



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

LÍNGUA PORTUGUESA E RESPECTIVA LITERATURA - LICENCIATURA

RAFAEL NOGUEIRA CAVALCANTE

VESTÍGIOS DE GÊNEROS EPISTOLARES EM LIVROS DIDÁTICOS:
DISSONÂNCIA OU CONSONÂNCIA COM AS PRÁTICAS
SOCIOCULTURAIS DOS APRENDIZES?

BRASÍLIA - DF

2021

RAFAEL NOGUEIRA CAVALCANTE

VESTÍGIOS DE GÊNEROS EPISTOLARES EM LIVROS DIDÁTICOS:
DISSONÂNCIA OU CONSONÂNCIA COM AS PRÁTICAS
SOCIOCULTURAIS DOS APRENDIZES?

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção de título de Licenciado(a) em Língua Portuguesa e Respectiva Literatura pela Universidade de Brasília – DF.

Orientador(a): Rodrigo Albuquerque

BRASÍLIA – DF

2021

Vestígios de gêneros epistolares em livros didáticos: dissonância ou consonância com as práticas socioculturais dos aprendizes?

Rafael Nogueira Cavalcante¹

RESUMO

A partir das contribuições teóricas acerca dos Gêneros do Discurso, é proposto, neste artigo, a análise do tratamento que o livro didático dá para o gênero textual Carta de Reclamação. Para isso, utilizarei a abordagem teórica de Bakhtin, sobre os Gêneros do Discurso, em consonância com a Sociolinguística Interacional, Pragmática e a Linguística textual atreladas a uma pesquisa qualitativa em uma coleção didática de Língua Portuguesa. O objetivo do presente artigo, justifica-se pela necessidade de se colocar em discussão a apresentação desses gêneros como propostas de que valorizem o social e não somente gêneros com funcionamento estritamente escolar. Por fim, constatei que a coleção didática, voltada para o Ensino Médio regular, tem em seu direcionamento, ao tratar da Carta de Reclamação, mesclagens das abordagens sociais e puramente pedagógicas. Ou seja, em seu conteúdo o livro faz propostas reais e que propuseram diálogos reais entre alunos/escola/sociedade, porém traz abordagens puramente pedagógicas quando propôs que houvesse caminhos corretos quanto ao modo de escrita dessas cartas, principalmente na seção “passar a limpo”. Portanto, o livro está em consonância com Bakhtin quanto ao viés social, mas se contrapõe em aspectos estilísticos e composicionais. Ressalta-se o não esgotamento científico ao que tange essa temática, podendo ser aprofundada e relacionada com a Carta de Solicitação por conterem características comuns entre si.

PALAVRAS-CHAVE: Carta de Reclamação; Gêneros discursivos; Livro didático; Interação; Sociolinguística interacional.

ABSTRACT:

Based on the theoretical contributions about the Discourse Genres, this article proposes an analysis of the treatment that the textbook gives to the textual genre Letter of Complaint. For that, I will use Bakhtin's theoretical approach, about Discourse Genres, in line with Interactional, Pragmatic Sociolinguistics and textual Linguistics linked to a qualitative research in a didactic collection of Portuguese Language. The purpose of this article is justified by the need to discuss the presentation of these genres as proposals that value the social and not only genders with strictly school functioning. Finally, I found that the didactic collection, aimed at regular high school, has in its direction, when dealing with the Complaint Letter, mixes of social and purely pedagogical approaches. In other words, in its content the book makes real proposals and that proposed real dialogues between students / school / society, but it brings purely pedagogical approaches when it proposed that there were correct paths as to the way of writing these Letters, especially in the section “going clean”. Therefore, the book is

¹ Estudante de Letras-Português pela Universidade de Brasília – UnB

in line with Bakhtin regarding the social bias, but it is opposed in stylistic and compositional aspects. It is worth noting that there is no scientific exhaustion with regard to this theme, which can be deepened and related to the Request Letter because they contain common characteristics.

KEYWORDS: Letter of Claim; Discursive genres; Textbook; Interaction; International Sociolinguistics.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O presente trabalho é fundamentado nas contribuições de Bakhtin (2016) sobre os Gêneros do Discurso, que é um trabalho renomado e essencial no que se propõem a pesquisar sobre os gêneros textuais e orais em relação com a linguagem. Dessa forma, em concordância com o que propõe Bakhtin ao colocar em ênfase as propriedades dialógicas dos gêneros, ressaltando seus aspectos sociais e funcionais, é proposto um trabalho que aborda questões conceituais e usuais dos gêneros textuais em articulação com o ensino, visto que a fonte de dados é uma coleção didática.

O objetivo do presente artigo está instigado por uma necessidade de se discutir a abordagem das coleções didáticas, no que tangem ao propriedades textuais e sociais dos gêneros e o uso dessas como formas imutáveis de uso nos textos. Portanto, o objetivo deste trabalho, baseado em pressupostos de Bakhtin (2016) dentro de uma pesquisa qualitativa e amparado no quadro teórico da Sociolinguística Interacional, consiste em avaliar que tratamento o livro didático Português Contemporâneo², voltado para alunos do ensino regular do Ensino Médio, dá a Carta de Reclamação enquanto gênero textual e de funções sociais discursivas, abordada no volume 3 da coleção avaliada na pesquisa.

O trabalho justifica-se pela necessidade em se discutir o modo de ensino expositivo e puramente e pedagógico dos gêneros textuais, ou seja, o ensino em livros didáticos precisa ressaltar o caráter interacional dos gêneros, trazendo consigo a sua relevância social, para assim, fazer com que os estudantes dominem o uso dos gêneros textuais, pois para Bakhtin “é preciso dominar bem os gêneros para empregá-los livremente” (p. 284).

O presente estudo inscreve-se na Sociolinguística Interacional, em interface com Linguística de Texto e com a Pragmática, que entre si, são fundamentais e complementares para

² Coleção Português Contemporâneo – Diálogo, reflexão e uso de William Cereja, Carolina Dias, Christiane Damien. Editora Saraiva. 2016.

a pesquisa. Dessa maneira, destacam-se autores muito importantes dentro dessas abordagens teóricas, como Bakhtin (2016) que traz a discussão principal sobre os gêneros do discurso, Marcuschi com a interface na Linguística de Texto em consonância com a Pragmática, e Gumperz como precursor da Sociolinguística interacional.

Na sequência, discutiremos, sob a perspectiva teórica, o estudo sobre os gêneros do discurso, enfatizando e relacionando com a Carta de Reclamação, acerca da importância destes em seus variados usos interacionais. Posteriormente, a seção metodológica traremos quais abordagens serão usadas para efetuar nossa análise, que será a seção seguinte, que em luz ao nosso objetivo, traçaremos um caminho de análise no livro didático referido anteriormente. A partir dessa análise, faremos a conclusão, sobre o que a análise demonstrou e podemos concluir dela.

2. A CARTA DE RECLAMAÇÃO E OS GÊNEROS EPISTOLARES COMO PROPOSTAS COMUNICATIVAS

Nesta seção, abordarei sobre os gêneros epistolares e suas propriedades como gênero textual com propósitos comunicativos de diversas interações. As propriedades que serão relacionadas serão em grande parte, relacionadas com a teoria de gêneros de Bakhtin, que trata sobre o caráter dialógico da linguagem, questões estruturais e sociais que os gêneros empenham, mas aqui, darei atenção aos gêneros epistolares e em especial à carta de reclamação, por se tratar de um gênero com especificidades comunicativas argumentativas importantes em seus objetivos.

Os gêneros epistolares referidos aqui de maneira geral, são todos os tipos de cartas que existem atualmente. Quando pensamos sobre os Gêneros do Discurso, pensamos inicialmente, sobre a comunicação que estes proporcionam para a humanidade e como eles se adequam aos ambientes comunicativos necessários de cada interação humana.

Bakhtin escreve que “a língua é deduzida da necessidade do homem de autoexpressar-se, de objetivar-se. A essência da linguagem nessa ou naquela forma, por esse ou aquele caminho, se reduz à criação espiritual do indivíduo.” (BAKHTIN, 2016, p.16). Essa necessidade do homem de se autoexpressar-se será o início de toda a comunicação, portanto, vai requerer meios e modos de expressão, dentro disso, é que surgem os gêneros discurso, para organizar e transmitir a mensagem desejada, seja ela oral ou escrita.

Portanto, possuímos circunstâncias e situações que vão determinar propriedades que são de gêneros característicos adequados para determinada situação. Bakhtin (2016) trabalha essa questão, sobre a mutação da linguagem aos diferentes aspectos que as diferentes atividades humanas requerem.

Todos os campos da atividade humana estão ligados ao uso da linguagem. Compreende-se perfeitamente que o caráter e as formas desse uso sejam tão multiformes quantos os campos da atividade humana, o que, é claro, não contradiz a unidade nacional de uma língua (BAKHTIN, 2016 p. 11).

Dessa forma, diretamente ligado a comunicação dessas diversas áreas humanas, a diversidade dos gêneros epistolares atende aos variados ambientes interacionais dos seres. Por isso, seu propósito interacional é muito importante. Não posso deixar de lado, dentro do aspecto interacional dos gêneros epistolares, a questão de qual forma a interação inicia. Diante disso, depois da demanda social ou pessoal do autor da carta, essa comunicação discursiva é produzida por meio de enunciados, nos gêneros epistolares, enunciados escritos.

O emprego da língua efetua-se em forma de enunciados (orais ou escritos) concretos e únicos, proferidos pelos integrantes desse ou daquele campo da atividade humana. Esses enunciados refletem as condições específicas 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. (BAKHTIN, 2016, p. 11-12).

Portanto, toda interação se dá a partir de enunciados, enunciados concisos que vão dar forma a um diálogo conciso e, nos gêneros epistolares, com regras pré-estabelecidas pelos gêneros, regras que darão forma e conteúdo temático ao que se pretende escrever. Para que a comunicação dos gêneros epistolares seja estabelecida é de suma importância que existam, no mínimo, duas pessoas em comunicação, Bakhtin (2016) denomina essas pessoas como “sujeitos do discurso”, pois estes estão presentes no momento da comunicação, seja ela oral ou escrita. Esses sujeitos do discurso, além de serem os produtores do diálogo, são o início de toda a necessidade interacional, pois a partir destes e suas necessidades que envolvem o pessoal em consonância com suas vivências em uma sociedade, é que vão demandar a necessidade do uso dos gêneros do discurso, principalmente, os gêneros epistolares, já que são gêneros que são criados para serem enviados a um público ou à alguém em particular, fazendo com que pessoas

distantes fisicamente possam resolver problemas (a depender do subtipo epistolar), mesmo apesar da distância.

Essa distância entre os interlocutores da(s) carta(s), demonstra uma característica relacionada a linguagem, segundo Bakhtin (2016) “A linguagem é considerada do ponto de vista do falante, como que de *um* falante sem a relação necessária com outros participantes da comunicação discursiva”. Portanto, a interação se dará sempre pelo que o falante proporcionará sob as condições de atitude responsiva dos sujeitos do discurso, sem a necessidade de haver uma relação com pessoal desses sujeitos.

Em busca de cumprir a necessidade central da interação humana, as cartas estão propostas e divididas com características, regras e intenções discursivas que vão se adequar a cada interação, como dito anteriormente. Bakhtin expõe a diversidade dos gêneros, os quais se revelam familiaridade sobre o que são as cartas “A diversidade desses gêneros é determinada pelo fato de que eles são diferentes em função da situação, da posição social e das relações pessoais de reciprocidade entre os participantes da comunicação: há formas elevadas desses gêneros, rigorosamente oficiais e respeitadas, concomitantes com formas familiares, que ademais apresentam diversos graus de familiaridade [...] (BAKHTIN, 2016, p. 40).”

Dessa forma, não nos cabe trabalhar aqui, como objetivo central, todos os gêneros epistolares, visto que há uma enorme variabilidade de subgêneros de cartas e cada um, especificamente, possui seu determinado contexto. Sendo assim, não temos espaço para trabalhar com todos esses subtipos, escolhemos então, a carta de reclamação, de acordo com sua função social, pois sua intenção discursiva é dinâmica, principalmente por conter questões argumentativas, que diferem, por exemplo, de um artigo de opinião.

Essas questões argumentativas são dinâmicas porque elas não estão ali para argumentar apenas sobre um assunto social ou coisa parecida, as propriedades argumentativas contidas ali, estão em prol da solução de um problema que envolve tanto o autor, quanto o leitor, mas na carta de reclamação, podemos perceber outras tipologias textuais que vão auxiliar a argumentação que perpassa todo o texto. Além de trazer questões textuais, diretamente envolvidas nos propósitos interacionais dos gêneros epistolares, a necessidade desse gênero, em específico, a carta de reclamação, por se tratar de um subgênero, que não faz uma escrita que sugere intimidade entre os interlocutores.

Como forma de contextualização e iniciação de uma discussão sobre a carta de reclamação e os aspectos anteriormente citados, citaremos Cunha (2005) em apoio, pois ela

demonstra as variedades de estudos e a riqueza de conteúdo que esse gênero pode trazer consigo, tanto por sua idade como gênero textual e os diversos lados da sociedade que ele contempla. Diante disso, Cunha mostra que “Tendo transitado em diferentes épocas e grupos sociais, na esfera privada e pública, a carta pode ser estudada nos campos da Retórica, da Literatura, da História, da Linguística, entre outras áreas. Podemos lê-la como documento, obra de arte, tratado, ou simplesmente, como um texto portador de notícias (CUNHA, 2005, p. 29).”

Como fonte inesgotável de estudos, direcionei o viés investigado dessa pesquisa para aspectos textuais atrelados ao olhar interacional e sua abordagem didática. Diante disso, trago uma noção inicial do gênero de Gregório; Cecílio (2006, p.76) que conceituam de o gênero investigado: “A carta de reclamação é um gênero de texto usado em situações de comunicação, nas quais o cidadão deseja externar alguma injustiça, insatisfação, algo que julgue ser impróprio ou errado; e, ainda, solicitar uma resolução para seu problema. Enfim, este tipo de carta é usado quando o cidadão se sente lesado e desrespeitado em seus direitos, ou injustiçado e discriminado socialmente.”

Como ressaltam os autores, a carta de reclamação parte de uma resolução em que há um problema que necessita ser resolvido. Portanto, existem três partes envolvidas, que são: o autor do texto e possível usuário do produto fornecido, o produto danificado e/ou causador de insatisfação por algum motivo e o sujeito ou entidade responsável pelo fornecimento do produto ou trabalho em questão. A visão geral simplificada do funcionamento do gênero, é essa, porém sabemos que esse assunto dá margem para um possível debate de opiniões acerca do ocorrido, portanto, é essencial o autor possuir evidências sobre o que ele está tratando. De certa forma, essa é a interação recorrente desse subgênero epistolar, onde existe a interação, por meio desse gênero, em busca da resolução de algum problema.

Dentro dessa visão sociointeracional da carta, o autor vai usar para a escritas de suas cartas, tipologias textuais que vão auxiliar o seu propósito comunicativo final, que é convencer o interlocutor de seu problema, em busca de uma solução. Leal (2003) trabalha, em seu texto, essas questões de tipologias textuais, fazendo alusão as possíveis sequências textuais que uma carta de reclamação pode envolver.

Uma carta de reclamação 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).

O autor trabalha as questões tipológicas dentro do que eu vou chamar de uma pirâmide, onde a sequência argumentativa, está no topo e as outras estão subordinadas a essa argumentação principal. Porém, Silva (1997) escreve que “Na carta podem conviver em harmonia sequências narrativas, descritivas, argumentativas, etc. Por essa razão, muitas vezes é difícil delimitar as porções de cada tipo de discurso, que se sucedem numa transição passo-a-passo, quase imperceptível. (SILVA, 1997. p. 123)” Por isso, não podemos concordar totalmente com o que retrata Leal (2003) quando ele coloca a argumentação como sequência principal desse gênero, pois todas essas sequências estão ligadas entre si, buscando o objetivo final da interação, sem ordem hierárquica. Além dessa argumentação referente a carta de reclamação, ser proposta dentro dos parâmetros do próprio gênero, o que difere, por exemplo, de uma argumentação de um artigo de opinião, pois a argumentação se posiciona de acordo com as especificidades de cada determinada gênero, o que está relacionado com aspectos interacionais, Silva (1997) trata essa questão dentro das cartas, “[...] Dentro dela, não há correspondência preferencial a alguma estrutura discursiva (do tipo procedural-receita): ela pode apresentar todos os tipos de estruturas, o que se constata pelo conjunto de traços linguísticos (tempo/aspecto/modo, pessoa focalizada, etc.). (SILVA, 1997. p. 123).”

Por se tratar de uma carta, que é destinada a alguém ou algum órgão, autoridade, etc.... a intenção argumentativa será proporcionalmente diferente de outras em seu estilo, pois quando se tem uma ideia ou conhecimento do leitor de sua carta, logo o interlocutor cria meios argumentativos que ele considera mais atraentes e convincentes de acordo o perfil que se tem do leitor. Essa questão se diferente de uma sequência argumentativa comum onde o próprio escritor cria argumentos em que ele próprio considera fortes mediante ao tema, não serão argumentos pensados ou direcionados a uma pessoa específica. Sendo assim, o autor da carta de reclamação trabalha com argumentos pensados para alguém ou alguma entidade e com recursos linguísticos mais formais que caibam na interação.

“[...] não é somente a intencionalidade que define o discurso, mas as relações sociais, o lugar que o sujeito ocupa na sociedade e na situação, e também o lugar social do interlocutor. É uma via de mão dupla, onde falante/escritor, ouvinte/leitor e todo o contexto da enunciação são considerados

para que haja efetiva interação.” (GREGÓRIO; CECÍLIO, 2006, p. 80)

Portanto, como ressaltam os autores há um todo a ser considerado nessa interação, não só aspectos sociolinguísticos ou linguísticos-discursivos, mas ambos trabalhando juntos para uma comunicação que chegue ao seu propósito final e os gêneros textuais como um todo são justamente um meio para organizar, facilitar e propiciar a comunicação entre os humanos.

Todo a teoria tratada até aqui, desde os pressupostos de Bakhtin (2016) onde ressaltei a questão dos gêneros do discurso e relacionei com os diversos ambientes da interação humana, até focar nos gêneros epistolares e a Carta de Reclamação focando nos seus aspectos interacionais, busquei ressaltar, dentro do objetivo geral, as características funcionais e não apenas como um gênero estático, formal e que possui regras concretas que precisam ser seguidas para caracteriza-lo, a intenção maior foi trabalhar com o gênero e sua função real na interação dos sujeitos do discurso.

3. METODOLOGIAS PARA ANÁLISE DA COLEÇÃO DIDÁTICA

Tendo em vista as características da pesquisa e concordância com o que é proposto no objetivo central, a minha pesquisa é de cunho qualitativo, pois esse tipo de pesquisa reflete características de cunho social, propondo discussões acerca de diversos assuntos. Portanto, a abordagem qualitativa relaciona o mundo real com o sujeito (CHIZZOTTI, 2000, p. 79), fazendo assim, uma interdependência viva entre o sujeito, objeto, o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito. Para isso, o analista qualitativo pesquisa fenômeno em seu contexto usual e o qual ele faz parte, fazendo a análise mais de adequada dentro da pesquisa (Godoy, 1995, p.1). Desse modo, o analista, aparato em um berço teórico, aborda questões de interpretabilidade e projeções de sujeito, por exemplo.

Ao que se refere ao método de abordagem qualitativa, sabe-se que existem variadas e diversas tipologias metodológicas de estudo. Nesta pesquisa, usei a Análise do Discurso Crítica (ADC) baseando-me nas categorias analíticas de Fairclough (2003) que tratam do âmbito identificacional, acional e representacional do texto/discurso. Dentro dessas categorias, usei em

especial a identificacional direcionado o olhar para a identificação e avaliação do gênero na coleção didática, sendo assim, a identificação textual se direciona às explicações e aos exercícios da Carta de Reclamação e, ainda assim, dentro dos parâmetros teóricos, avaliar se a abordagem didática possui o teor mais pedagógico (âmbito escolar) ou social respeitando todas as possibilidades dialógicas, em acordo com Bakhtin, que o gênero traz consigo.

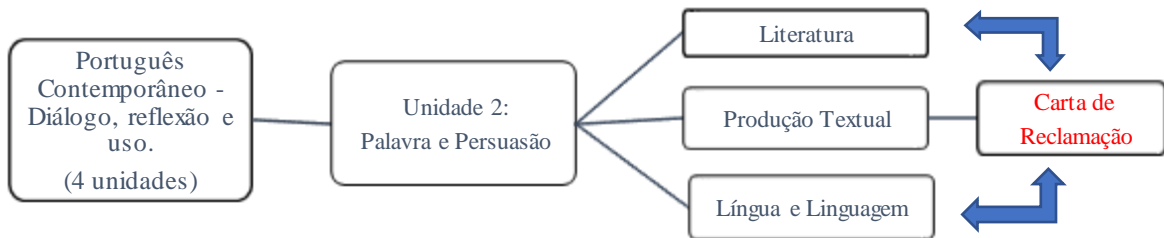
Desse modo, nosso meio de pesquisa se deu através de uma coleção didática, já mencionada anteriormente, de Língua Portuguesa voltada para o Ensino Médio regular. Portanto, os procedimentos da minha pesquisa são: (a) escolha da coleção didática voltada para o Ensino Médio de Língua Portuguesa; (b) seleção do livro/volume que contemple o gênero carta de reclamação; (c) análise global da organização didática da unidade em que o gênero está inserido; (d) identificação da proposta de escrita (e das propostas de leituras associadas) para o gênero em questão; (e) mapeamento das orientações e representações de sujeito atinentes ao gênero, bem as representações estruturais do gênero sob análise; (f) avaliação do teor da proposta (mais pedagógica ou mais social). A partir desses procedimentos de pesquisa, serão gerados os dados necessários para efetuação do objetivo da pesquisa.

4. O TRATAMENTO DO LIVRO DIDÁTICO ACERCA DA CARTA DE RECLAMAÇÃO: UMA ANÁLISE LINGUÍSTICO- DISCURSIVA

Respeitando o objetivo central do referente artigo, junto com os procedimentos requeridos na seção metodológica, temos nesta seção o produto principal de nosso artigo, que é abordar o tratamento do livro didático acerca da Carta de Reclamação. Para isso, como fonte de análise, escolhi o livro “Português Contemporâneo – Diálogo, reflexão e uso” já citado anteriormente. Como a referida coleção é do Ensino Médio, cada volume representa um ano específico, indo de acordo com Programa Nacional do Livro Didático (PNLD) e o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, desse modo, nosso objeto de pesquisa, a Carta de Reclamação, está inserida no volume 3.

Seguindo os passos metodológicos, abordei, inicialmente, a visão global da organização didática que o livro possui, fazendo a análise *macro*. Dessa forma, o livro didático, dividido em (4) quatro unidades, contemplou o gênero em questão na Unidade 2, denominada “Linguagem e Persuasão”. Na unidade, há a divisão dos seguintes temas, Literatura, língua e linguagem e,


por fim, produção de texto. A seguir, buscando ilustrar de maneira mais didática, produzi um esquema que retrata, simplificadamente, os passos, igualmente como se encontra no livro, até



chegar ao gênero pesquisado.

Fonte: Elaborado por mim

O esquema acima representa o caminho do livro didático até a proposta referente a Carta de Reclamação, que está dentro da subdivisão “Produção textual” da referida Unidade 2, e traz em sua nomenclatura a palavra persuasão, que pode ser relacionada diretamente com o gênero abordado. Visto que, em sua prática social, ou seja, em suas interações, a Carta de Reclamação tem, não só, mas também, o objetivo de persuadir, por meio de argumentações diversas, afim de fazer a reclamação.

A unidade trouxe subdivisões mostradas no esquema, provavelmente para dividir os conteúdos com objetivo pedagógico, porém, ao colocar a Carta de Reclamação como conteúdo único e exclusivo da seção da produção textual, a trata apenas como uma produção de texto e não leva em consideração seus aspectos dialógicos, pois ao tratar na subdivisão “Língua e Linguagem” de aspectos gramaticais e sintáticos, ao meu ver, desclassificando a Carta de Reclamação de um gênero que abrange também a linguagem, a língua e, conseqüentemente, a interação e o diálogo, que pode promover embates sociais. Portanto, as setas {  } indicam essa relação entre os três níveis, que são, respectivamente, necessários ao produzir um texto. Dessa forma, o livro deveria tratar a seção “Língua e Linguagem” com outra nomenclatura, por exemplo, “Gramática”, pelo seu caráter direto ao tema que propõem.

Acerca dos parâmetros que envolvem, diretamente, a Carta de Reclamação, é interessante abordar que o livro didático trabalhou com as Cartas de Reclamação e Solicitação juntas, o que sob meu olhar crítico, é muito didático e prático, pois ambos os gêneros possuem

características que os relacionam, além das características gerais que tangem todas as cartas. Por exemplo, em uma carta de reclamação, cujo objetivo é demonstrar uma insatisfação acerca de um objeto x, seja por um defeito ou outro motivo, pede-se que o problema seja resolvido. Portanto, além de reclamar o problema, o autor solicita a resolução deste. O mesmo pode acontecer em uma carta de solicitação, podendo ou não conter uma reclamação dentro de cada contexto. E, dentro desse contexto, podemos perceber o caráter dialógico que possui este gênero, pois a proporcionalidade de embates pelos interlocutores discursivos é, em certa medida, prevista.

O livro didático não apresentou, inicialmente, um conceito generalizado sobre a Carta de Reclamação, o que reflete uma abordagem didática menos voltada para abordagens prescritivas e conceituais. Dessa forma, o livro considerou o conhecimento prévio do estudante, por focalizar propriedades dinâmicas do gênero discursivo, e investiu em criar uma atmosfera para perceber o funcionamento do gênero (tanto no que diz respeito à prática/função dialógica quanto no que diz respeito à materialidade). O livro demonstrou valorizar a experiência do discente e as percepções acerca do funcionamento do gênero, para que, o aluno, de modo ativo, adquira competência na leitura e escrita daquele gênero, estando de acordo com uma visão de linguagem sociointeracional, pragmática e sociocognitiva, cujas ações se voltam para integrar o estudante à prática sociocultural decorrente do gênero.

No ambiente de trabalho com a Carta de Reclamação, existem 2 partes, denominadas “Foco no texto” e “Hora de escrever”, que fazem a separação do processo didático do gênero. Dessa forma, o livro iniciou as explicações o gênero com a apresentação de uma Carta de Reclamação, publicada, oficialmente, em um portal da internet especializado em automóveis.

A carta de reclamação

FOCO NO TEXTO

O texto a seguir é uma carta de reclamação publicada em um portal da Internet especializado em automóveis.



São Bernardo do Campo, 9 de junho de 2010.

Pergunto para a empresa F do Brasil, por intermédio deste conceituado portal, já que não obtive resposta aceitável por meio do único canal de comunicação com a fábrica, o telefone 0800.

Comprei um veículo FF, em leilão, com 10 mil quilômetros rodados, proveniente da frota utilizada em Camaçari pela empresa F. Por se tratar de carros utilizados por funcionários de alto escalão da empresa, fui informado de que o carro estaria sem garantia. Mesmo assim comprei, confiando na qualidade dos produtos da Marca F, pois já adquiri diversos veículos, e meus familiares, ao longo de 20 anos, têm sido também clientes des-

A geração de 30. Colocação pronominal. Cartas argumentativas

CAPÍTULO 3

169

sa montadora. Exemplos: FX Super Série, FSuper, FC (4 ao longo dos anos), FY Sedan, FY Hatch (anos 2007 e 2009), FK 2009, FF 2008 e um FW 2010, que ainda não chegou, todos sempre comprados em concessionárias F (principalmente a FS, com a Sra. T.).

Por minha conta, mandei o veículo comprado no leilão para a revisão dos 10 mil e 15 mil km (antecipadamente, para evitar problemas), pagando normalmente por tais revisões. Porém, na última revisão surgiu um defeito que, segundo a concessionária FS e a própria empresa F, localizava-se no diferencial do carro, que afeta a tração 4wd, fazendo com que o veículo trave as rodas traseiras em funcionamento (nunca tinha ouvido nem lido nada a respeito disso). Após a constatação do defeito, a concessionária entrou em contato com o fabricante, a fábrica autorizou a troca da peça e ainda me ofereceu garantia estendida, comunicando a mim e também à concessionária a troca sem custo algum (mesmo não estando em garantia, por se tratar de um defeito de fabricação e não de mau uso). Após cerca de 3 semanas da autorização do conserto, a própria F me ligou (consultor R. de O., do 0800 da fábrica), alegando que não fariam mais o conserto, por se tratar de um carro comprado em leilão. Fiquei muito surpreso, pois, quando ligaram autorizando, estavam cientes de que era um carro de leilão.

Passados mais de 30 dias, o meu carro está no elevador da concessionária, desmontado, sem solução, pois, na minha opinião, a fábrica não sabe o defeito do carro! Diferencial com problemas! Como? Nunca vi isso, e para que leiloar um carro com problema no diferencial? Como vou consertar? Se nem a fábrica tem essa peça, ou seja, isso não se quebra!!! (O atendente do 0800 me disse que a peça teria de vir do México e achava que iria demorar cerca de 30 dias.) Péssimo isso, a empresa F está no país há várias décadas, não é uma marca recente como outras que também sofrem por falta de peças.

Assumi a responsabilidade de comprar um carro em leilão ciente de que não possui garantia. Mas um defeito no diferencial, isso não aceito. Se após 6 meses de eu ter comprado um carro em leilão, ele rachar no meio, o fabricante não se responsabiliza por nada? Isso é bem estranho. E me pergunto: como se quebra um diferencial de um carro com 14 mil km e automático?

Fico no aguardo por alguma ajuda no caso.

(Disponível em: <http://carrocecessorios.com.br/noticias-detalhes.php?id=4926>. Acesso em: 13/1/2016. Texto adaptado.)

diferencial: conjunto de engrenagens que, em um automóvel, transmite às rodas o movimento do motor de maneira que, nas curvas, elas se movam com velocidades diferentes.

(Disponível em: https://api.plurall.net/media_viewer/documents/1638028. Acesso em: 10/10/2020)

A carta de reclamação acima, abordada no livro, relata a insatisfação do comprador(a) com o seu automóvel. Por ser um texto publicado na internet e com a referência no livro, deu relevo, inicialmente, ao caráter dialógico do gênero discursivo, visto que é uma situação real de diálogo, o que está relacionado com os respaldos teóricos de Bakhtin, abordados anteriormente. Além dos conteúdos estruturais que envolvem todas as cartas (local, data, etc.), o texto, por se tratar de uma Carta de Reclamação, já demonstra os recursos de argumentação possíveis nesse gênero textual. Portanto, nesta etapa, denominada “foco no texto”, houve um primeiro contato do aluno, diretamente com o texto, para a leitura e a internalização de propriedades formais e funcionais do gênero.

Para efetivação da ambientação do aluno com o texto, o livro didático trouxe, em forma de atividade, cinco perguntas que requerem a atenção do estudante para as informações do texto e funcionam como motivação para a escrita do aluno, essas perguntas foram referentes ao estilo, conteúdo temático e plano composicional do texto, inclusive sobre as estratégias de persuasão utilizadas pelo autor. Mas, apenas uma pergunta, e de maneira rasa, referenciou o plano dialógico da carta em análise. Dessa forma, nessas questões, houve o direcionamento mais formal que estrutural. A partir da experiência vivenciada na leitura da carta, o estudante teria insumos para propor e escrever o referido gênero em suas variadas interações.

A seguir, de acordo com o caminho pedagógico percorrido pelo livro didático, a próxima seção é nomeada de “Hora de Escrever”, sendo responsável pela primeira produção escrita dos estudantes.

HORA DE ESCREVER

Seguem três propostas de produção de cartas argumentativas e de solicitação e reclamação. Combine com o professor como realizá-las.

1. Escreva, individualmente, uma carta de solicitação à direção da escola para a realização da feira de cidadania. A fim de construir uma boa argumentação e convencer seus interlocutores da importância da feira para a escola e a comunidade, utilize as anotações do debate sobre a organização do evento, bem como as informações do relatório escrito a partir dele. Lembre-se de apresentar todos os dados do evento (data, horário, público-alvo, objetivos, expectativas, etc.) e mencionar tudo o que a escola deverá fornecer, além do espaço, para que a feira possa ser realizada (funcionários, pátio, número de salas, etc.). Após todos escreverem suas cartas, selecionem a que julgarem mais completa e bem-escrita para representar a classe.

PROJETO

Dê continuidade à organização da *feira de cidadania* que a classe realizará no final da unidade, escrevendo uma carta de solicitação para o uso do espaço da escola no evento, a ser encaminhada à direção, e também modelos de cartas de reclamação e/ou solicitação a serem oferecidos aos visitantes da feira.

Diferentemente da abordagem da seção anterior, aqui o conteúdo revelou a importância das características formais, funcionais e interacionais do gênero proposto. Como ressaltado anteriormente, o livro trabalhou as cartas de solicitação e de reclamação juntas, dentro da proposta desenvolvida por ele. A proposta de produção esteve em direção de um projeto ofertado pelo livro e denominado “feira de cidadania”, requisitada e produzida pelos alunos, desde a solicitação feita à direção para liberação do espaço até a produção de cartas argumentativas para apoio da comunidade, na feira, serão promovidos debates deliberativos e oficinas para a realização de currículos, cartas de solicitação e argumentação. Dessa maneira, observa-se a importância que o livro dá para a interação do gênero.

O livro, voltado para a feira da cidadania, propôs mais uma leitura voltada para a análise de outra carta de reclamação. Essa carta exemplo que o livro deu aos alunos, é tratada por ele como “pouco comum”, por causa do seu teor discursivo. Mas, ao adjetivar a carta dessa maneira, o livro dá uma direção menos dialógica do uso carta, tangenciando-o seu uso, pois afirma o pouco uso nessa interação, mas com quais insumos o livro garante ou pode garantir que é pouco comum? A carta de reclamação pode ser usada em qualquer contexto que requeira as características formais e funcionais deste gênero textual.

2. Leia, a seguir, uma notícia sobre uma carta que faz uma reclamação pouco comum.



A australiana Jade Ruthven respondeu publicando ainda mais imagens da filha, Addison, de 6 meses

Quem é pai ou mãe, especialmente os de primeira viagem, sabe que é quase impossível resistir ao impulso de clicar seu bebê o tempo todo e compartilhar as imagens com os amigos pela internet. Cada passo, cada sorriso, cada nova conquista – mesmo aquelas que parecem mínimas para o mundo – ganham uma importância magnífica aos olhos dos progenitores.

A timeline de redes sociais, como Facebook e Instagram, vira mesmo um álbum infinito e constantemente atualizado dos filhos. Com a australiana Jade Ruthven, de 33 anos, não foi diferente. Acontece que supostas amigas não se contentaram em ocultar as atualizações ou desfazer a amizade com a moça, diante do incômodo que sentiram com a enxurrada de imagens que invadiram seus feeds.

Eles enviaram uma carta de reclamação anônima à proprietária da conta. Elas escreveram o seguinte:

“Jade,

Me reuni com algumas das garotas e estamos tão CANSADAS de seus comentários recorrentes sobre a sua vida e cada pequena coisinha que Addy faz. Olha, nós todas temos filhos pelos quais somos loucas – adivinhe – todo pai acha que seu filho é o melhor do mundo. Mas não fazemos todo mundo engolir isso!!! Ela veste uma roupa nova – bem, tire uma foto e mande PRIVADAMENTE para a pessoa que deu a roupa para ela – não para todos!!! Ela engatinha para fora do tapete – nós NÃO ligamos!!! Ela tem 6 meses – GRANDE COISA!!! Pare e pense – se todas as mães postassem todas as bobagens sobre seus filhos – tenho certeza de que você se cansaria muito rápido. Mal podemos esperar para você voltar ao trabalho – talvez você não tenha tanto tempo para passar no Facebook. Addy é linda e nós todas a amamos, mas nossas crianças são demais também. Acho que você está irritando muita gente com seus “Addy isso e Addy aquilo” – achamos que isso diminuiria depois do primeiro mês, mas isso não aconteceu. Nem todo mundo está tão interes-

A geração de 30. Colocação pronominal. Cartas argumentativas

CAPÍTULO 3

171

sado quanto você sobre o que Addy faz, então dê um tempo. Estamos fazendo isso para que você saiba o que realmente as pessoas pensam.”

Ao ler a carta que foi deixada sem assinatura na caixa de correspondência em frente à sua casa, Jade ficou chocada e a enviou para a comediante australiana Em Rusciano, que postou a foto em sua página no Facebook e escreveu uma coluna sobre o assunto para o site www.news.com.au.

Em entrevista ao jornal Daily Mail da Austrália, a mãe disse que não respondeu. Junto com alguns de seus amigos – desta vez, de verdade – ela criou a hashtag #Addyspam e passou um longo período postando diversas imagens da filha.

(Disponível em: <http://focusfoto.com.br/mae-recebe-carta-mal-educada-de-amigos-que-se-cansaram-das-fotos-de-seu-bebe-nas-redes-sociais/>. Acesso em: 11/2/2016.)



(Disponível em: https://api.plurall.net/media_viewer/documents/1638028. Acesso em: 11/10/2020)

Após a leitura inicial da carta de reclamação, o mesmo propôs uma discussão com os colegas de classe, ressaltando o porquê de a carta ter surtido o efeito contrário da reclamação inicial, além de ter proposto uma reescrita dela, de maneira coletiva, o que influencia diretamente, por meio de debates, os saberes dos alunos, a fim de tentar uma congruência de saberes destes atores sociais.

A carta de reclamação reproduzida na notícia acabou despertando na destinatária um comportamento oposto ao que seus autores pretendiam. Discuta com os colegas e o professor a fim de identificar na carta possíveis razões de seu efeito ter sido o oposto do esperado. Depois, reescreva o texto, procurando torná-lo mais eficiente, considerando a finalidade em vista. Na feira, exponham as duas versões, chamando a atenção dos visitantes para estratégias capazes de tornar uma carta de reclamação eficiente, ou seja, capazes de levar à solução do problema que constitui o motivo da reclamação feita por seus autores.

Consumidor digital

Há atualmente diversas páginas virtuais que disponibilizam espaço para consumidores fazerem reclamações relativas a problemas referentes à compra de produtos variados. Esses espaços se tornaram meios eficientes de comunicação direta entre consumidores e empresas fornecedoras. Muitas vezes, certos problemas são resolvidos apenas por meio desse recurso. Alguns dos principais *sites* voltados a reclamações de consumidores são estes:



Fotografias: Reprodução

consumidor.gov.br
É seu. É fácil. Participe.



ReclameAQUI

<http://www.reclameaqui.com.br/>



reclamação

<http://www.reclamao.com.br/>



DENUNCIÓ

<http://www.denuncio.com.br/>

(Disponível em: https://api.plurall.net/media_viewer/documents/1638028. Acesso em: 11/10/2020)

Em quase toda a passagem pela unidade referente ao gênero, percebe-se a importância, enquanto método didático e interacional, a discussão e interação dos alunos, principalmente ao quando o livro evoca questões que inserem esses pedidos como formas de elaboração dos textos. Além disso, a proposta da feira de cidadania como um projeto real, revelou a importância que o livro dá para a representação real dos sujeitos envolvidos, já que a primeira produção, destinada a direção e a última, que ainda tratarei sobre, é para sujeitos interlocutores reais, sobre interações que se darão a partir daquele processo vivenciado pelos estudantes. Além de compartilhar sites oficiais de reclamações sobre diversos produtos e que são frequentemente usados por compradores para demonstrar suas insatisfações, usando frequentemente as cartas de solicitação e reclamação.

Ao propor a última escrita para os estudantes, o livro novamente propôs que estes a façam a organização todos juntos, promovendo a interação entre os alunos e as escritas para a

feira.

- 3.** Organize, com os colegas da classe, um serviço de escrita de cartas de reclamação e/ou solicitação a ser oferecido aos visitantes da feira de cidadania. Em grupo, escrevam cartas de solicitação e/ou reclamação diversas, para utilizar como modelos no dia da feira. Assim, escrevam:
- carta de reclamação e solicitação de troca de um produto que foi comprado com defeito;
 - carta de reclamação, dirigida ao condomínio, sobre um morador que para o carro fora de sua vaga, atrapalhando a circulação na garagem, e com a solicitação para que sejam tomadas medidas cabíveis;
 - carta de reclamação referente a veículos que param em fila dupla na porta da escola em horários de entrada e saída;
 - carta de reclamação, destinada à direção da escola, sobre um ou mais problemas relacionados ao prédio (escada perigosa, falta de acessibilidade, banheiros inadequados, etc.) e com a solicitação de que o(s) problema(s) apontado(s) seja(m) solucionado(s);
 - carta de reclamação e/ou solicitação relativa a uma situação específica da realidade vivida por vocês na escola ou na comunidade e considerada relevante pela classe.

Para incitar a escrita dos alunos ressaltando os aspectos formais, foram propostas interações que deram o molde para a elaboração do texto e, ademais, serviriam de modelos para a oficina da feira. Porém, esses exemplos limitaram a imensidão do que o gênero textual pode propor em suas interações, sendo assim, boas propostas de produção, mas que em um ambiente diversificado, como na feira, podem limitar o uso desse gênero a situações apenas “comuns” (termo usado pelo livro ao delimitar a carta anterior como “pouco comum”) e não as variadas interações dos sujeitos sociais. Cabe ressaltar o segundo exemplo de produção textual proposto pelo livro, pelo seu caráter combinatório entre as cartas de reclamação e solicitação que, por muitas vezes, se completam em características formais e funcionais.

Ao fim da unidade didática, em consonância com a elaboração do projeto da feira da cidadania, o livro didático trouxe dois subtópicos finais, são estes: “Antes de escrever” e “Antes de passar a limpo” ambos trouxeram como foco, as escritas dos gêneros textuais. Dessa forma, propuseram um caminho idealizado e concreto para a elaboração das cartas, ao meu ver, este foi caminho limitador, pois ele não ofereceu possibilidades para que o estudante/autor possa escrever a carta de acordo com a interação proposta, mas sim, com uma série de aspectos formais e funcionais que o livro considerou como esperado para o gênero, o que difere das práticas anteriores que propuseram a interação como um incentivo de escrita.

■ ANTES DE ESCREVER

Planeje sua carta de reclamação e/ou solicitação, seguindo estas orientações:

- Escolha o alvo da reclamação e/ou solicitação.
- Ao definir o destinatário, considere qual é a pessoa ou instituição que tem, de fato, poder para solucionar o problema ou autorizar o atendimento à solicitação.
- Defina qual é o objetivo central de sua carta, ou seja, fazer uma reclamação, uma solicitação, ou ambas.
- Se a carta for de reclamação, anote o(s) problema(s) e defina a melhor forma de abordá-lo(s), expondo-o(s) abertamente, mas de forma polida;
- Se a carta envolver uma solicitação, seja objetivo(a) e direto(a) no pedido, porém lembrando-se de valorizar o interlocutor e apontar possíveis vantagens que ele pode vir a ter caso atenda à solicitação.
- Procure fazer ressalvas, ou seja, mesmo que seu texto tenha como foco uma reclamação, tente encontrar na situação pontos positivos que possam ser ressaltados.
- Evite se colocar excessivamente na situação de vítima, assuma a parte de responsabilidade que lhe cabe.
- Lembre-se de indicar a data e o local de onde escreve, bem como de assinar a carta. Se julgar relevante, considerando o assunto da carta, mencione também algum(ns) de seus dados pessoais (idade, ocupação profissional, bairro onde mora, etc.) ou experiências anteriores que possam ajudar na construção da argumentação.
- Fundamente seu ponto de vista com argumentos objetivos e concretos, mencionando fatos, autoridades, situações do cotidiano que ilustrem e esclareçam seus argumentos.
- Procure esclarecer o destinatário de que seu objetivo não é unicamente reclamar ou solicitar algo por interesse pessoal, mas também evitar que o problema ocorra com outras pessoas no futuro.
- Procure adequar o grau de formalidade da linguagem ao assunto da reclamação e/ou solicitação e ao destinatário da carta.

■ ANTES DE PASSAR A LIMPO

Antes de dar por finalizada sua carta de solicitação e/ou reclamação, observe:

- se o alvo da sua reclamação e/ou solicitação está claro;
- se o destinatário é, efetivamente, a pessoa ou instituição responsável por solucionar o problema ou por autorizar o atendimento à solicitação;
- se a solicitação foi feita com objetividade e se houve menção a pontos positivos relacionados à situação, além dos pontos negativos;
- se seu ponto de vista está bem-fundamentado, isto é, apoiado em fatos, argumentos, exemplos e relatos que convençam o destinatário de que sua reclamação é legítima e/ou sua solicitação merece ser atendida;
- se você indicou data, local, seu nome completo e os outros dados que julgue relevantes no contexto da carta;
- se você deixou claro que o alvo da reclamação e/ou solicitação diz respeito não só a um interesse individual, mas também à preocupação de evitar a ocorrência da mesma situação com outras pessoas no futuro;
- se a linguagem está adequada ao destinatário.

(Disponível em: https://api.plurall.net/media_viewer/documents/1638028. Acesso em: 11/10/2020)

Dentro da proposta “antes de passar a limpo” o que revelou a preocupação do livro para com a última produção textual do estudante. Para Dolz *et. al.* (2004) a reescrita de um texto é muito importante, trabalhando com esta em módulos, sendo cada módulo uma espécie de evolução na escrita do discente. Em consonância com o autor, o livro propôs que o aluno passe o texto a limpo para ser sua versão final e pede que faça observações com a intenção de aprimorar a escrita final. Porém, mesmo estando em concordância com o autor, a coleção nomeou como “passar a limpo” o que se pode pensar como uma maneira de desvalorização das escritas propostas anteriores. Ou seja, por que o aluno precisaria fazer tantas produções se ao final teria uma “fórmula” de escrita perfeita? Penso que seja necessário a troca dessa nomenclatura por uma palavra referente a reescrita do texto, como uma nova versão ou uma versão final, revisada e coerente.

A partir dessas constatações e demonstrações da forma que o gênero é tratado no LD, acredito que a proposta geral da unidade, tem em seu aparato teórico, o viés social, tornando-a voltada para questões reais dialógicas e não apenas como um objeto de estudo e de cunho pedagógico repleto de regras que servem apenas para método de avaliação escolar, mas ainda se encontra estruturas didáticas de teor normativo, porém menos predominantes. Ao propor a feira e fazer o que quase todas as produções fossem em torno dela, tanto as cartas de reclamação quanto as de solicitação, o autor demonstrou sua preocupação em trabalhar com o gênero textual em seu contexto real.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A consonância entre os estudos dos Gêneros dos Discursos de Bakhtin, Sociolinguística Interacional juntamente com a Linguística Textual traz, neste artigo, a conversação sobre o uso da Carta de Reclamação em seus propósitos dialógicos, sejam estes em quaisquer situações. Desse modo, a união dessas abordagens teóricas e a pesquisa qualitativa, a análise é centrada na interpretabilidade, na expressão das subjetividades, na construção de sentidos, de modo que não tenhamos juízes de sentidos, mas perspectivas sob o dado oferecido pelo livro didático.

Tendo em vista as questões abordadas anteriormente e respeitando o direcionamento do objetivo desta pesquisa, os dados que compõem a seção didática da Carta de Reclamação, no livro didático, mesclam acerca da intenção dialógica que este deve possuir. Ou seja, o livro propôs uma situação real de produção das Cartas de Reclamação, porém propôs um caminho de escrita metódico, construindo uma ideia de uso engessado quanto ao modo de escrita desse

gênero textual metódico, principalmente ao propor que ao final, o aluno “passe a limpo” o seu texto, enfatizando várias características que fariam do texto escrito, de certa forma, “correto”. Porém, ao propor essa seção, o livro descarta toda a produção textual anterior, como se estes não fossem “corretos” ou suficientes para a feira da cidadania, que mesmo com textos-exemplos, cada situação tem a sua individualidade e que os estudantes precisam ter fomentos para lidar com cada caso. Portanto, conclui-se que no conteúdo do livro, demonstrou-se a preocupação quanto a importância social e dialógica ao tratar a Carta de Reclamação, colocando-a em uma situação real (feira da cidadania); porém, foram evidentes os resquícios de abordagens normativas e estruturalistas em suas propostas escritas, voltadas para o direcionamento puramente pedagógico.

Em suma, a coleção didática, traz aspectos dialógicos e sociais, porém tem seu teor, voltado para uma abordagem puramente pedagógica e expositiva, criando um caminho que enfatiza que o gênero textual possui um único modo de escrita. Ressalto que a presente pesquisa não está esgotada e que pode ser observada por olhares analíticos bem mais profundos, afim de desenvolver, não só um trabalho sociointeracional, mas também de grande cunho reflexivo para o ambiente educacional. Além de poder trazer na análise, mais livros didáticos, afim de entender o trabalho destes com os gêneros do discurso, já existe uma variedade de livros muito grande, onde cada um possui suas próprias características. Ademais, ao analisar o referente livro, percebe-se a grande relação que este faz acerca das Cartas de Reclamação e Solicitação, trazendo características comuns entre ambas, o que pode ser usado como método de comparação para futuras pesquisas científicas.

REFERÊNCIAS

BAKHTIN, M. **Os gêneros do discurso**. 1ª. ed. São Paulo: 34, 2016.

BUNZEN, C. Cartas pessoas nos manuais escolares: Letramento Escolar? **Projeto de Pesquisa Integrado "Práticas de escrita e de reflexão sobre a escrita em contexto de ensino**, 2004. 1-8.

CEREJA, William; DIAS, Carolina; DAMEM, Christiane. **Português Contemporâneo: Diálogo, reflexão e uso**. São Paulo: Saraiva, 2016. E-book. Disponível em: https://api.plurall.net/media_viewer/documents/1638028. Acesso em: 01 jul. 2020.

CHIZZOTTI, A. Da pesquisa qualitativa. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

CUNHA, Anna Carla de Oliveira Dini. **Uma história de constituição de gênero discursivo em sala de aula: cartas**. 2005. p. 161. Dissertação (mestrado) – Universidade Estadual de Campinas, Instituto de Estudos de Linguagem, Campinas, SP> Disponível em: <<http://www.repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/269261>>. Acesso em: 5 jul. 2020.

DOLZ, Joaquim; NOVERRAZ, Michèle e SCHNEUWLY, Bernard. Sequências didáticas para o oral e a escrita: apresentação de um procedimento. In: Rojo, Roxane e Sales, Gláís (Org.). *Gêneros orais e escritos na escola*. Campinas: Mercado de Letras, 2004, p. 95-128.

FAIRCLOUGH, N. **Analysing Discourse: textual analysis for social research**. Londres: Routledge, 2003.

GODOY, A. Pesquisa qualitativa tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, Maio/jun 1995.

GREGÓRIO, R.; CECÍLIO, S. **Carta de Reclamação: Uma Análise do contexto de produção e das marcas linguístico-enunciativas**, Londrina, dez. 2006. 69-88.

LEAL, T.F. Produção de textos na escola: a argumentação em textos escritos por crianças. Tese de Doutorado. Recife: UFPE, **Pós-graduação em Psicologia Cognitiva**, 2003.

SANTOS, E; BARBOSA, G; BRITO, R; CARNEIRO, Z; LACERDA, M. Gênero textual carta e ensino: considerações sobre a tradição epistolar. **Revista Digital dos Programas de Pós-Graduação do Departamento de Letras e Artes da UEFS Feira de Santana**, v. 19, n. 3, p. 189-200, 2018.

SILVA, L. N.; LEAL, T. F. CARACTERIZANDO O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO. **CEEL (Centro de estudos em Educação e Linguagem)**, UFPE., s/d.

SILVA, V. L. P. P. Variações tipológicas no gênero textual carta. In: KOCH, I. V.; BARROS, K. S. M. (Orgs.). **Tópicos em Linguística de Texto e Análise da Conversação**. Natal: EDUFRN, 1997.