



**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENSINO DE  
CIÊNCIAS HUMANAS, SOCIAIS E DA NATUREZA  
CAMPI LONDRINA E CORNÉLIO PROCÓPIO**

**CARTA DE RECLAMAÇÃO:  
UMA SEQUÊNCIA DIDÁTICA FUNCIONALISTA**

**Londrina  
2021**

**Simone Tereza de Oliveira Ortega**

**CARTA DE RECLAMAÇÃO:  
UMA SEQUÊNCIA DIDÁTICA FUNCIONALISTA**

**COMPLAINT LETTER:  
A FUNCTIONALIST DIDACTIC SEQUENCE**

Produto Educacional apresentado como requisito para obtenção do grau de Mestre em Ensino do Programa de Mestrado em Ensino de Ciências Humanas, Sociais e da Natureza da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Área de Concentração: Ensino, Ciências e Novas Tecnologias

Orientador: Prof<sup>o</sup> Dr. Givan José Ferreira dos Santos

**Londrina  
2021**



[4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Esta licença permite remixe, adaptação e criação a partir do trabalho, para fins não comerciais, desde que sejam atribuídos créditos ao (s) autor (es). Conteúdos elaborados por terceiros, citados e referenciados nesta obra não são cobertos pela licença.



Ministério da Educação  
Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Campus Londrina



SIMONE TEREZA DE OLIVEIRA ORTEGA

**O GÊNERO DISCURSIVO-TEXTUAL CARTA DE RECLAMAÇÃO: UMA PROPOSTA DE UMA SEQUÊNCIA DIDÁTICA FUNCIONALISTA COM A EXPLORAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS**

Trabalho de pesquisa de mestrado apresentado como requisito para obtenção do título de Mestra Em Ensino De Ciências Humanas, Sociais E Da Natureza da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR). Área de concentração: Ensino, Ciências E Novas Tecnologias.

Data de aprovação: 26 de Outubro de 2022

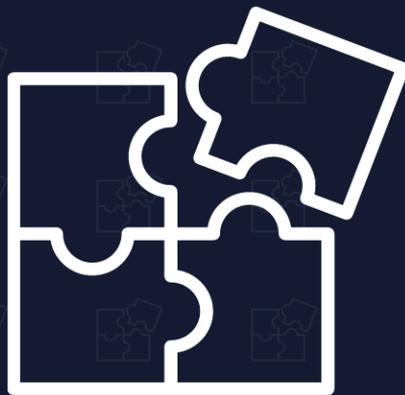
Dr. Givan Jose Ferreira Dos Santos, Doutorado - Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Dra. Alessandra Dutra Silva, Doutorado - Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Dra. Eliza Adriana Sheuer Nantes, Doutorado - Universidade Norte do Paraná (Unopar)

Documento gerado pelo Sistema Acadêmico da UTFPR a partir dos dados da Ata de Defesa em 27/10/2022.

SIMONE ORTEGA



# **CARTA DE RECLAMAÇÃO**

APRENDA NA PRÁTICA A  
UTILIZAR O SEU DIREITO  
COMO CONSUMIDOR E TER  
SOLUÇÕES MAIS EFICAZES

Esta é uma sequência de atividades para o trabalho com o gênero Carta de Reclamação. Nesse sentido, são exercícios para o desenvolvimento das habilidades de leitura, escrita e oralidade com o tema “Direito e Cidadania”.

**O QUE VOCÊ VAI**

# **APRENDER?**



**ONDE E POR QUE  
RECLAMAR**



**COMO DEVE SER O DISCURSO  
DA CARTA DE RECLAMAÇÃO**



**COMO ORGANIZAR A SUA CARTA  
DE RECLAMAÇÃO**



**DIREITOS**



**TIPOS DE ARGUMENTO**



**AS MELHORES ESTRATÉGIAS**

Caro Aluno,

Vamos fazer um percurso para entender os elementos do gênero Carta de Reclamação. Preparei um trajeto com atividades interessantes e provocativas para você.

Como um quebra-cabeça, esta sequência de atividades é um desafio para que você possa resolver. As peças devem ser ligadas de modo a formar um todo.

A regra para este jogo é que a parte inicial e última etapa são fixas. Sendo assim, as atividades contidas no início da etapa #visualização do gênero realizaremos juntos, pois esse é o momento para a explicação e organização do trabalho.

Você seguirá o seu percurso até chegar no exercício 16. Esta será a finalização de todo o trabalho, a produção da Carta de Reclamação, que faremos juntos.

*Prof<sup>a</sup> Simone Ortega*

# COMO IDENTIFICAR A **ATIVIDADE?**



## **COM O PROFESSOR**

Quando a atividade tiver essa tag, faça-a junto com o seu professor. Ele irá lhe passar uma visão que talvez você ainda não tenha e novas ferramentas.



## **EM GRUPO**

Atividades em grupo costumam ser muito ricas, pois além de você ter contato com uma diversidade de ideias, é provável que você tenha mais inspiração e ânimo para realizar as suas atividades. Aproveite esse momento para trazer inovações e compartilhar ideias e experiências.



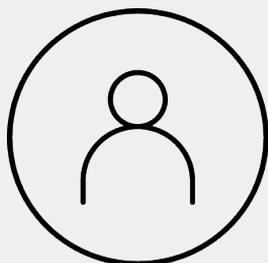
## **ONLINE**

Fique "On The Line" pelo seu computador ou celular e utilize a infinidade de ferramentas disponíveis na rede. Se precisar de ajuda, não deixe de pedir ao seu professor, ok?



## **NO CADERNO**

O seu caderno continuará sendo uma ferramenta para o seu professor o acompanhar. Organize-o de acordo com este livro, que seu professor irá ficar muito feliz!



## **VOCÊ E VOCÊ MESMO**

Esses serão os momentos para organizar os seus pensamentos e perceber o quanto eles são valiosos! Anote-os, se achar necessário.

# SUMÁRIO

#visualização do gênero..... 1

#analisando o gênero..... 14

#desenvolvendo a autonomia.....25



# **#VISUALIZAÇÃO DO GÊNERO**

Carta de Reclamação:  
Uma sequência didática funcionalista

## Objetivo:

Promover uma visão mais geral do gênero carta de reclamação, observando a situação comunicativa e os interlocutores.

Entender a estrutura do gênero carta de reclamação.

### **POR QUE RECLAMAR?**

Comprar aquele produto desejado e poder aproveitá-lo é uma sensação prazerosa, não é? Nem sempre é isso o que ocorre, às vezes, a descoberta de um defeito no produto ou o arrependimento na aquisição da mercadoria pode causar dor de cabeça.

Assim, saber reclamar os seus direitos é muito importante. Para tanto, podemos fazer uso da Carta de Reclamação. Mas, saiba que é preciso saber como escrevê-la para conseguirmos ter algum tipo de reparação por um dano sofrido ou para mudar uma situação.



## **1) Para pensar no assunto vamos assistir um vídeo:**

### **a) Antes de assistir ao vídeo - Discussão em dupla/grupo:**

- 1) Você já adquiriu um produto danificado?
- 2) Qual é a sua atitude quando precisa fazer uma reclamação?

### **b) Durante a apresentação do vídeo - Observe as seguintes situações:**

- 1) A conversa entre o rapaz e a atendente é tranquila?
- 2) Ele obteve sucesso ao fazer sua reclamação?



c) O vídeo que você verá a seguir faz parte de um episódio do programa Porta dos Fundos. Ele mostra uma situação cômica sobre a central de atendimento ao consumidor. Siga o link e confira: <https://youtu.be/Xk9BSAAK0q8>



d) Após assistir ao vídeo - **Discussão em pares/grupo:**

- 1) Ele obteve sucesso em sua reclamação?
- 2) Os atendimentos por telefone costumam ser eficazes?
- 3) Quais são as outras alternativas para se fazer uma reclamação?

## 2) Reconhecendo o gênero:



### Carta 1

Fortaleza, 26 de novembro de 2014.

Olá, Senhor secretário municipal da Educação.

Estou escrevendo essa carta para falar um pouco dos problemas da Escola Dom Antônio Batista de Fragoso e sugerir algumas melhorias.

Em algumas salas da escola quando chove molha tudo, existem goteiras por toda sala, pois não temos forro. Sugiro que as salas sejam reformadas com PVC. Na quadra de esportes temos problemas com a sonora, com goteiras, com o piso, com o telhado, além de ser um ambiente muito quente e desagradável de estar, então no caso da quadra sugiro uma reforma geral.

Os banheiros estão em um caso crítico, os vasos estão velhos, sem portas, e se torna um local bem desagradável, precisa de consertos urgentemente.

Desde já agradeço sua atenção.

Atenciosamente.

P7, aluno da escola Dom Fragoso.

Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/letraseletras/article/view/35235/19947>

## Carta 2

### Estorno não recebido

**ReclameAQUI**

iFood

Rio de Janeiro - RJ ID: 118434641 20/01/21 às 10h17

Em 02/01 realizei um pedido no Supermarket através do iFood. O valor cobrado no meu cartão foi R\$ 108,83, no entanto, com alguns itens em falta, o valor final foi de R\$ 97,50, o que resulta em R\$ 11,33 cobrados a mais.

Em geral, como meu cartão é pré-pago, o estorno é automático, o que não ocorreu.

Entrei em contato com o iFood, que me informou que o reembolso seria feito em até duas faturas, pois esse é o prazo que a operadora pede para reembolsar.

Entrei então em contato com a operadora, já que meu cartão não possui fatura e fui informada de que o reembolso é automático, assim que a compra é atualizada.

Peço ao iFood que esclareça por aqui, tendo em vista que o contato com eles através do app é muito ruim.

Quando terei o valor devolvido?

Disponível em: [https://www.reclameaqui.com.br/ifood/estorno-nao-recebido\\_wVX1XRgzBf613Yfo/](https://www.reclameaqui.com.br/ifood/estorno-nao-recebido_wVX1XRgzBf613Yfo/)



**a) Com base nos textos acima, responda:**

1) Podemos concluir que o principal objetivo da pessoa que escreve é:

(\_\_ ) desabafar

(\_\_ ) fazer uma reivindicação (pedir ou exigir algo) para que resolvam seu problema

(\_\_ ) ganhar dinheiro

2) Considerando a carta 1, é possível identificar quem escreve a carta (locutor), e quem recebe a carta (interlocutor). Desse modo, escolha a melhor alternativa:

(\_\_ ) o locutor é o Secretário de Educação e o interlocutor é o aluno da escola Dom Frágoso.

(\_\_ ) o locutor é o aluno da escola Dom Frágoso e o interlocutor é o Secretário de Educação.



b) O vocativo é um termo usado para chamar alguém e na carta pode conter apenas o nome do interlocutor ou vir acompanhado de palavras de cortesia, por exemplo, “Querido amigo”, “Prezado senhor” e outros. Observe as cartas acima e complete o quadro com os vocativos utilizados:

Carta 1

Carta 2

c) A reclamação feita na carta 2, uma publicação feita no site Reclame Aqui, está direcionada para o iFood, mas não temos a informação de quem enviou. Isso acontece por quê?

- a) (\_\_) a pessoa esqueceu de se identificar, ou seja, colocar o seu nome.
- b) (\_\_) o site não expõe o nome da pessoa reclamante.

### 3) Hora da pesquisa:



Vamos imaginar a seguinte situação: você quer comprar um celular e precisa saber se o produto e a loja são confiáveis. Faça uma pesquisa no site do reclame Aqui (<https://www.reclameaqui.com.br/>) e complete o quadro com as informações solicitadas:

Marca do celular que  
você quer

Há reclamação do  
produto

Loja escolhida para a  
compra

Lojas pesquisadas

### **Fique informado!**

A internet é um excelente meio para fazer reclamações ou consultar a empresa da qual está interessado. Há vários sites que disponibilizam esse serviço, entre eles, Reclame AQUI e [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br). Nesse caso, o consumidor cadastra sua reclamação e a empresa responsável pelo produto ou serviço recebe uma notificação do problema, cabendo a ela responder e resolver o chamado.

## 4) Leia o texto abaixo:



Onde reclamar?

Tudo depende sobre o que você deseja reclamar. Se a reclamação for sobre um problema de sua comunidade, poderá enviar sua carta para o órgão público responsável.

Se você comprou um produto ou contratou um serviço, primeiro deverá entrar em contato com a empresa responsável pela venda ou serviço. Caso não consiga solucionar seu problema, pode procurar o Procon de sua cidade.

Lembre-se, você também tem a opção de fazer a reclamação em um site especializado em reclamações.

a) Considerando o que acabou de ler, decifre a seguinte situação:

*Dora fez um exame no ambulatório de um hospital privado e não gostou do atendimento e da qualidade do resultado do exame. Ela quer fazer uma reclamação.*

Para onde ela deveria enviar essa carta e aumentar as chances de receber uma solução?

(\_\_ ) site da prefeitura.

(\_\_ ) médico que fez o exame.

(\_\_ ) ouvidoria do hospital

(\_\_ ) site especializado em reclamações.

## 5) Leia o texto abaixo:



*Com quedas constantes de energia elétrica em sua casa, Paulo entrou em contato com a Companhia Elétrica do Estado, que o orientou a redigir uma reclamação. Entregaram um modelo de carta com campos que ele precisaria preencher.*

(1)

À (2)

Assunto: Interrupções no fornecimento de energia elétrica.

Eu, Paulo Ventrin, morador na Vila Central, cidade de Cambé, venho por meio desta informar que o bairro onde resido vem enfrentando constantes e frequentes interrupções no fornecimento de energia elétrica ao longo das últimas semanas.

As interrupções chegam a durar várias horas seguidas, inclusive nos finais de semana, gerando toda sorte de transtornos e dificuldades aos moradores, principalmente por se tratar de um bairro residencial.

Dessa forma, venho requerer que sejam tomadas providências imediatas no sentido de regularizar o abastecimento de energia, pois a atual situação é insustentável.

Aguardando resposta,

(3)



a) O que Paulo deve escrever nos campos em destaque (1, 2, 3)?

Enumere de acordo com a carta acima:

- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| (_) autor        | (_) interlocutor          |
| (_) local e data | (_) motivo                |
| (_) assinatura   | (_) descrição da situação |

b) Qual é o problema apresentado na carta?



## **6) Teste seu conhecimento sobre o assunto no Wordwall:**

<https://wordwall.net/play/15585/351/648>

 **Wordwall**  
The classroom activity maker





# **#ANALISANDO O GÊNERO**

Carta de Reclamação:  
Uma sequência didática funcionalista

# Objetivos:

Conhecer os meios de argumentação utilizados para defender uma ideia.

Promover uma reflexão sobre os direitos garantidos às pessoas.

Produzir roteiro para elaboração de vídeo.

Elaborar argumentos.

## **POR QUE CONHECER NOSSOS DIREITOS?**

Nós, brasileiros, temos alguns direitos garantidos pelo Estatuto da Criança e Adolescente, pelo Código de Defesa ao Consumidor, Direitos Humanos, entre outros. Você, como cidadão, tem direito a alguns benefícios que muitas vezes por falta de conhecimento não os solicita.



## 7) Para pensar no assunto:

### a) Antes de assistir ao vídeo - Discussão em dupla/grupo:

1) Você sabe de algum direito que é garantido para crianças e adolescentes?

2) Você conhece seus direitos como consumidor?



b) O direito do consumidor é o conjunto de leis relacionadas ao consumo, isto é, as relações existentes entre o consumidor e o fornecedor de bens ou de serviços. Siga o link e confira:

[https://youtu.be/m5EL8WXm\\_bA](https://youtu.be/m5EL8WXm_bA)





c) Sobre o que foi apresentado no vídeo, você acredita que as empresas levam em consideração os direitos do consumidor? Por quê?



## **8) Teste seu conhecimento e descubra se você é um consumidor informado.**

<https://forms.gle/38eWFR4GeKrHqaXv6>

Todo consumidor que realizar uma compra fora de um estabelecimento comercial, seja por telefone, internet, catálogo, ou outros meios, tem o direito de se arrepender da compra em sete dias e desfazer o negócio, sem ter que dar justificativa.



Escolha uma opção e conheça seus direitos:

## COMO ARGUMENTAR

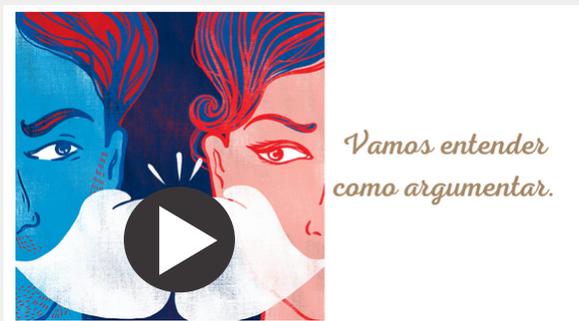
Argumentar é apresentar suas ideias de maneira que faça sentido e que a outra pessoa possa compreender e acatar o que está sendo proposto. Para redigir uma Carta de Reclamação, saber como argumentar pode ser a diferença entre ser atendido ou não.

Assim, para argumentar, você pode apresentar dados, fatos, exemplos. Uma forma de influenciar o outro para aceitar suas ideias é demonstrar que você conhece seus direitos.



### 9) Assista ao vídeo abaixo para entender o que é argumento, opinião e fato.

<https://youtu.be/jjrOx0BFLuc>



a) Participar da sociedade dando sua opinião, reclamando é uma forma de exercer a cidadania e todos devem participar. Veja na atividade abaixo a minha opinião sobre o lugar em que moro e logo em seguida, quero saber a sua opinião.

**Siga o link, assista ao vídeo e faça seu comentário:**

<https://flipgrid.com/082f2d75>



**Dica: Crie um roteiro antes de responder a minha pergunta no flipgrid.**

*O que você acha sobre o lugar em que mora?*

*O bairro é seguro? É bonito? Há vários tipos de comércio?*

*O que você acha que falta?*



😊 by Simone Ortega - February 13, 2021

### Direito e cidadania

Os direitos sociais são aqueles relacionados a educação, saúde, moradia, previdência social, assistência aos desamparados, proteção à infância e aos idosos, entre outros.

Será que os direitos sociais de sua comunidade são respeitados?

O que você acha sobre o lugar em que mora? O bairro é seguro? É bonito? Tem vários tipos de comércio?

O que você acha que falta?



 Record a Response

## 10) Sobre os direitos humanos:



DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS,  
ART. 25.1: “Toda pessoa tem direito a um padrão de  
vida capaz de assegurar a si e a sua família saúde e  
bem estar, inclusive alimentação, vestuário, habitação,  
cuidados médicos e os serviços sociais  
indispensáveis...”

Disponível em: <http://www.fao.org/3/a-i3448o.pdf>

a) Levando em consideração o texto acima, a lei presente no artigo (ART. 25.1), faça uma lista no seu caderno dos serviços prestados em sua comunidade para que as pessoas tenham uma vida saudável e digna. Depois que sua lista estiver completa, troque as informações com os seus amigos e veja se você esqueceu de citar algum serviço.



Direitos	Serviços prestados na comunidade
Educação	
Saúde	
Serviço social	
Alimentação	
Lazer	
Segurança	
Serviços básicos (água, esgoto, luz)	

## Vejamos como ocorre a argumentação nas cartas de reclamação a seguir:

### Texto 1



Pedido Não Entregue  
Netshoes

Betim - MG ID: 119158561 04/02/21 às 08h54

Já sou cliente da NetShoes e o mérito da empresa era a entrega eficiente, porém eu sempre comprava um ou dois itens no máximo, e pela credibilidade resolvi realizar uma compra de vários itens (para toda família), porém infelizmente dessa vez a empresa não honrou o compromisso de entrega e até o momento não recebi parte dos produtos, realizei a compra de 10 tênis em novembro de 2020 e só recebi 03, estou tentando exaustivamente uma posição referente a entrega, porém quando a chamada não cai no meio do atendimento as respostas sempre são evasivas e sem nexos. [...] Como não consegui uma solução e pior, não consegui cancelar uma compra que não recebi os produtos, vou buscar meus direitos via PROCON e judicialmente se necessário for... O que era para ser uma experiência simples e desburocratizada, se tornou uma péssima experiência... Essa reclamação tem o caráter de informação a possíveis consumidores futuros e uma forma de expressar meu protesto...

## Texto 2

COBRANÇA INDEVIDA - PROPAGANDA ENGANOSA  
Netflix

Cianorte - PR ID: 118422851 19/01/21 às 23h45

A minha esposa Rosineide realizou a assinatura do primeiro mês "gratuito de degustação" e antes de vencer os 30 dias cancelou, pois no site da NetFlix, quando ela fez o cadastro, dava esse direito. Para surpresa dela veio a cobrança no boleto do cartão, sendo que eu havia feito a reclamação no mês de Dezembro e segundo me informaram que a parcela era indevida e que havia sido estornada. A Netflix realizou uma propaganda enganosa e cobrança indevida. Exijo um retorno urgente e ressarcimento desta cobrança.

Disponível em: [https://www.reclameaqui.com.br/netflix/cobranca-indevida-propaganda-enganosa\\_Fv6Ga\\_wX0PnhSBma/](https://www.reclameaqui.com.br/netflix/cobranca-indevida-propaganda-enganosa_Fv6Ga_wX0PnhSBma/)

**11) De acordo com sua leitura dos textos, no quadro abaixo, assinale com um X os elementos que cada um deles apresenta.**



Texto	resumo da situação	argumento	solução para o problema
1			
2			

## 12) Imagine a situação abaixo:



Leila observou que há poucas árvores nas ruas do bairro em que mora. E decidiu escrever uma reclamação à prefeitura de sua cidade, mas não sabia como poderia argumentar. Ela pediu que você escrevesse os argumentos. Por sorte, você encontrou este post no instagram.



Disponível em: <https://www.instagram.com/p/B9SSoSDj1Hm/>

a) Quais dos dados acima você poderia utilizar como argumento? Ajude Leila a completar a carta:

Cambé, 12 de fevereiro de 2021.



À Prefeitura Municipal de Cambé

Assunto: Falta de árvores nas ruas do bairro.

Eu, Leila Lopes, moradora na Vila Central na cidade de Cambé, venho reclamar da falta de árvores nas ruas do bairro.



Atenciosamente,

Leila Lopes



# **#DESENVOLVENDO A AUTONOMIA**

Carta de Reclamação:  
Uma sequência didática funcionalista

## **Objetivo:**

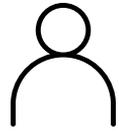
Compreender a função dos operadores argumentativos no enunciado.

Realizar pesquisa a partir de recortes e questões definidas previamente.

Produzir uma carta de reclamação.

### **Fique informado!**

A propaganda enganosa ou abusiva é aquela que tem algum tipo de discriminação, incitação à violência, explora o medo ou superstição, se aproveita da condição de criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de levar o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à própria saúde ou segurança.



**13) Você sabia que existem sites próprios em que as pessoas dão dicas, informações e opiniões sobre um produto ou serviço?**

Existem, sim! São espaços que você poderá encontrar opiniões, elogios, críticas, sugestões, dicas e avaliações sobre o produto/serviço que deseja, sejam elas boas ou ruins.



a) Logo abaixo, há três opiniões sobre o celular da Apple. Vamos ler e analisar a função de algumas palavras que conectam partes do texto, criando efeitos de sentido que auxiliam na construção da argumentação.

## Opinião 1



*“Pra quem é acostumado com Apple vai achar ele um monstro de tão bom e rápido, e pra quem é acostumado com Android, igual era minha esposa, vai ver que o IOS10 está muito bom de recursos, e que o aparelho é mais rápido que se pode imaginar... Excelente iphone, tenho um 7 e a esposa agora ficou feliz com esse 7 aqui.... recomendamos!!!”*

*Rainin*

*Nota: 10*

<https://opiniaobomvaleapena.com.br/celulares-e-smartphones/iphone-7-plus-56gb-prata-tela-retina-hd-5-5-quot-3d-touch-camera-dupla-de-1mp-apple-e-bom-vale-a-pena>

a) Temos dois argumentos neste enunciado:  
“...está muito bom de recursos, e que o aparelho é mais rápido...”

1º argumento: está muito bom de recursos

2º argumento: é mais rápido

Que palavra está unindo as afirmações? \_\_\_\_\_

b) Quando você soma esses dois argumentos ambos chegam a mesma conclusão, que no caso é a afirmação de que

-----  
-----

## Opinião 2



*“Iphone é iphone. Gostei muito; a bateria tem durado muito mais do que esperava. O sistema dispensa comentários e o tamanho achei ideal pois queria uma tela maior.”*

Orlando

Nota: 8

Disponível em: <https://opiniobomvaleapena.com.br/celulares-e-smartphones/iphone-7-plus-56gb-prata-tela-retina-hd-5-5-quot-3d-touch-camera-dupla-de-1mp-apple-e-bom-vale-a-pena>

c) Nesse caso, a opinião de Orlando sobre o celular é positiva. Qual é o argumento que explica o fato do dispositivo ter um tamanho ideal para ele?



## Opinião 3

*“Excelente produto, mas o microfone dele é muito baixo. Para você poder falar, somente com o fone de ouvido, pois o microfone do fone é excelente, mas do aparelho vc tem que gritar para o outro ouvir”*

Rodolfo

Nota: 10

Disponível em: <https://opiniaobomvaleapena.com.br/celulares-e-smartphones/iphone-7-plus-56gb-dourado-tela-retina-hd-5-5-quot-3d-touch-camera-dupla-de-1mp-apple-e-bom-vale-a-pena>

d) Podemos entender que Rodolfo não está totalmente satisfeito com o produto, apesar de achá-lo excelente. Que argumento utilizado nos leva a essa conclusão.

(\_) ...pois o microfone do fone é excelente

(\_) ...mas o microfone dele é muito baixo

e) No enunciado "Para você poder falar, somente com o fone de ouvido, pois o microfone do fone é excelente...", Rodolfo inicia uma argumento com o "pois" para....

(\_) justificar a ideia de que você pode falar utilizando o microfone do fone de ouvido.

(\_) somar a ideia de que você pode utilizar o microfone do fone de ouvido e a do aparelho.

## Para refletir...

O modo que nos expressamos em uma conversa, num texto, ou no caso, na carta pode ser decisivo para a reclamação ser válida. De certa forma, quando falamos, direcionamos nossos argumentos e fazemos isso com a ajuda dos operadores argumentativos.

Vejamos alguns deles:

iniciam  
ideias  
contrárias:

porém  
contudo  
mas  
entretanto

direcionam  
enunciados  
para uma  
mesma  
conclusão:

e  
também  
além disso

ajudam a inserir  
uma justificativa ou  
explicação de algo  
que foi dito  
anteriormente.

porque  
que  
pois

iniciam  
conclusões

Iniciam  
argumentos  
alternativos.

ou,  
ou então

logo  
portanto

## 14) Vamos analisar como os operadores agem na argumentação dos textos abaixo:



### Texto 1

Mercado Pago

Relato 01/01/2021, Bom Jardim - MA

Em 07/12/2020 (paguei em 07/12/2020) fiz algumas compras no mercado livre, e quando foi no dia 23/12 o mercado livre manda uma notificação dizendo que uma compra tinha sido entregue, então eu abri uma reclamação, pois eu não tinha recebido essa tal compra, então agora minha conta foi suspensa com o dinheiro da minha outra compra que foi devolvido ao remetente, porém o meu reembolso não recebi.

Disponível em: <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir>

a) No trecho em “...eu abri uma reclamação, pois eu não tinha recebido essa tal compra...” - o locutor da carta utiliza o operador ‘pois’ para...

(\_\_ ) iniciar uma ideia contrária ao que foi afirmado antes.

(\_\_ ) iniciar uma explicação sobre o motivo dele abrir uma reclamação.

b) Ele abriu uma reclamação junto ao Mercado Pago, porém não recebeu o reembolso. A palavra destacada tem como função...

(\_) iniciar uma ideia contrária ao que foi afirmado anteriormente.

(\_) iniciar uma explicação sobre o motivo dele abrir uma reclamação.



## Texto 2

Fique atento

Tenha em mente que ao optar por realizar uma troca ou fazer uma devolução, muitas vezes você terá que se deslocar até os Correios para despachar o produto e seguir os procedimentos da loja para embalá-lo. Por isso, ao entrar em contato com o atendimento do site, tire todas as dúvidas de como proceder para reenviar a mercadoria.

Disponível em: [https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/ganhou-presente-comprado-na-internet-saiba-como-trocar\\_4096/](https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/ganhou-presente-comprado-na-internet-saiba-como-trocar_4096/)

c) O site reclame aqui apresenta algumas orientações para o consumidor. No enunciado temos uma indicação de que no caso de troca ou devolução há regras para despachar o produto. Para concluir a ideia, que argumento foi utilizado?

1. (\_\_) Por isso, tire suas dúvidas.
2. (\_\_) Terá que se deslocar até os Correios.

d) No enunciado "Tenha em mente que ao optar por realizar uma troca ou fazer uma devolução...", qual é a função do operador "ou"?

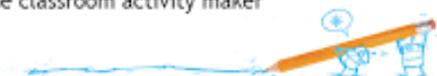
R: \_\_\_\_\_.

## 15) Exercícios de fixação no *Wordwall*.

<https://wordwall.net/play/17306/176/370>



 **Wordwall**  
The classroom activity maker

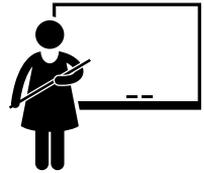


### **Fique informado!**

Quando a internet cair, você tem direito a um desconto. No serviço de banda larga, a operadora não deve cobrar pelas horas, ou frações acima de 30 minutos, em que o serviço não foi prestado. O tempo em que os serviços não funcionaram deve ser descontado na fatura do mês.

Agora chegou o momento de atualizar os conteúdos aprendidos e juntarmos todas as peças.

## **16) Pesquisa e observação:**



a) Juntamente com o professor, observar ruas, comércios, instituições em nossa comunidade e criar uma lista com o que pode ser melhorado. Você pode até documentar a situação tirando fotos ou fazendo vídeos. Guarde essas anotações para a próxima atividade.

OU

Converse com sua família, amigos e pense em algo que precise melhorar na sua rua ou no bairro em que você mora. Crie uma lista com essas situações. Guarde essas anotações para a próxima atividade.

## 17) Planejamento e produção textual:



Se você fez todo o percurso, já sabe que para escrever uma Carta de Reclamação devemos pensar em como vamos colocar nossas ideias e nossos argumentos de forma clara e eficiente.

a) Com certeza há muitas coisas em sua comunidade que poderiam ser melhoradas.



1. Veja a lista que você produziu na atividade 17 e escolha uma situação que precisa mudar em seu bairro para fazer uma reclamação.

2. Defina quem será o destinatário mais apropriado, descreva qual é a situação em detalhes e pense num bom argumento para defender seu ponto de vista. Também é preciso decidir se o envio será digital por meio de sites ou impresso via e-mail.

3. Para produzir uma Carta de Reclamação precisaremos pensar sobre alguns elementos, por exemplo, ideias, escolha das palavras e organização. Para tanto, preparei um quadro para que você consiga se organizar:



Data e local	
Destinatário (a quem é dirigida a carta)	
Assunto:	
Descrição dos fatos; esclareça o problema)	
Argumentos	
Despedida e assinatura	

## 18) Hora da produção escrita:



Chegou o momento de colocarmos em prática tudo o que foi trabalhado nesta sequência de atividade. Você irá elaborar o seu texto, observando as anotações acima. Divida o corpo do texto em três ou quatro parágrafos.

## 19) Hora da reescrita:



a) Ao terminar a primeira versão de sua carta de reclamação, observe se você colocou todas as informações necessárias e se seus argumentos estão claros. Para tanto, elaborei alguns critérios para ter como base:

O texto apresenta os elementos composicionais típicos da carta de reclamação: local; data; vocativo; assunto; despedida; e assinatura?



O texto apresenta uma linguagem interlocutiva? (Vocativo, retomadas do interlocutor ao longo da carta etc.)



Ao escrever o texto, você considerou seu destinatário?

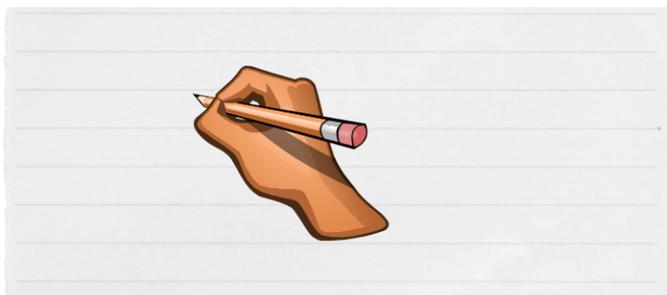


Os argumentos são consistentes para influenciar o interlocutor?



O texto está bem cuidado quanto à pontuação, ortografia e possui uma linguagem formal?





b) Pronto? Antes de enviar para o seu destinatário, vamos publicar no mural do padlet para que o professor e os seus amigos possam apreciar o seu trabalho.

[https://padlet.com/simonetereza\\_ortega/dc2da0s0iswg495y](https://padlet.com/simonetereza_ortega/dc2da0s0iswg495y)





## 20) Para finalizar, deixe sua opinião sobre a sequência de atividades.

<https://forms.gle/w99ko17yycqNCqQ99>

### Avaliação - Sequência Didática Carta de Reclamação

Este é o momento de vocês, alunos, darem sua opinião e avaliar a produtividade da sequência didática Carta de Reclamação.

\*Required

1-) As questões estavam bem explicadas? \*

sim

não

# Referências

BARROS, Eliana Merlin Deganutti de. **A capacidade de ação discursiva:** Representações do contexto de produção em situação de ensino-aprendizagem. *Trab. Ling. Aplic.*, Campinas, n(54.1): 109-136, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tla/a/zKKL8v8BDJFwG6PTDWVDXgR/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 03.jun.2021.

BARBOSA, Jacqueline Peixoto. **Carta de solicitação e de reclamação.** São Paulo: FTD, 2005.

BAWARSHI, Anis S. **Gênero: história, teoria, pesquisa, ensino.** 1 ed. São Paulo: Parábola, 2013.

BRETON, Philippe. **A argumentação na comunicação.** 2 ed. Bauru, São Paulo: EDUSC, 2003.

CASSEB-GALVÃO, Vania Cristina; DUARTE, Milcinele. **Artigo de opinião:** sequência didática funcionalista. 1 ed. São Paulo: Parábola, 2018.

DUARTE, Milcinele da Conceição. **Uma proposta de sequência didática funcionalista.** Tese de Doutorado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Letras e Linguística, da Universidade Federal de Goiás – UFG, Goiânia, 2015.

HALLIDAY, M.A.K; MATTHIESSEN, Christian. **An introduction to functional Grammar.** 3 ed, London: Oxford University Press Inc., 2004.

KOCH, Ingedore Villaça; ELIAS, Vanda Maria. **Escrever e Argumentar.** 1 ed. 2ª reimpressão, São Paulo: Contexto, 2018.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça; TRAVAGLIA, Luiz Carlos. **A coerência textual.** 14. Ed. São Paulo: Contexto, 2002.

NEVES, Maria Helena de Moura. **Gramática na escola.** 8 ed. 2ª reimpressão, São Paulo: Contexto, 2021.

PAIVA, Hermínia Maria Florêncio; ZAVAM, Aurea Suely. **A produção de textos no Ensino Fundamental:** desenvolvendo a competência escrita por meio de sequência didática. Letras & Letras Uberlândia | vol 32 / 2 | jul/dez 2016. Disponível em:<http://www.seer.ufu.br/index.php/letraseletras/article/view/35235/19947> Acesso em 03.jun.2021.

RETORTA, Mirian Sester; LOPES, Karina Rosse. PIBID e inclusão social: Carta de Reclamação em uma turma de oitavo ano. In: SOUZA, Sweder; SOBRAL, Adail. **Gêneros, entre o texto e o discurso:** questões conceituais e metodológicas. Campinas: Mercado de Letras, 2016. p. 327-353.

ROJO, Roxane. **Letramentos, mídias, linguagens.** 1 ed. São Paulo: Parábola, 2019.

ROJO, Roxane Helena R. **Hipermodernidade, multiletramentos e gêneros discursivos.** 1 ed. São Paulo: Parábola, 2015.

ROJO, R. (Org.). **Escol@ conectada: os multiletramentos e as TICs.** 1. ed. São Paulo: Parábola, 2013.

RUIZ, Eliana Donaio. **Como corrigir redações na escola:** uma proposta textual-interativa. 1 ed. 2ª reimpressão, São Paulo: Contexto, 2013.

ORTEGA, Simone Tereza de Oliveira; SANTOS, Givan José Ferreira. Ensino do gênero ensaio escolar com uso da ferramenta tecnológica Google Forms: uma proposta de sequência didática funcionalista. In: SANTOS, Givan José Ferreira et al. (Orgs). **Letramento e ensino:** sujeitos, conhecimentos e significações. 1. ed. Maringá: Vox Littera Publicações, 2020. p. 245-265.

## Quadro de Links utilizados na sequência didática

Nome	Postagem	Pág.	Link
Atendimeto	vídeo	4	<a href="https://youtu.be/Xk9BSAAK0q8">https://youtu.be/Xk9BSAAK0q8</a>
Carta de Reclamação	texto	5	<a href="http://www.seer.ufu.br/index.php/letraseletras/article/view/35235/19947">http://www.seer.ufu.br/index.php/letraseletras/article/view/35235/19947</a>
Carta de Reclamação	texto	6	<a href="https://www.reclameaqui.com.br/food/estorno-nao-recebido_wVX1XRgzBf613Yfo/">https://www.reclameaqui.com.br/food/estorno-nao-recebido_wVX1XRgzBf613Yfo/</a>
Link para pesquisa	texto	9	<a href="https://www.reclameaqui.com.br/">https://www.reclameaqui.com.br/</a>
Atividade	wordwall	13	<a href="https://wordwall.net/play/15585/351/997">https://wordwall.net/play/15585/351/997</a>
9 direitos do consumidor	vídeo	16	<a href="https://youtu.be/m5EL8WXm_bA">https://youtu.be/m5EL8WXm_bA</a>
Atividade	Forms	17	<a href="https://forms.gle/38eWFR4GeKrHqaXv6">https://forms.gle/38eWFR4GeKrHqaXv6</a>
Argumentação, tipos de argumento, fato e opinião	vídeo	18	<a href="https://youtu.be/jJrOx0BFLuc">https://youtu.be/jJrOx0BFLuc</a>
Atividade	Flipgrid	19	<a href="https://flipgrid.com/082f2d75">https://flipgrid.com/082f2d75</a>
Lei	texto	20	<a href="http://www.fao.org/3/a-i3448o.pdf">http://www.fao.org/3/a-i3448o.pdf</a>
Reclamação	texto	21	<a href="https://www.reclameaqui.com.br/netshoes/pedido-nao-entregue_IYGxxNoku8QI_lr/">https://www.reclameaqui.com.br/netshoes/pedido-nao-entregue_IYGxxNoku8QI_lr/</a>
Reclamação	texto	22	<a href="https://www.reclameaqui.com.br/netflix/cobranca-indevida-propaganda-enganosa_Fv6Ga_wX0PnhSBma/">https://www.reclameaqui.com.br/netflix/cobranca-indevida-propaganda-enganosa_Fv6Ga_wX0PnhSBma/</a>
Porque arborizar as ruas	imagem	23	<a href="https://www.instagram.com/p/B9SSoSDj1Hm/">https://www.instagram.com/p/B9SSoSDj1Hm/</a>
opinião	texto	28	<a href="https://opiniaobomvaleapena.com.br/celulares-e-smartphones/ip-hone-7-plus-56gb-prata-tela-retina-hd-5-5-quot-3d-touch-camera-dupla-de-1mp-apple-e-bom-vale-a-pena">https://opiniaobomvaleapena.com.br/celulares-e-smartphones/ip-hone-7-plus-56gb-prata-tela-retina-hd-5-5-quot-3d-touch-camera-dupla-de-1mp-apple-e-bom-vale-a-pena</a>
opinião	texto	29	<a href="https://opiniaobomvaleapena.com.br/celulares-e-smartphones/ip-hone-7-plus-56gb-prata-tela-retina-hd-5-5-quot-3d-touch-camera-dupla-de-1mp-apple-e-bom-vale-a-pena">https://opiniaobomvaleapena.com.br/celulares-e-smartphones/ip-hone-7-plus-56gb-prata-tela-retina-hd-5-5-quot-3d-touch-camera-dupla-de-1mp-apple-e-bom-vale-a-pena</a>
opinião	texto	30	<a href="https://opiniaobomvaleapena.com.br/celulares-e-smartphones/ip-hone-7-plus-56gb-dourado-tela-retina-hd-5-5-quot-3d-touch-camera-dupla-de-1mp-apple-e-bom-vale-a-pena">https://opiniaobomvaleapena.com.br/celulares-e-smartphones/ip-hone-7-plus-56gb-dourado-tela-retina-hd-5-5-quot-3d-touch-camera-dupla-de-1mp-apple-e-bom-vale-a-pena</a>
Reclamação on-line	texto	32	<a href="https://consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir">https://consumidor.gov.br/pages/indicador/relatos/abrir</a>
Dica	texto	33	<a href="https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/ganhou-presente-comprado-na-internet-saiba-como-trocar_4096/">https://noticias.reclameaqui.com.br/noticias/ganhou-presente-comprado-na-internet-saiba-como-trocar_4096/</a>
Atividade	wordwall	35	<a href="https://wordwall.net/play/17306/176/370">https://wordwall.net/play/17306/176/370</a>
Atividade	padlet	40	<a href="https://padlet.com/simonetereza_ortega/dc2da0s0iswg495y">https://padlet.com/simonetereza_ortega/dc2da0s0iswg495y</a>

**#fim**

