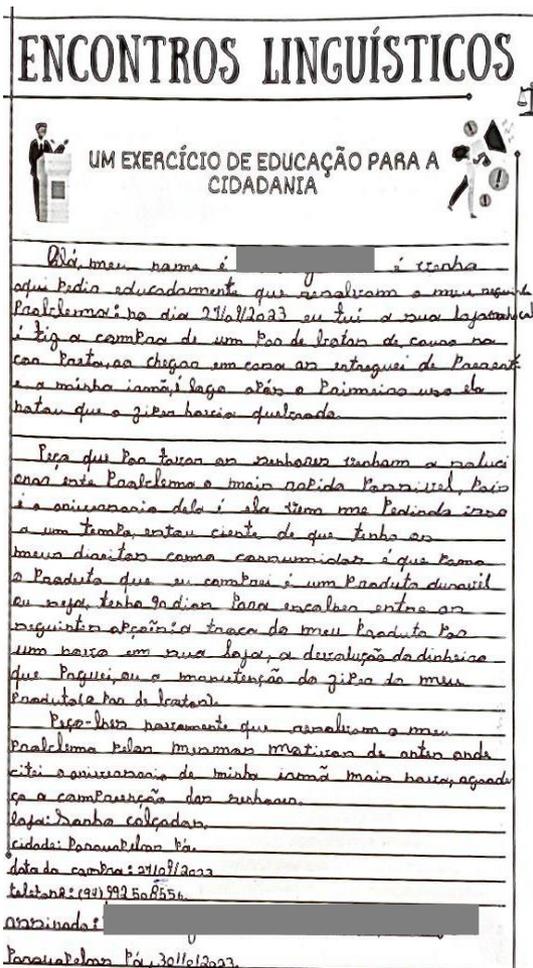
A aluna A.R.S.G identificou o destinatário (Sonho de calçados) e a remetente (A.R.S.G) de maneira adequada; expressou seu descontentamento, que é um aspecto essencial nesse tipo de texto; explicou detalhadamente a situação adversa (o zíper da bota quebrou); o impacto que teve na sua vida (comprou o par de botas

para utilizar em uma determinada situação e não conseguiu); solicitou a solução (o conserto ou a troca) e finalizou com assinatura, local e data.

A carta manteve um tom respeitoso e formal. As ideias foram organizadas de forma lógica e progressiva, permitindo que o destinatário entenda o problema e a solução esperada. Os conectivos textuais utilizados (“então”, “como” e “ou”) garantiram fluidez e coerência do discurso.

Figura 24 – Carta 7

Quadro 14 – Transcrição da carta 7



Olá, meu nome é V. G. e venho aqui pedir educadamente que resolvam o meu problema.

No dia 27/01/2023 eu fui a sua loja (Sonho de calçados) e fiz a compra de um par de botas de couro na cor preta, ao chegar em casa as entreguei de presente a minha irmã, é logo após o primeiro uso ela falou que o zíper havia quebrado.

Peço que por favor os senhores venham solucionar este problema o mais rápido possível, pois é o aniversário dela é ela vemme pedindo isso a um tempo, estou ciente de que tenho os meus direitos como consumidor é que como o produto que eu comprei é um produto durável, ou seja, tenho 90 dias para escolher entre as seguintes opções: a troca do meu produto por um novo em sua loja, a devolução do dinheiro que paguei ou a manutenção do zíper do meu produto (o par de botas).

Peço-lhes novamente que resolvam o meu problema pelos mesmos motivos de antes onde citei o aniversário de minha irmã mais nova, agradeço a compreensão dos senhores.

loja: Sonho calçados

cidade: Parauapebas PÁ.

data da compra: 27/09/2023

telefone: (94) 99250 8556

assinado: V. G. de M. S.

Parauapebas Pá, 30/10/2023

Fonte: Acervo da autora (2023)

O aluno V.G.M.S é o autor do sétimo texto analisado. Ele descreveu claramente o problema com o produto em “No dia 27/01/2023 eu fui a sua loja (Sonho de calçados) e fiz a compra de um par de botas de couro na cor preta, ao chegar em casa as entreguei de presente a minha irmã, é logo após o primeiro uso ela falou que o zíper havia quebrado”, pediu a resolução (“Peço que por favor os senhores venham solucionar este problema o mais rápido possível, pois é o

aniversário dela é ela vemme pedindo isso a um tempo, estou ciente de que tenho os meus direitos como consumidor”) e apresentou as opções possíveis, conforme o direito do consumidor “estou ciente de que tenho os meus direitos como consumidor é que como o produto que eu comprei é um produto durável, ou seja, tenho 90 dias para escolher entre as seguintes opções: a troca do meu produto por um novo em sua loja, a devolução do dinheiro que paguei ou a manutenção do zíper do meu produto (o par de botas)”.

Nessa carta temos destinatário e remetente, a razão da carta, a situação adversa, o impacto pessoal, o pedido de solução, assinatura, local e data. O autor ainda incluiu uma informação muito útil como telefone e dados da compra.

Quanto à correção gramatical, seria pertinente evitar usar o “é” quando deveria usar o “e”, e separar as palavras adequadamente como “vem me”. O texto pode ser melhor estruturado em parágrafos distintos para separar a descrição do problema, o pedido de solução e as informações adicionais. A carta poderia ser mais formal e clara ao fazer o pedido. Mesmo com essas ponderações, muitas características essenciais do gênero proposto foram utilizadas nessa produção.

6.5 VISITA AO PROCON

O quinto encontro ocorreu no dia 10 de novembro de 2023 e teve duração de três horas (das 9h às 12h), ocorreu no PROCON de Parauapebas – PA. A estratégia foi realizá-lo fora da escola para proporcionar aos alunos um novo espaço de ensino-aprendizagem, visando aumentar o interesse e a motivação. Além de proporcionar conexão com o mundo real, ao verem uma aplicação prática do que aprederam nos encontros anteriores, os estudantes também puderam entender melhor a relevância do direito do consumidor na vida das pessoas.

Partimos da escola em direção ao PROCON às 9h e fomos recebido por um dos advogados do órgão que nos conduziu pelas instalações e explicou o trabalho desenvolvido por cada setor. Ele enfatizou que o PROCON é um órgão administrativo que tenta resolver problemas consumeiristas para evitar que as insatisfações cheguem ao poder judiciário.

O servidor explicou como é feito o atendimento aos cidadãos: Primeiramente, o reclamante informa o que ocorreu e a empresa demandada, para que os atendentes registrem a ocorrência e intermediem as tratativas de solução entre as

partes envolvidas.

O advogado ressaltou que nem sempre o consumidor e a empresa conseguem conciliar as divergências. Nesses casos, a solução é demandar judicialmente, e o PROCON também desempenha esse papel de orientação ao consumidor que deseja ter seus direitos assegurados na justiça.

Com uma linguagem clara e objetiva, descomplicando os termos técnicos, ele seguiu apresentando o espaço: a recepção com balcão de atendimento ao consumidor, a sala dos advogados e estagiários, a sala dos vistoriadores, e explicou que a função desses é vistoriar estabelecimentos e mercadorias fora do órgão quando ocorrem campanhas ou denúncias nos canais oficiais.

Concluiu ressaltando a importância social do órgão, que é tentar resolver de forma mais célere e menos burocrática os problemas atinente a direitos dos consumidores. Assim como, tentar diminuir os números de ações protocoladas no poder judiciário, que podem ser resolvidas através de conciliação entre as partes, que pode ser realizada de forma gratuita no Procon da cidade.

Após finalizar a visita guiada, retornamos para escola.

Figura 25 – Registros fotográficos do Encontro V: Visita ao PROCON



Fonte: Acervo da autora (2023)

6.6 ORGANIZAÇÃO DO GUIA DO CONSUMIDOR MIRIM

No dia 17 de novembro de 2023 na sala de vídeo da escola E.M.E.F Eurides Santana com 1 hora e 30 minutos de duração, ocorreu o sexto encontro. Nesse dia, projetei a carta produzida pela aluna G. S. de S. M. (Fig. 18) no quadro e analisamos coletivamente.

Verificamos os aspectos linguísticos, retóricos e discursivos da produção selecionada. Reforcei que mesmo que algumas incorreções pudessem ser melhoradas, aquela carta, assim como a maioria, atingiu o propósito comunicativo exigido para resolver a situação-problema apresentada. Que além da estrutura formal é necessário considerar a função social de uma reclamação. Esse momento, foi fundamental para desenvolvimento de autoestima enquanto produtores e agentes capazes de promover mudanças na vida real através da escrita.

Em sequência, lembrei o percurso percorrido desde o primeiro encontro, mencionando as palestras, os novos conhecimentos adquiridos sobre direitos dos consumidores, a visita guiada ao PROCON, a elaboração do guia e a escrita da carta de reclamação, gênero capaz de solucionar tantas situações de conflito que podem surgir na vida de qualquer pessoa.

Para finalizar a série de encontros e reforçar essa consciência nos alunos de participantes-condutores do processo de ensino-aprendizagem percorrido. Propus que, sobre minha orientação, elaborássemos um guia para dividir com os demais estudantes da escola os conhecimentos que eles acessaram durante a intervenção didática aplicada.

A turma foi dividida em sete grupos de quatro integrantes. E solicitei que indicassem as três informações obtidas durante o desenvolvimento dos encontros que consideravam mais importantes.

As sugestões mais apontadas para compor o guia foram: os sete grupos consideraram relevante “ensinar a fazer uma carta de reclamação”, cinco grupos sugeriram “explicar a diferença entre consumo e consumismo” e sobre a importância de “pensar bem” ou “refletir” antes de efetivar uma compra. Quatro grupos quiseram informar sobre os prazos de troca de produtos com defeito. As demais sugestões foram: “telefone do PROCON”, “como é o atendimento no PROCON”, “onde fica o PROCON”, “troca de compra pela internet”, “troca de produtos com defeito”. Nesse momento, uma das alunas que gosta de desenhar também optou por colaborar com uma arte para o material que estava sendo produzido.

Após reunir as sugestões do que deveria conter no guia, como coordenadora dos trabalhos, elaborei o modelo do guia no aplicativo *Canva*, com todas as sugestões elaboradas pelos alunos. Encerrei o encontro com o compromisso de finalizar a organização das informações escolhidas no folder e apresentá-lo no encontro seguinte para aprovação da turma.

Figura 26 – Desenho feito pela aluna M. H. para ilustrar o guia



Fonte: Acervo da autora (2023)

Figura 27 – Alunos no Encontro VI



Fonte: Acervo da autora (2023)

6.7 DISTRIBUIÇÃO DO GUIA

No dia 23 de novembro finalizei a aplicação na sala de vídeo da escola. O último dia da intervenção didática teve 45 minutos de duração. Iniciei apresentando o template que organizei no aplicativo *Canva*, utilizando as informações que eles consideraram mais importantes para compor o material.

Após aprovação do modelo final, seguimos para impressão na sala da coordenação. Em seguida, distribuímos para os demais alunos da escola durante o intervalo. Percebi que os alunos produtores ficaram orgulhosos e satisfeitos com o resultado final, pois todos pediram cópias para entregar para amigos, familiares e guardarem como recordação. O guia do consumidor mirim elaborado para impressão segue em anexo (Anexo B).

Figura 28 – Guia do consumidor mirim



Fonte: Acervo da autora (2023)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um dos grandes desafios enfrentados pelos professores de língua portuguesa do ensino fundamental é a falta de interesse dos alunos nas atividades de produção textual. Apesar de produzirem textos diariamente nas práticas sociais mediadas pela escrita, a maioria não entende esse letramento como produção de textos.

Em sala de aula, observo que as dificuldades, em geral, começam pela insegurança. Por acreditarem que não escrevem bem, muitos acabam desanimando com esse tipo de atividade. As queixas são diversas: alegam que não sabem iniciar um texto, delimitar parágrafos e utilizar a norma padrão. Os receios envolvem tanto a forma quanto o conteúdo.

Essas angústias refletem em falta de interesse durante as aulas, o que, somado à pouca leitura e à concorrência com mundo digital e suas infinitas possibilidades, exige do professor uma metodologia dinâmica e diferenciada para garantir maior interesse durante a prática de produção textual na escola.

Desenvolver a escrita em sala com gêneros textuais já é uma prática consolidada. Acreditamos que as abordagens pedagógicas e o contexto em que os gêneros são trabalhados é que devem ser constantemente repensados. Consideramos necessário aproximar o aluno dos diversos discursos que circulam na sociedade para, de fato, expandir suas possibilidades comunicativas.

Nesse sentido, o gênero “carta de reclamação” surgiu como uma possibilidade de inserir a turma participante em práticas de linguagem da vida cotidiana, ampliando o repertório argumentativo necessário para defender com clareza ideias, posições e direitos, o que é fundamental para o exercício da cidadania. Rojo (2012, p.36) afirma que “[...] devemos trazer para o espaço escolar os usos sociais da escrita e considerar que a vivência e a participação em atos de letramento podem alterar as condições de alfabetização”.

Refletir sobre novas abordagens no ensino-aprendizagem de elaboração de textos é, antes de tudo relacionar práticas sociais extraescolares e escolares para, então, estabelecer sentido ao aprendizado da escrita por parte do aluno.

Assim, neste trabalho, buscamos intervir com vistas a melhorar a comunicação dos participantes nas situações que demandem gêneros argumentativos. O objetivo principal estabelecido era incluir, nas aulas de língua portuguesa do ensino fundamental, atividades de leitura e escrita mais contextualizadas com o mundo real.

Esse propósito foi alcançado com a produção das cartas, que inseriram os alunos em uma prática de linguagem da vida cotidiana necessária para o exercício da cidadania. Na análise dos textos realizada no tópico 6.4 resta claro que a proposta ampliou o repertório argumentativo dos participantes, uma vez que eles foram capazes de defender com clareza suas posições e direitos diante de uma situação adversa apresentada a eles.

Percebemos que a dimensão argumentativa foi bem compreendida por todos, pois mesmo os alunos que apresentaram dificuldades de leitura e escrita, conseguiram compreender o propósito comunicativo do gênero em questão e elaboraram argumentos válidos e convincentes. As condições de produção, o conteúdo temático e a forma composicional explicada no encontro II, foram compreendida e utilizadas nas cartas produzidas no encontro IV.

Os objetivos secundários também foram alcançados, quando eles tiveram contato com o tema consumo consciente, consumismo e direito do consumidor e foram capazes de debater sobre tais assuntos durante todos os encontros propostos pela intervenção. Também quando produziram coletivamente o guia do consumidor mirim, colocando em prática o poder síntese e de replicação dos conhecimentos obtidos.

A vivência dos encontros, que utilizaram metodologias variadas — palestras, aulas externas, roda de conversa e dinâmica em grupo —, foi fundamental para manter o interesse e desenvolver bagagem teórica sobre o tema da produção. A apropriação dos elementos prototípicos do gênero influenciou diretamente na autoconfiança dos envolvidos. Com interlocutores e propósito comunicativo bastante evidenciados, os alunos tornam-se naturalmente mais engajados no processo.

É exigido, diariamente, de estudantes contemporâneos da era digital, tanto na escola quanto fora dela, a produção de variados tipos de textos. Em uma sociedade grafocêntrica como a nossa, a escrita é uma habilidade cada vez mais valorizada e necessária para um bom desempenho nos mais variados âmbitos sociais.

Concluimos que, quanto a escrita é realizada em um contexto real de uso, a prática torna-se um poderoso meio para participar, intervir e gerar mudanças na vida pessoal e em sociedade. Dessa forma, a comunicação oral, por si só, não é suficiente para a inserção social. É necessário desenvolver na educação básica boas práticas de escrita, pois é por meio da leitura e escrita, que o aluno constrói conhecimento nas demais áreas do saber, desenvolve visão crítica e expõe

pontos de vista. Acreditamos que a abordagem desenvolvida neste trabalho transformou a escrita em algo prático, útil e significativo, preparando os alunos para os desafios da vida em sociedade.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Celso. **Novas maneiras de ensinar, novas formas de aprender**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

AQUINO, Jaciara Limeira de. **Ensino de argumentação em eventos de letramento**. 2018. 215 f. Tese (Doutorado) Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Humanas Letras e Artes, Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem, Natal, 2018.

BAKHTIN, M. M. **Estética da criação verbal**. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2011.

BARROS, Eliana Merlin Deganutti de. **Gestos de ensinar e de aprender gêneros textuais: a sequência didática como instrumento de mediação**. 2012. 358 f. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Universidade Estadual de Londrina, Centro de Letras e Ciências Humanas, Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem, Londrina, 2012.

BATISTA, Juliana de Fátima. **A carta de reclamação no Facebook: uma proposta para aulas de língua portuguesa**. 2016. 135 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Uberlândia, Programa de Mestrado Profissional em Letras (PROFLETRAS). Uberlândia, 2016.

BRASIL. **Base Nacional Comum Curricular**. Disponível em: <<http://basenacionalcomum.mec.gov.br/>> Acesso em: 01/06/2022.

BRASIL. Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD). Disponível em: <<https://bdtd.ibict.br/vufind/>> Acesso em: 1 jun. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica. **Produção Textual na Educação Escolar** /elaboração: FREITAS, Olga. – Brasília: Universidade de Brasília, Centro de Educação a Distância, 2005.

BRONCKART, Jean-Paul. **Atividades de Linguagens, texto e discursos**: por um interacionismo sócio-discursivo. Tradução de Anna Rachel Machado e Péricles Cunha. São Paulo: Educ, 2003.

BUNZEN, Clécio. **Da Era da Composição à Era dos Gêneros**: o ensino da produção de texto no Ensino Médio. In: BUNZEN, Clécio; MENDONÇA, Márcia (Orgs.). **Português no Ensino Médio e Formação do Professor**. São Paulo: Parábola, 2006.

FARIA, Evangelina Maria Brito. A linguagem infantil e a capacidade de argumentação oral. **Letra Viva** (UFPB), João Pessoa, v. 5, p. 71-84, 2004.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1967.

FORTUNATO, Geralda Cristina ; PAULINELLI, Maysa de Pádua Teixeira. A redação do ENEM à luz dos gêneros discursivos e textuais. **RevLet** - Revista Virtual de Letras, Jataí, v. 8, n. 1, jan/jul, 2016.

GERALDI, João Wanderley. **O texto na sala de aula**. São Paulo: Ática, KOCH, KOCH, Ingedore Villaça. **A interação pela linguagem**. São Paulo: Contexto, 2006.

KOCH, Ingedore Villaça. **Ler e compreender os sentidos do texto**. 2.ed., São Paulo: Contexto, 2008.

KOCH, Ingedore Villaça; ELIAS, Vanda Maria. **Escrever e Argumentar**. São Paulo: Contexto, 2018.

LEAL, Telma Ferraz. **Produção de textos na escola**: a argumentação em textos escritos por crianças. 2004. 408 p. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade Federal de Pernambuco, Programa de Pós- graduação em Psicologia, Recife, 2004.

LEITÃO, Selma. **Argumentação na escola**: o conhecimento em construção. Org.

Maria Cristina Damianovic. Campinas: Pontes Editores, 2011.

LEITÃO, Selma; BANKS-LEITE, Luci. Argumentação na linguagem infantil: algumas abordagens. In: DEL RÉ, Alessandra (org.). **Aquisição da linguagem: uma abordagem psicolinguística**. São Paulo: Contexto, 2006.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Produção textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

MELO, Bárbara Olímpia Ramos de. **Letramento e apropriação do gênero textual carta de reclamação no contexto da educação de jovens e adultos**. 2009. 288 f. Tese (Doutorado em Linguística) - Universidade Federal do Ceará, Programade Pós-Graduação em Linguística, Fortaleza, 2009.

ORTEGA, Simone Tereza de Oliveira. **O gênero discursivo-textual carta de reclamação: uma proposta de uma sequência didática funcionalista com a exploração das tecnologias digitais**. 2022. Dissertação (Mestrado em Ensino de Ciências Humanas, Sociais e da Natureza)- Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Londrina, 2022.

PASSARELLI, L. G. **Ensino e correção na produção de textos escolares**. São Paulo: Cortez, 2012.

PIAGET, J. **A teoria de Jean Piaget**. In L. Carmichael, (Org). Manual de Psicologia da criança: Vol. 4, Desenvolvimento cognitivo 1. (pp. 71-115). São Paulo: EPU/EDUSP, 1977.

VYGOTSKY, Lilian Ghiuro. **A Formação Social da Mente**. São Paulo: Martins Fontes. 1984.

POLATO, Adriana Mendes; MENEGASSI, Renilsson José. Carta de Reclamação. In: DESIDERATO, Juliano.; NAVARRO, Pedro **Gêneros textuais em contexto de vestibular**. Maringá: Eduem, 2017.

Dicionário Priberam da Língua Portuguesa, 2022. Disponível em: <<https://dicionario.priberam.org/reclamar>> Acesso em: 01/06/2022.

ROJO, Roxane Helena Rodrigues.; BARBOSA, Jaqueline Peixoto. **Hipermodernidade, multiletramentos e gêneros discursivos**. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.

SCHNEUWLY, Bernard; DOLZ, Joaquim. Os gêneros escolares: das práticas de linguagem aos objetos de ensino. In: **Gêneros orais e escritos na escola**. Tradução e organização de Roxane Rojo e Glaís Sales Cordeiro. Campinas: Mercado das Letras, 2004.

SILVA, Adriana Aparecida da. **Os usos de qual em cartas de reclamação: uma análise para além da relativização**. 2021. Tese(Doutorado) - Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Ciências e Letras Araraquara, 2021.

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SILVA, Jane Quintiliano Guimarães. **Um estudo sobre carta pessoal: das práticas comunicativas aos indícios de interatividade**. 2004. 208f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Educação, Belo Horizonte, 2002.

VOGT, Carlos A.; HEAD, Brian F. *et al.* **Subsídios à proposta curricular de língua portuguesa para o 1º e 2º graus**. São Paulo: Secretaria de Estado da Educação, Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas SE/CENP, 1988.

TARTUCE, Flávio NEVES, Daniel Amorim Assunção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 10. ed. Rio de Janeiro: Editora Método, 2021.

TRAVAGLIA, Luís Carlos. **Gramática e interação: uma proposta para o ensino de gramática no 1º e 2º graus**. São Paulo: Cortez, 1997.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. 18. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

XAVIER, Antônio Carlos. **Como fazer e apresentar trabalhos científicos em eventos acadêmicos**. Recife: Rêspel, 2010.

ENCONTROS LINGUÍSTICOS



UM EXERCÍCIO DE EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA



Data da compra: Na quinta 27/09/2023;
Produto: uma bota de couro, cor preta;
Defeito: zíper quebrado no primeiro uso;
Loja: Sonho de calçados.

Eu, [REDACTED], por meio desta carta de reclamação vim informar que comprei um produto que veio com defeito, pois, no primeiro uso o zíper da bota quebrou.

Peço-lhes que por meio desta carta, vocês possam ajudar a resolver o meu problema, pois, a bota que eu comprei era pra ser usada no meu trabalho, ela não pôde ser usada nem no primeiro dia.

Por meio desta carta peço-lhes que resolvam meu problema em até 30 dias, pois, a bota é um produto durável e, por meio da lei do consumidor, o estabelecimento deverá se responsabilizar se o produto estiver no prazo de até 90 dias. Desde já, agradeço a compreensão de vocês e desejo-lhes um ótimo dia;

Parauapebas - PA 30/10/2023.

De: [REDACTED]

Para: Sonho de calçados.

ENCONTROS LINGUÍSTICOS



UM EXERCÍCIO DE EDUCAÇÃO PARA A
CIDADANIA



Olá, Senho de Calçados

Eu, [REDACTED], escrevo essa carta para fazer uma reclamação. Comprei uma bota para usa-la em um evento, mas veio com defeito.

Comprei uma bota de couro na cor preta, que, infelizmente, o zíper quebrou no primeiro uso. Estou chateada, pois paguei caro na bota.

Gostaria que, de alguma forma, a bota ou me dessem uma nova, caso não seja possível, ou queer meu dinheiro de volta.

A data da compra da bota foi dia 27/09/2023, então ainda estou dentro do prazo de garantia.

Agradecida, [REDACTED]

Parauapebas - PA / 30, de outubro de 2023.

ENCONTROS LINGUÍSTICOS



UM EXERCÍCIO DE EDUCAÇÃO PARA A
CIDADANIA



Querido Lucas - Gerente da loja Senho de
Colgado,

Eu, [REDACTED], venho através
desta e carta relatar sobre um problema que
tive com uma de suas mercadorias. No dia
27/09/23 fui em sua loja para comprar uma
bota para minha filha usar no trabalho de
seus cantoneiros favoritos, porém, no último só-
lido, quando ela foi para calçar a bota,
o ziper quebrou com esforços.

Como estou no prazo de garantia, quero
solicitar o conserto da bota ou se possível uma
nova mercadoria.

Atenciosamente: [REDACTED]

Parauapebas-Pará. 30/10/23

ENCONTROS LINGUÍSTICOS



UM EXERCÍCIO DE EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA



Olá, SONHO DE CALÇADOS,

meu nome é [REDACTED]

Vim reclamar sobre um acessório.

Eu comprei um Bato de Couro Cor preta para minha filha no quinto 27/09/23 e no primeiro dia de uso me deparei que o zíper estava quebrado.

Eu liguei logo para vocês e que vocês podem fazer para me ajudar porque no primeiro dia de uso já quebrou. E se inten ainda tá me prazo de garantia.

O defeito está me atrapalhando muito pois irá ter um prejuízo no colégio da minha filha no dia 06/10/23 então quanto mais rápido.

Agradecida ficarei! A: SONHO DE CALÇADOS

Atenciosamente: [REDACTED]

Parauapebas - PA 2023

ENCONTROS LINGUÍSTICOS



UM EXERCÍCIO DE EDUCAÇÃO PARA A
CIDADANIA



Loja Lanche de calçadas

Problema: Produto com defeito

Eu A [redacted] [redacted] venho
por meio desta carta reclamar sobre um
produto que comprei na loja Lanche de calça-
das. No dia 27/09/2023 comprei uma bota de
couro na cor preta para ir no aniversário
de 15 anos de uma amiga, mas uma semana
antes do aniversário usei a bota para um e-
vento e percebi que o zíper estava com defei-
to.

Estão como estou no prazo de 90 dias
de que se o produto estiver com defeito, pos-
so reclamar com a loja, espero que consentam
o produto no prazo de 30 dias ou se preferir,
me entreguem outro produto do mesmo modelo em
perfeito estado.

Atenciosamente

Pantufreiras-PA Data: 30/10/2023

Atenciosamente

[redacted]

ENCONTROS LINGUÍSTICOS

86



UM EXERCÍCIO DE EDUCAÇÃO PARA A CIDADANIA



Olá, meu nome é [redacted] e estou aqui pedindo educadamente que resolva o meu problema. No dia 27/09/2023 eu fui a sua loja e fiz a compra de um Pao de lóculos de casa na casa Pastora, ao chegar em casa ao entregar de Passante e a minha irmã, logo após o Primeiro uso do Pao que o gizo barria qualquer.

Pelo que Pao foram os sintomas tinham a malícia com este Problema e mais rápida Parcial, pois é a situação de dela e ela tem o mesmo problema e a um tempo, estou ciente de que tenho os meus direitos como consumidora e que como o Produto que eu comprei é um Produto durável eu não tenho que pagar para resolver entre as seguintes opções: troca do meu Produto por um novo em sua loja, a devolução do dinheiro que paguei, ou a manutenção do gizo do meu Produto e do de lóculos.

Pelo que pedo por favor que resolva o meu problema pelo mesmo motivo de antes onde citei a situação de minha irmã mais cedo, agradeço a compreensão dos senhores.

Atenciosamente,

[redacted]

data da compra: 27/09/2023

telefone: (99) 992508554

assinado: [redacted]

Parauapebas PA, 30/10/2023.

COMO RECLAMAR?

A reclamação pode começar direto com o fornecedor do produto ou do serviço por um simples telefonema, mas é bom anotar o nome de quem atendeu e o número do protocolo da reclamação.

Você também pode mandar um e-mail ou enviar uma carta pelo correio, contando o que aconteceu e o que você quer: se for produto, uma troca ou a devolução do dinheiro; se for um serviço, que ele seja feito de novo ou que seja devolvido o que você pagou.

A carta é uma prova de que você fez a reclamação dentro do prazo. Ela deve conter: nome do consumidor que está reclamando, nome do fornecedor destinatário, a narração dos fatos desde a compra e a explicação de qual o problema do produto ou serviço, por fim, o pedido com intenção de resolver o problema. A linguagem deve ser clara, respeitosa e objetiva.

Se sua reclamação não for atendida pelo fornecedor, o jeito é reclamar no Procon, que vai interferir no caso. Se nada disso der certo, o consumidor terá de ir à Justiça. O próprio Procon pode orientar sobre como é feita a reclamação na Justiça.



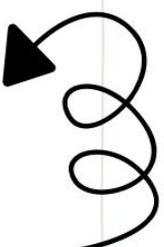
SAIBA MAIS!

PROCON É UM ÓRGÃO DO GOVERNO QUE ATENDE ÀS RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES E TOMA PROVIDÊNCIAS PARA QUE SEUS DIREITOS SEJAM RESPEITADOS.

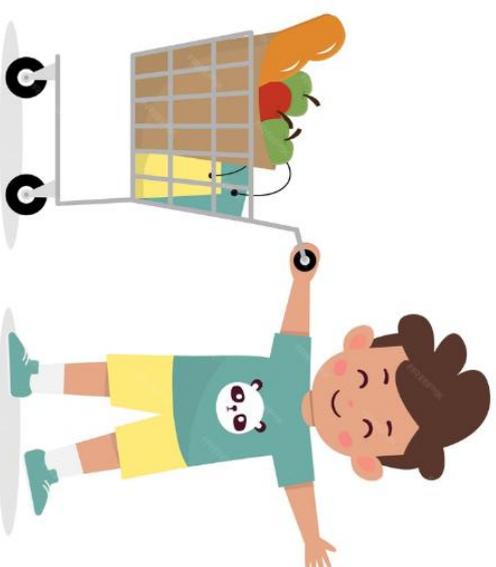
O PROCON DE PARAUAPEBAS ESTA LOCALIZADO NA RUA ARAGUAIA, Nº 40. BAIRRO RIO VERDE. E O ATENDIMENTO É DE GRÁTIS!
EMAIL: PROCON@PARAUAPERBAS.PA.GOV.BR



Material produzido pelo 7º 5 da E.M.E.F. Eurides Santana, Paraupabas – PA. 2023.
Orientação: Profa. Yanna Sousa.



GUIA DO CONSUMIDOR MIRIM



O QUE É CONSUMIDOR?

É toda pessoa que compra um produto ou contrata um serviço para uso pessoal, isto é, que não compra para revender.

Produto: é qualquer coisa colocada à venda: um alimento, um computador, um brinquedo etc.

Serviço: é uma atividade realizada em troca de pagamento, por exemplo, cortar o cabelo, a passagem de ônibus, o conserto de uma bicicleta etc.

Fornecedor: é quem fornece um produto ou quem presta um serviço. As companhias de água, energia e telefone também são fornecedoras.

TRADUZINDO...

Já nascemos consumidores, pois a compra de alimentos, de material escolar e até mesmo o ato de ligar um ventilador são situações do dia a dia onde ocorre o consumo de produtos ou serviços.



QUAL A DIFERENÇA ENTRE CONSUMO E CONSUMISMO?

Diferente do consumo, o consumismo não é utilizado para sanar

necessidades essenciais ou garantir conforto e qualidade. A diferença entre eles é basicamente: consumo = necessidade ou compras planejadas; consumismo = desejo ou compras feitas de forma desenfreada.

Para realizar um consumo consciente é necessário evitar compras desnecessárias ou em excesso. Para isso, é importante sempre fazer as seguintes perguntas: Eu realmente preciso comprar esse produto? Eu posso pagar por essa compra, sem doer no bolso? São perguntas simples, mas que trazem mais consciência quanto à compra de um produto ou contratação de um serviço.

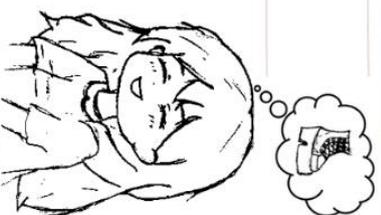


Ilustração: Maria Helouisa Sousa (aluna do 7º 5)



DIREITOS

VOCÊ SABIA QUE...

- Nenhum produto ou serviço pode pôr em risco a sua vida, saúde e segurança;
- É proibido a publicidade enganosa, aquela que você compra um produto e vem outro ou algo bem diferente do que aparecia na propaganda;
- Quem faz compras pela internet pode desistir em até 7 dias da data do recebimento do produto;
- Toda loja deve expor os preços e informações sobre os produtos;
- Quando houver alguma falha na qualidade ou quantidade o consumidor deve solicitar a troca em até 30 dias para produtos não duráveis, ou seja, aqueles que se consomem com o uso, tais como alimentos; e de 90 dias para produtos duráveis - ou seja, aqueles com maior durabilidade, como eletrodomésticos e móveis.

SE SEUS DIREITOS NÃO FOREM RESPEITADOS, VOCÊ DEVE RECLAMAR !