



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE LETRAS VERNÁCULAS
MESTRADO PROFISSIONAL EM LETRAS

FERNANDO LIMA MENEZES

**O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO COMO DEFLAGRADOR DO PROCESSO
ARGUMENTATIVO DE ALUNOS DO 9º ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL II**

FORTALEZA

2021

FERNANDO LIMA MENEZES

O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO COMO DEFLAGRADOR DO PROCESSO
ARGUMENTATIVO DE ALUNOS DO 9º ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL II

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Letras, da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Letras. Área de concentração: Linguagens e Letramentos.

Orientadora: Profa. Dra. Pollyanne Bicalho Ribeiro.

FORTALEZA

2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca Universitária
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

M511g Menezes, Fernando Lima.
O gênero carta de reclamação como deflagrador do processo argumentativo de alunos do 9º ano do ensino fundamental II / Fernando Lima Menezes. – 2021.
122 f. : il. color.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Centro de Humanidades, Programa de Pósgraduação Profissional em Letras, Mestrado Profissional em Letras, Fortaleza, 2021.
Orientação: Profª. Dra. Pollyanne Bicalho Ribeiro.

1. Carta de Reclamação. 2. Estratégias Argumentativas. 3. Sequência Didática. 4. Ensino de Língua Portuguesa. I. Título.

CDD 400

FERNANDO LIMA MENEZES

O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO COMO DEFLAGRADOR DO PROCESSO
ARGUMENTATIVO DE ALUNOS DO 9º ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL II

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Letras, da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Letras. Área de concentração: Linguagens e Letramentos.

Aprovada em: 05/03/2021.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Pollyanne Bicalho Ribeiro (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Abniza Pontes de Barros Leal
Universidade Estadual do Ceará (UECE)

Profa. Dra. Mônica de Souza Serafim
Universidade Federal do Ceará (UFC)

AGRADECIMENTOS

Reconhecendo que esta pesquisa, produto final do curso de Mestrado Profissional realizado concomitantemente ao trabalho como professor de Língua Portuguesa em três escolas públicas, exigiu muita dedicação, determinação, paciência e, sobretudo, superação, não poderia deixar de agradecer a todos que contribuíram, direta ou indiretamente, para que eu conseguisse alcançar esta vitória tão importante. Primeiramente, a Deus, que me concedeu esta oportunidade e me propiciou esta grande experiência de crescimento profissional e pessoal, dando-me muita força e fé durante este trabalhoso, porém valoroso percurso.

À minha família, em especial, aos meus pais, Ildo Fernandes de Menezes e Maria Glaucia Lima Menezes, aos meus avós maternos, Maria Luísa e Raimundo Xavier, e paternos, Frutuoso Fernandes e Rita Santos, por todo o incentivo e apoio de sempre, ao longo da minha formação, especialmente nos momentos em que precisei me dedicar aos estudos.

À minha querida orientadora, professora Pollyanne Bicalho Ribeiro, que acreditou no meu trabalho, conduzindo-me brilhantemente por meio da sua delicadeza, da sua compreensão e da sua disponibilidade e, acima de tudo, ofertando-me valiosos aprendizados.

Às professoras da VI turma de Mestrado Profissional em Letras da UFC, pelos ensinamentos que tiveram um valor especial na minha formação e pela compreensão diante das dificuldades enfrentadas durante o processo de escrita da dissertação, já que todos passamos por uma situação de pandemia e tivemos que alterar alguns pontos no nosso percurso.

Aos colegas da VI turma do PROFLETRAS-UFC, pelas ajudas e pelas reflexões compartilhadas. Agradeço pelo companheirismo e pelas contribuições – inclusive com materiais para estudo – durante dias e noites dedicados aos trabalhos e às pesquisas do curso e também pelos momentos de descontração durante nossas tentativas de relaxamento nos períodos de exaustão. Aos colegas de outros cursos e/ou de programas que participaram das aulas com a nossa turma.

À coordenadora do PROFLETRAS-UFC, professora Aurea Zavam, pelo acolhimento e pelo incentivo dados à nossa turma e pela atenção destinada a nós, principalmente em momentos decisivos para o curso. Aos funcionários do Programa de Pós-Graduação em Linguística (PPGL-UFC), pela assistência e pela atenção dedicadas à nossa turma. Aos professores Lucineudo Machado Irineu e Maria Ednilza Oliveira Moreira, pelo tempo dedicado à leitura e à avaliação e pelas valiosas contribuições nas bancas examinadoras.

À CAPES, pelo apoio e pelo incentivo financeiro aos nossos estudos, por meio da manutenção da bolsa. Aos alunos, professores e gestores das escolas que colaboraram para a

realização do curso e da pesquisa, compreendendo a sua grande importância, incentivando-me a prosseguir. Aos amigos Cleyton Paes, Daniele Almeida, Leilane de Oliveira Chaves e Roberta Araújo, por me ouvirem nos momentos de angústia e por sempre me encorajarem durante o curso. Ao Grupo de Estudos em Representações, Linguagem e Trabalho (GERLIT/CNPq), pela constante formação e pelas ricas discussões sobre linguagem.

A todos os meus familiares, amigos e amigas, que torceram por mim durante os dois anos de curso e me transmitiram mensagens de força para que eu conquistasse este título, mesmo com a intensa rotina de dois turnos de trabalho em sala de aula.

“O correr da vida embrulha tudo.

A vida é assim: esquenta e esfria, aperta e daí afrouxa, sossega e depois desinquieta.

O que ela quer da gente é coragem.”

(GUIMARÃES ROSA).

RESUMO

A importância da aprendizagem da argumentação na escola é fundamental para a inserção dos jovens nas diversas práticas sociais de letramento exigidas atualmente. Nesse sentido, com o objetivo maior de contribuir para o desenvolvimento dessa competência entre alunos do ensino fundamental II, este trabalho trata sobre o ensino e a aprendizagem do gênero carta de reclamação, com foco nas estratégias argumentativas que esse gênero mobiliza para ser realizado. Com esse propósito, elaborou-se uma série de módulos com sugestões de atividades usando o procedimento denominado Sequência Didática (SD), seguindo os pressupostos teóricos e práticos de Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004). Assim, com o intuito de auxiliar os professores em relação ao ensino da arquitetura argumentativa presente na produção textual das cartas, utilizaram-se as propostas de estratégias argumentativas elaboradas por Koch e Elias (2016), além dos documentos oficiais: Parâmetros Curriculares Nacionais (1998) e Base Nacional Comum Curricular (2017). Para o aporte teórico deste trabalho, consideraram-se, ainda, as noções de gênero dos seguintes autores: Bakhtin (2003), Marcuschi (2008), Rojo (2000) e Bezerra (2017). Também houve um debruçamento sobre a noção de endereçamento em Bakhtin, por considerar essa categoria um traço essencial do enunciado e um elemento fundamental para o ensino da produção textual. Portanto, para tratar sobre o tema, recorreu-se aos textos de Bakhtin (2003) e Volóchinov (2009). Já para o gênero carta de reclamação, contou-se com os pressupostos teóricos de Alves e Serafim (2014), de Melo (2009) e de Silva (2016). Em relação à metodologia de pesquisa, tomou-se como foco a pesquisa-ação, conforme Thiollent (1985) e Gil (2008). Ademais, ao final da pesquisa, como dito, desenvolveu-se um produto (uma proposta de Sequência Didática) que cumpre o intento de ser um elemento multiplicador deste trabalho nas escolas estaduais e municipais de Fortaleza (CE) e que versa sobre as ideias propostas nesta dissertação.

Palavras-chave: Carta de reclamação. Estratégias argumentativas. Sequência Didática. Ensino de Língua Portuguesa.

ABSTRACT

The importance of learning argumentative writing in school is fundamental for the insertion of young people in the diverse literacy social practices required today. In this sense, with the main objective of contributing to the development of this competence with students of elementary school II, this work deals with the teaching and learning of the complaint letter genre and the argumentative strategies that this genre mobilizes for its making. For this purpose, a series of modules was prepared with suggested activities using the procedure called Didactic Sequence (SD), following the theoretical and practical assumptions of Dolz, Noverraz and Schneuwly (2004). Thus, in order to assist teachers in the teaching of argumentative architecture present in the textual production of letters, the proposals for argumentative strategies developed by Koch and Elias (2016) were used, in addition to the official documents: Nacional Curriculum Parameters (1998) and Common National Curricular Base (2017). For the theoretical contribution of this work, the notions of genre of the following authors were also considered: Bakhtin (2003), Marcuschi (2008), Rojo (2000) and Bezerra (2017). There was also a focus on the notion of addressing in Bakhtin, as he considers this category an essential feature of the statement and a fundamental element for teaching textual production. Therefore, to address the issue, Bakhtin (2003) and Volóchinov (2009). As for the complaint letter genre, the theoretical assumptions of Alves and Serafim (2014), Melo (2009) and Silva (2016) were used. In relation to the research methodology, action research was focused, according to Thiollent (1985) and Gil (2008). Furthermore, at the end of the research, as mentioned, a product (a Didactic Sequence proposal) that fulfills the intention of being a multiplier element of this work in the state and municipal schools of Fortaleza (CE) and that deal with the proposed ideas in this dissertation.

Keywords: Complaint letter. Argumentative strategies. Following Teaching. Teaching of Portuguese Language.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	APANHADOS HISTÓRICOS SOBRE ARGUMENTAÇÃO	17
2.1	Teoria da argumentação	20
2.2	Argumentação e ensino	23
2.3	Estratégias argumentativas em Koch e Elias	27
3	O GÊNERO DISCURSIVO PARA BAKHTIN	31
3.1	O papel do endereçamento no ensino de produção textual do gênero carta de reclamação à luz da teoria bakhtiniana	33
3.2	O gênero discursivo carta de reclamação	38
3.3	Aspectos constitutivos do gênero carta de reclamação	41
4	METODOLOGIA DA PESQUISA	46
4.1	Caracterização da pesquisa	46
4.2	Procedimento para a constituição do corpus da pesquisa	47
4.3	Delimitação do universo, participantes e contexto	48
4.4	Procedimentos da Sequência Didática	50
5	SEQUÊNCIA DE ATIVIDADES	59
5.1	Apresentação da situação	59
5.2	Situação inicial	65
5.3	Módulos de desenvolvimento	72
5.4	Situação final	98
6	CONCLUSÃO	103
	REFERÊNCIAS	107
	APÊNDICE A – PLANOS DE AULA	110
	ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP	120

1 INTRODUÇÃO

Esta dissertação tem como foco uma proposta de ensino do gênero carta de reclamação, visto como um modelo prático, propício e motivador para o aprimoramento da capacidade argumentativa de alunos do ensino fundamental II, nas aulas de Língua Portuguesa. A partir da referida proposta, busca-se pensar em modos de apropriação desse gênero pelos alunos por intermédio do estudo de algumas estratégias argumentativas elaboradas por Koch e Elias (2016), a fim de propiciar meios para a produção de tais textos. Assim, no final do trabalho, encontra-se uma série de atividades, com base na Sequência Didática (SD) desenvolvida por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), como sugestão metodológica para as aulas de Língua Portuguesa e Produção Textual do ensino fundamental II, tendo como objetivo principal subsidiar o trabalho do professor de Língua Portuguesa no processo de ensino/aprendizagem do gênero carta de reclamação.

Depois dessa exposição inicial dos objetivos deste estudo, é importante ressaltar a preocupação das redes de ensino municipal e estadual do Ceará com o desempenho dos alunos de nível fundamental no que tange ao rendimento na disciplina de Língua Portuguesa. Esse aprendizado, nos últimos anos, vem sendo acompanhado por diversas avaliações externas, a nível estadual e nacional, e por orientações técnicas de documentos como os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCNs), a Base Nacional Comum Curricular (BNCC), e, em caráter estadual, o Documento Curricular Referencial do Ceará (DCRC). Esses documentos normativos, além de servir como orientação pedagógica, permite verificar, por meio das avaliações quantitativas, em quais locais há uma evolução nos índices de aprendizagem ou um desempenho aquém do almejado.

Nesse sentido, as escolas da rede pública estadual e municipal de Fortaleza que ofertam o nível fundamental I e II, apesar de virem melhorando as estatísticas que dimensionam os índices de proficiência e de compreensão leitora dos alunos, como apontam as avaliações diagnósticas do Sistema de Avaliação da Educação Básica (Saeb) e o da Prova Brasil (avaliação externa que analisa os anos iniciais e finais do ensino fundamental), ainda apresentam problemas em relação ao nível de aprendizagem dos alunos que concluem o ensino fundamental II e que chegam ao ensino médio.

Esses estudantes, apesar de saberem ler e escrever, não manifestam o pleno desenvolvimento das habilidades de leitura e de escrita em diferentes contextos e têm bastante dificuldade em desenvolver atividades que necessitam de um pouco mais de proficiência e de senso crítico para sua resolução.

Nesse contexto, é importante observar que, mesmo com uma apreciação mais técnica sobre o ensino de língua materna nos anos finais do ensino fundamental, a competência escrita ainda tem sido um grande problema nessa fase escolar. Dentre os fatores que contribuem para essa problemática, pode-se mencionar o exercício de atividades descontextualizadas das práticas discursivas, como a resolução apenas de questões gramaticais, ortográficas ou vocabulares, baseando o ensino em uma visão meramente mecânica e prescritiva.

Constatando a existência dessas ocorrências, defende-se aqui o ensino produtivo, aquele que visa reconhecer o uso da língua, propiciando ao aluno o trabalho com textos em situações reais de produção, e não somente buscando aspectos formais e normativos, sem que haja um propósito comunicativo real de uso. Acredita-se que as metodologias utilizadas nas aulas de língua materna devem adotar os gêneros discursivos como referência para o ensino de produção textual, pois eles são relativamente estáveis e reproduzidos nas práticas sociais.

Nessa condição, pauta-se o aparato teórico deste trabalho na perspectiva de gênero de Bakhtin (2003), o qual afirma que o gênero discursivo parte de uma análise dos aspectos sócio-históricos e do contexto enunciativo, levando em consideração o locutor e o interlocutor, para, a partir disso, refletir sobre as marcas linguísticas do texto. Além disso, analisa-se a argumentação segundo Koch e Elias (2016), servindo de auxílio para elaborar as atividades sobre arquitetura argumentativa dos módulos da Sequência Didática.

Por fim, em relação à Sequência Didática, tomam-se como base os pressupostos teóricos metodológicos de Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), na tentativa de propor atividades que possam ser utilizadas por professores de Língua Portuguesa, proporcionando mais uma opção metodológica para o ensino dos gêneros argumentativos em sala de aula.

Para desenvolver a competência escrita dos alunos na produção de textos, sobretudo os escritos, convém ressaltar as orientações dos Parâmetros Curriculares Nacionais (PCNs), que foram elaborados a fim de servir como ponto de partida para o trabalho docente, norteando as atividades em sala de aula, no ensino fundamental. O documento aponta para a necessidade de a escola propor atividades semelhantes àquelas que os estudantes precisarão lidar na vida social.

Dentre os objetivos indicados nos PCNs para o ensino fundamental, pode-se destacar como referência para este trabalho os do terceiro e do quarto ciclos: o primeiro refere-se à habilidade de posicionar-se de maneira crítica, responsável e construtiva nas diferentes situações sociais; o segundo, à capacidade de questionar a realidade, formulando problemas e tratando de resolvê-los, utilizando, para isso, o pensamento lógico, a criatividade, a intuição, a capacidade de análise crítica, selecionando procedimentos e verificando sua adequação (BRASIL, 1998).

Portanto, atendendo aos parâmetros e às diretrizes propostos nos PCNs, acredita-se que o ensino da sequência argumentativa e que o funcionamento de um gênero pertencente a essa tipologia, podem contribuir para minimizar as principais dificuldades dos alunos, além de favorecer o desenvolvimento da competência escrita e da construção argumentativa em textos escritos por alunos do 9º ano.

Desse modo, escolheu-se trabalhar com um gênero de caráter argumentativo – a carta de reclamação –, por considerá-lo relevante para o aluno em sua interação social. A escolha da tipologia argumentativa e do gênero carta de reclamação deu-se em virtude dos seguintes motivos:

- a) a argumentação possui um papel fundamental na formação dos indivíduos em uma sociedade letrada;
- b) a carta de reclamação é um gênero essencialmente argumentativo, que se relaciona com a realidade dos alunos, já que estes enfrentam diversos problemas coletivos e individuais em seu cotidiano, inclusive no contexto escolar, os quais podem vir a ser solucionados com o uso devido e produtivo do gênero;
- c) os textos argumentativos são mais recorrentes em exames de acesso ao nível superior.

Assim, tem-se como objetivo aprimorar as habilidades linguísticas, textuais e discursivas dos alunos por meio da carta de reclamação. Por intermédio desse gênero textual, é possível dar voz às opiniões, buscando informações verdadeiras e fatos legítimos para emitir um ponto de vista de maneira clara e objetiva, algo essencial para o exercício da cidadania em uma sociedade, visto que ainda é muito elevado o número de alunos que não conseguem defender suas ideias de maneira satisfatória nas diversas situações do cotidiano escolar e social.

A estrutura de um gênero que visa persuadir, tendo como referência fatos, com o intuito de manifestar um ponto de vista, exige dos estudantes a busca por bases sólidas que reforcem seus argumentos, ou seja, ideias que farão a diferença no momento de convencer o interlocutor de que aqueles fatos carecem de um olhar mais cuidadoso.

Ademais, acredita-se que a habilidade de argumentar é importante para a construção individual e social do indivíduo, além de contemplar os atuais parâmetros curriculares que norteiam o ensino de Língua Portuguesa na Base Nacional Comum Curricular (BNCC), documento de caráter normativo que define e orienta o conhecimento que os alunos da educação básica devem desenvolver progressivamente ao longo de sua formação.

Para a Língua Portuguesa, o documento reconhece a importância de o professor conhecer o funcionamento da linguagem e de levar o aluno a percebê-la como um instrumento de pertencimento ao mundo. Portanto, indica a importância da organização das práticas de linguagem (leitura e produção de textos, oralidade e análise linguística/semiótica) por campos de atuação e da contextualização do conhecimento escolar, a fim de gerar a percepção de que essas práticas derivam de situações da vida social e que, por esse motivo, precisam ser situadas em contextos significativos para os estudantes.

O documento visa garantir aos alunos um conjunto de conhecimentos necessários à vida social e contribuir para o pleno desenvolvimento do cidadão, servindo como elemento norteador da ação docente. Para o ensino de língua materna, a BNCC considera as situações comunicativas que se realizam nas diferentes esferas sociais – escolar, científica, literária, jornalística, entre outras –, as quais devem ser estudadas e conhecidas, cabendo ao professor priorizar as situações que serão tomadas como objeto de ensino.

Visto isso, este trabalho pretende seguir as seguintes orientações propostas no documento (BRASIL, 2017, p. 85):

- a) compreender a língua como fenômeno cultural, histórico, social, variável, heterogêneo e sensível aos contextos de uso, reconhecendo-a como meio de construção de identidades de seus usuários e da comunidade a que pertencem;
- b) empregar, nas interações sociais, a variedade e o estilo de linguagem adequados à situação comunicativa, aos interlocutores e ao gênero do discurso/gênero textual;
- c) reconhecer o texto como lugar de manifestação e negociação de sentidos, valores e ideologias.

Nesse contexto, em consonância com as orientações do documento norteador e acompanhando o entendimento dos PCNs, propõem-se o estudo e a aprendizagem do gênero carta de reclamação, que se mostra como um gênero importante, pois garante ao aluno o desenvolvimento de suas habilidades intelectuais, proporcionando-lhe as bases linguísticas que o ajudarão, mais tarde, a apreender os conhecimentos mais complexos acerca da língua.

Diante do exposto, o objetivo geral deste estudo é aprimorar a argumentação dos alunos por intermédio do gênero carta de reclamação. Quanto aos objetivos específicos da pesquisa, almeja-se que eles:

- a) compreendam os aspectos linguísticos, textuais e discursivos do gênero carta de reclamação;

- b) aperfeiçoem seus argumentos por meio de algumas estratégias argumentativas propostas por Koch e Elias (2016);
- c) compreendam o funcionamento do gênero, seu propósito comunicativo e seu conteúdo temático, segundo Bakhtin (2003).

É importante ressaltar que esta pesquisa conta com a valiosa contribuição de materiais teóricos e práticos relacionados com o estudo dos gêneros textuais em sala de aula, do ensino da sequência argumentativa, da produção de textos no ensino fundamental e da metodologia Sequência Didática, dentre os quais, destacam-se: Marcuschi (2008); Bezerra (2017); Koch e Elias (2016); Rojo (2000); Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004).

Também contribuem para a pesquisa as dissertações, as teses e os artigos relacionados com o gênero carta de reclamação, como a tese de Melo (2009), que investigou a apropriação da carta de reclamação por alunos dos 3º e 4º blocos da Educação de Jovens e Adultos (EJA) em duas escolas públicas municipais de Teresina-PI. Assim, por meio de análises quantitativas e qualitativas, a doutoranda verificou que o desenvolvimento do tema, os articuladores discursivo-argumentativos e as modalizações, entre outros aspectos, facilitaram a aprendizagem e contribuíram para a construção de sentido das produções dos alunos do grupo participante da Sequência Didática. Bem como o artigo de Alves e Serafim (2014), que também se valeu do procedimento Sequência Didática, investigando o desenvolvimento do discurso argumentativo na escrita da carta de reclamação de alunos do 4º ano do ensino fundamental de uma escola pública municipal de Fortaleza. Também corrobora a pesquisa e a produção de algumas atividades o trabalho teórico e prático de Silva (2016).

Dessa forma, analisaram-se os aspectos discursivos, textuais e argumentativos das cartas, além dos aspectos socioculturais emergentes, chegando à conclusão que a argumentação está presente nas produções dos alunos desde cedo e que, com uma sequência didática, o texto argumentativo tende a ser construído pelos alunos. Por fim, para a produção dos módulos (produto), toma-se como base a proposta de Sequência Didática de Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004).

Portanto, a pesquisa pretende dar continuidade ao avanço das práticas de ensino de produção de textos no ensino fundamental II, sobretudo em relação aos aspectos argumentativos dos textos, utilizando gêneros de uso público da linguagem como meio para alcançar esse propósito. Considera-se que o gênero carta de reclamação, por ser um texto que tem como característica de composição o engajamento, pode auxiliar o professor nas aulas de sequência argumentativa, a fim de intervir em determinados problemas que existam na comunidade

escolar, em contextos reais de uso.

Com isso, pretende-se mostrar a importância de os professores de Língua Portuguesa proporem atividades que levem em consideração não só a forma, mas também o funcionamento do gênero em questão, seu propósito comunicativo, seu conteúdo temático e sua circulação. Sendo assim, busca-se, com este estudo, contribuir para a reflexão e para o ensino da sequência argumentativa a partir do gênero carta de reclamação, visto que as habilidades de leitura e de escrita argumentativas, como prática social de linguagem, são imprescindíveis em uma sociedade letrada e fundamentais para a inserção dos alunos às práticas sociais futuras.

Ademais, tendo consciência da dificuldade que o professor muitas vezes tem de atualizar suas práticas em seu dia a dia, principalmente devido à grande demanda de trabalho, propõe-se como diferencial, nesta pesquisa, a exposição de uma série de atividades de Sequência Didática, em consonância com os seguintes documentos oficiais: PCNs (1998) e BNCC (2017). O intuito é disponibilizar o material para estudo, reflexão e uso por professores de Língua Portuguesa e por demais profissionais interessados na área.

Visto isso, as seções do trabalho foram organizadas da seguinte forma: a primeira (Introdução) apresenta a contextualização do estudo: a problemática relativa ao ensino de textos argumentativos, os objetivos propostos, os autores utilizados como base teórica etc. A segunda versa sobre os apanhados históricos concernentes à argumentação. Inicialmente, traça-se um panorama sobre a argumentação do ponto de vista histórico, analisando desde a retórica greco-latina proposta por Aristóteles até as retóricas mais atuais, como as de Chaïm Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005). Em seguida, fala-se sobre a teoria da argumentação e sobre o ensino, sendo apresentadas algumas vertentes da teoria da argumentação, além da análise do ensino de gêneros argumentativos nos anos finais do ensino fundamental II, especialmente no último ano (9º ano), e por último, dialoga-se sobre a noção de estratégias argumentativas em Koch e Elias (2016), servindo de fundamentação para a estrutura argumentativa das atividades propostas, ajudando a arquitetar as informações e os fatos para a defesa de opiniões e de pontos de vista.

Em relação à distinção entre fato e opinião, há sempre uma grande dificuldade de o aluno distinguir o que é fato (acontecimento relatado) de opinião (impressão particular que se exprime em relação ao fato). Para o ensino de Língua Portuguesa no ensino fundamental II, pode-se observar que a Matriz de Referência do Sistema Permanente de Avaliação da Educação Básica do Ceará (SPAECE) usa essa competência como um dos critérios de avaliação para verificar a proficiência leitora do aluno por meio do Descritor D6 (distinguir fato de opinião). Dessa forma, para a proposta de produção das cartas de reclamação, considera-se importante o tratamento desse tema. Por fim, acredita-se ser essencial trabalhar mais intensamente o discurso

argumentativo em sala de aula por meio de oficinas e de projetos de leitura e de escrita, para que os alunos desenvolvam essa competência em textos argumentativos de maneira satisfatória.

Na terceira seção, discute-se o gênero à luz da teoria dialógica do discurso, tomando como perspectiva teórica a noção bakhtiniana de endereçamento, por considerar, neste trabalho, a produção do gênero carta de reclamação o fruto da interação entre sujeitos situados, que agem em torno de uma função e de uma finalidade específica, no interior de uma prática comunicativa concreta de uso da língua.

Ademais, nesta seção, aborda-se o gênero carta de reclamação observando seu conteúdo temático, sua forma composicional e seus recursos estilísticos, por considerar que todo gênero discursivo tem uma forma estável de enunciação. Conforme cita Bakhtin (2003), os textos são organizados em gêneros, formas relativamente estáveis de enunciados. Portanto, debate-se o gênero carta de reclamação a partir de seu contexto de produção, apresentando sua natureza organizacional e sua consonância com a BNCC (2017), tendo em vista a importância de construir um material para ser utilizado por profissionais de ensino que considerem o funcionamento social desse gênero discursivo, e não somente seus aspectos estruturais.

Na quarta seção, discorre-se sobre os aspectos metodológicos utilizados nesta pesquisa. Portanto, propõe-se aqui um trabalho feito de forma sistematizada, com o planejamento e com a aplicação de uma sequência didática, acompanhando o processo de aprendizagem dos alunos por intermédio de uma avaliação formativa, visto que, segundo Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004, p. 97), “uma sequência didática tem precisamente a finalidade de ajudar o aluno a dominar melhor um gênero textual, permitindo-lhe, assim, escrever ou falar de uma maneira mais adequada em uma dada situação de comunicação”. O referido método, com o objetivo de ampliar a competência escrita e discursiva do aluno, permite que ele aprenda sobre cada gênero valendo-se da representação de uma determinada prática social, com fins estabelecidos.

Para tanto, divide-se a Sequência Didática deste estudo da seguinte forma: apresentação da situação, produção inicial, seis módulos com propostas de atividades e produção final. Com essa iniciativa, a partir do estudo e da produção do gênero carta de reclamação, assume-se o propósito de auxiliar os professores na tentativa de ampliar a proficiência escrita dos alunos em relação à argumentação e ao compromisso com a veracidade dos fatos relatados, com foco na construção individual e social desses indivíduos, uma vez que, por meio do ganho de tais conhecimentos, eles se tornam cidadãos conscientes e participantes socialmente, capazes de expor posicionamentos e reflexões apuradas.

Por fim, nas considerações finais, apresentam-se as reflexões acerca da experiência

proporcionada por esta pesquisa, além de sugestões para o desenvolvimento de novos trabalhos que possam contribuir para o progresso da escrita argumentativa dos alunos nos anos finais do ensino fundamental, dando continuidade aos estudos na área.

2 APANHADOS HISTÓRICOS SOBRE ARGUMENTAÇÃO

Argumentar é uma atividade humana que faz parte do cotidiano. Frequentemente, o ser humano se encontra em situações nas quais precisa convencer o outro em relação à posição que assume diante de determinados fatos, seja oralmente ou por escrito. Aprende-se desde cedo a defender um ponto de vista, pois, desde crianças, quando se deseja conseguir algo dos pais, dos amigos ou dos professores, usa-se o poder de convencimento para persuadir ou até mesmo convencer os interlocutores, a fim de que eles assumam ou validem os argumentos utilizados para a defesa dos posicionamentos levantados.

Nesse contexto, pode-se observar que o homem, como ser social em contato permanente com seus semelhantes, sempre teve a necessidade de argumentar. Logo, o interesse pela argumentação é historicamente atestado desde a Grécia antiga, e não é diferente nos dias de hoje. As primeiras reflexões sobre a argumentação costumam ser atribuídas a Aristóteles (384-322 a.C.).

Sabe-se, porém, segundo Barbisan (2007, p. 112), que um pouco antes de Aristóteles, os sofistas já se ocupavam da oposição entre discursos (*antifonia*), do paradoxo, do provável, da dialética, como forma de diálogo racional. Eles eram mestres em retórica e em eloquência e propunham-se a ensinar aos cidadãos gregos os mecanismos de uso da linguagem, com fins de convencer os demais membros da cidade-estado. Para os sofistas, todo e qualquer tema poderia ser defendido ou combatido somente na imposição do discurso. O discurso poderia levar qualquer um a manter-se acima de qualquer debate; dominá-lo era, portanto, deter o poder.

Barbisan (2007), em seus estudos sobre os filósofos sofistas, destaca que a interação argumentativa como uma representação das relações sociais proposta pelos sofistas foi criticada pelos platônicos, pois estes viam na interação pela linguagem uma batalha verbal que ignorava a busca da verdade. Contudo, para os sofistas, a retórica não visava à argumentação com base no verdadeiro, mas sim no verossímil (*eikos*). Dessa forma, operavam a partir da existência de uma multiplicidade de opiniões, quase sempre conflitantes e contraditórias. Já os aristotélicos não buscavam verdades ancoradas no senso comum, mas sim verdades científicas.

Portanto, pode-se observar que os sofistas empregavam a retórica como uma ferramenta neutra, capaz de tornar equivalentes verdades opostas, transformar o falso em verdadeiro e, assim, vender a ideia de que todo e qualquer argumento pode ser validado e defensável. Nesse sentido, Aristóteles apresentou uma reformulação no conceito de retórica.

Segundo Mazzali (2008, p. 5):

Aristóteles toma posição clara a favor da *paideia* platônica e contra a *paideia* isocrática que se baseava na retórica. A tese de Aristóteles defende a ideia (a mesma de Platão) de que a retórica não é uma *techne*, ou seja, não é uma arte, nem uma ciência.

Para o filósofo grego, a retórica entraria em cena quando não houvesse condições do estabelecimento da verdade pela demonstração científica ou filosófica. Assim, a retórica permitiria ao litigante defender aquilo que lhe é de direito, quando as provas objetivas não eram possíveis ou suficientes para tanto.

De acordo com Mazzali (2008, p. 5):

Por esse motivo a retórica de Aristóteles atraiu o interesse dos filósofos contemporâneos, seja como possível lógica do discurso político ou judiciário, seja como ocasião de recuperação da dimensão comunicativa da linguagem, para além daquela dimensão puramente instrumental própria da ciência e da técnica modernas.

Desde suas origens, a Retórica está, portanto, indissociavelmente ligada ao Direito, no aspecto que Aristóteles mais tarde chamará de “gênero judicial” do discurso retórico, tendo como características o uso da argumentação nas disputas judiciais; o compromisso com a persuasão dos órgãos julgadores; o desenvolvimento de técnicas distintivas da lógica e do raciocínio contidos na linguagem judiciária para a produção de provas, evidências, princípios etc.

Coube a Aristóteles sistematizar o estudo da retórica. Para tanto, recorreu a três tipos de provas técnicas: o *ethos* (quando o orador produz confiança, fé); o *pathos* (quando o orador leva o auditório à emoção, à paixão) e o *logos* (quando o orador mostra o que parece ser verdade; o raciocínio), consistentes na prova dialética da retórica.

Em consonância com o pensamento aristotélico, Amossy (2018, p. 79) cita que “a importância atribuída à pessoa do orador na argumentação é ponto essencial nas retóricas antigas, que chamam de *ethos* a imagem que o orador constrói de si em seu discurso, com o objetivo de contribuir para a eficácia de seu dizer”.

Para o filósofo grego, como já observado nos parágrafos anteriores, a retórica não era instrumento de simples persuasão, mas sim de distinção e de escolha dos meios adequados para persuadir. Aristóteles considerava importante o conhecimento da retórica, porque ela possibilita a estruturação e a exposição de argumentos, levando as pessoas a relacionar-se de modo direto com a vida pública.

Com o declínio dos imperadores romanos e do próprio império, o recém-constituído cristianismo tomou para si a responsabilidade da guarda da cultura e do

conhecimento, fazendo com que a retórica sofresse um duro golpe. Posteriormente, por volta do século XVI, quando foi definitivamente separada da arte da argumentação racional, a dialética foi relegada ao papel secundário de produtora de discursos belos e atraentes.

Até o século XIX, a retórica permaneceu nos currículos escolares, mas acabou sucumbindo ao ataque veemente de duas correntes do pensamento, quais sejam: a do Romantismo e a do Positivismo Cientificista. Somente no século XX, paralelamente aos estudos da filosofia da linguagem e da filosofia dos valores, filósofos e estudiosos começaram a considerar a retórica como um objeto digno de estudo, seja sob seu aspecto formal, seja sob seu aspecto de instrumento de persuasão. Chaïm Perelman, filósofo de origem polonesa, radicado na Bélgica, foi um desses autores.

Na obra *Tratado da Argumentação*, escrita em parceria com Olbrechts-Tyteca, Perelman (2005) propõe estudar as técnicas discursivas por meio das quais acredita ser possível provocar ou aumentar a adesão das pessoas às teses que são apresentadas. Assim, a partir da definição aristotélica da retórica como a arte de procurar, em qualquer situação, os meios de persuasão disponíveis, os autores afirmam que “o objeto dessa teoria é o estudo das técnicas discursivas que permitem provocar ou aumentar à adesão dos espíritos às teses que se lhes apresentam ao assentimento” (PERELMAN; OLBRECHTS-TYTECA, 2005, p. 4).

Conforme Koch (1993, p. 19), “os trabalhos de Perelman deram novo impulso aos estudos sobre a argumentação. Tentando aliar os principais elementos da Retórica de Aristóteles a uma visão atualizada do assunto, empenhou-se na elaboração de uma Nova Retórica”.

A Nova Retórica de Perelman, por considerar que a argumentação pode se dirigir a auditórios diversos, não se limita, como a retórica clássica, ao exame das técnicas do discurso público dirigido a uma multidão não especializada, apesar de mostrar igual interesse pelo diálogo socrático e pela dialética tal qual foram concebidos por Platão e Aristóteles, a arte de defender uma tese e de atacar a do adversário, em uma controvérsia. Engloba, portanto, todo o campo da argumentação complementar da demonstração, da prova pela inferência, estudada pela lógica formal.

Assim, em seus estudos filosóficos sobre a retórica, Perelman propõe a provocação ou o aumento da adesão de teses exibidas por intermédio do “ato de convencer” e do “ato de persuadir”. Conforme Koch (2011, p. 18), “o primeiro conduz as certezas, ao passo que o segundo leva a inferências que podem levar esse auditório – ou parte dele – à ‘adesão’ aos argumentos apresentados”.

Diante do que foi apresentado, é relevante ressaltar que a Nova Retórica toma como objeto de estudo as técnicas argumentativas empregadas com a finalidade de gerar a adesão do auditório às ideias do locutor.

Após situar a pesquisa no panorama histórico dos estudos sobre argumentação, uma vez que um dos propósitos deste trabalho consiste no aprimoramento da escrita argumentativa dos alunos por meio da produção do gênero carta de reclamação, é importante ressaltar que os termos argumentação e retórica são aqui descritos quase como sinônimos, fazendo uma distinção simplesmente pelo fato de que este estudo se propõe a abordar a escrita argumentativa para atender às necessidades genéricas da carta de reclamação, e não às de aspectos ligados à argumentação no discurso retórico ou aos aspectos pragmáticos da teoria dos atos de fala.

2.1 Teoria da argumentação

Como exposto anteriormente, o ato de argumentar, em uma concepção aristotélica, era tido como a arte do uso da fala para comunicar, informar o outro. Nesse sentido, era primordial para um orador o uso de uma boa retórica, em que a fala era projetada de si com a intenção de atender às expectativas discursivas do ouvinte. Em virtude disso, o locutor precisaria ter uma visão fiel da percepção de seus interlocutores.

Atualmente, há diversas teorias que estudam a argumentação sob outros olhares. Elas se fundamentam na retórica, na lógica, na semântica, na pragmática, na conversação e na filosofia, dada a variedade de reflexões desenvolvidas nessa área. Embora diversas, essas teorias têm em comum o fato de admitirem a existência de um argumentador que se serve de evidências, tomadas como argumentos, para agir sobre o sujeito/receptor da argumentação, procurando modificar, de alguma forma, suas formulações e seus pensamentos, o que em geral parece ser o objeto atribuído à argumentação. Dentre essas várias correntes existentes, este trabalho irá tratar a argumentação do ponto de vista textual, situando as discussões acerca da argumentação, em maior parte, no plano teórico da Linguística Textual.

Koch (1993, p. 19) afirma que “como ser dotado de razão e vontade, o homem, constantemente, avalia, julga, critica, isto é, forma juízos de valor”. É por meio do que se expressa que há tentativas de influenciar o comportamento do outro, das esferas sociais, da vida cotidiana. Nesse mesmo contexto, Koch (1993, p. 23) diz que “partindo do postulado de que a argumentação está inscrita no uso da linguagem, adota-se a posição de que a argumentação constitui atividade estruturante de todo e qualquer discurso”.

Nessa condição, pode-se inferir que quem argumenta tenta convencer o outro, tenta persuadi-lo acerca de um determinado tema ou assunto, em um constante processo de argumentatividade, na tentativa de emitir opiniões, questionar comportamentos, compartilhar ideias e conclusões.

Logo, de acordo com Koch (1993, p. 152):

Numa concepção enunciativa do sentido, torna-se necessário distinguir, em cada enunciado, aquilo que nele aparece de maneira aberta ou pública – isto é, os argumentos que o locutor apresenta (ou admite ter apresentado), para induzir o alocutário a determinadas conclusões [...].

Do excerto, pode-se compreender que há uma ordenação ideológica de argumentos e contra-argumentos, na tentativa de convencer o leitor. Dessa forma, conhecendo as facetas que a argumentatividade pode apresentar, é relevante salientar que a argumentação precisa de intencionalidade, ou seja, que haja a construção de argumentos para influenciar o interlocutor e conseguir o convencimento. Segundo Koch (1993, p. 12), “o ato de argumentar é visto como o ato de persuadir que ‘procura atingir à vontade’ envolvendo a subjetividade, os sentimentos, a temporalidade, buscando a adesão e não criando certezas”.

Diante do conceito apresentado por Koch, pode-se perceber que a argumentação se apresenta como uma estratégia linguística que viabiliza a percepção de posições enunciativas de avaliação, mobilizadas na construção e na modificação dos objetivos do discurso, ou seja, baseia-se no diálogo, no envolvimento de sujeitos, com suas vivências, suas concepções de mundo e suas realidades. Assim, o conjunto dos aspectos da argumentação adota uma postura que não se assemelha com a passividade, como cita Fiorin (2018, p. 19): “os argumentos são raciocínios que se destinam a persuadir, isto é, convencer ou comover, ambos meios igualmente válidos de levar a aceitar uma determinada tese”.

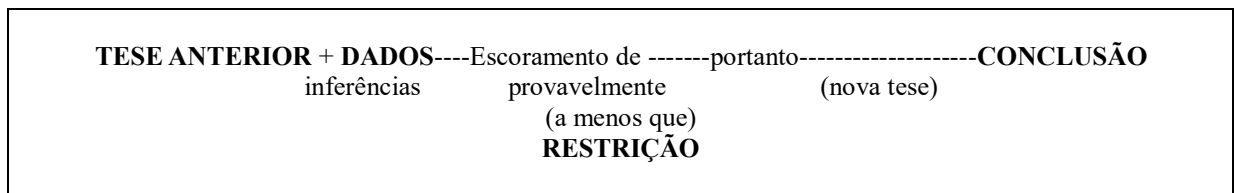
Em relação ao texto escrito, muitas vezes o ato de argumentar torna-se uma tarefa ainda mais dura. Logo, para que os propósitos argumentativos sejam atingidos e atendidos, é oportuno usar estratégias textuais para defender um ponto de vista, sendo essencial ter conhecimento de mundo, conhecimento enciclopédico e conhecimento da língua. Um dos aspectos importantes a considerar quando se lê um texto é que, em princípio, quem produz está interessado em convencer o leitor de algum fato. Desse modo, esses conhecimentos são de muita importância para a produção e para a procura de persuadir o leitor (ou leitores).

Com isso, justifica-se a importância de os professores refletirem sobre o papel que é atribuído à metodologia de ensino dos gêneros argumentativos nos anos finais do ensino fundamental. Na prática diária da escola e das turmas do fundamental II, observa-se que o

aluno muitas vezes tem a necessidade de expressar sua opinião, porém, por timidez, por medo ou por falta de conhecimento do assunto, do texto e até mesmo do funcionamento do gênero, ele silencia ou não participa das ações discursivas propostas em sala de aula.

Em relação à estrutura, muitos teóricos importantes têm se debruçado sobre a arquitetura do texto argumentativo. Adam (1992) *apud* Bonini (2005, p. 221) propõe um protótipo de sequência argumentativa, expondo que “o argumento-dado visa ancorar ou refutar uma proposição”, apontando, assim, a importância da manutenção do tópico discursivo para a progressão temática do texto e da argumentação. Ainda de acordo com Adam (1992) *apud* Bonini (2005, p. 221), “O esquema argumentativo consiste, basicamente, na apresentação de um dado ou elemento explícito de sustentação (um argumento) e uma conclusão (um predicado), passando por um *topos* (um já dito)”.

Figura 1 – Esquema típico da Sequência Argumentativa



Fonte: Adam (1992, p. 118) *apud* Bonini (2005, p. 222).

Para Adam (1992) *apud* Bonini (2005), a sequência argumentativa é formada por três partes: os dados (premissas), o escoramento de inferências e a conclusão. A essa sequência acrescentam-se, ainda, uma tese anterior e uma restrição. Segundo o autor, os dados são as afirmações que dão margem à conclusão. O escoramento de inferências é a parte não explícita, dada somente pelo sentido do enunciado, em direção à conclusão, havendo uma partícula que pode ser conclusiva ou restritiva. A conclusão é propriamente a opinião do enunciador, podendo servir de tese para uma nova sequência argumentativa.

Nessa perspectiva da produção do texto argumentativo, é necessário que o autor selecione argumentos que sustentem sua tese, encadeando a sequência de palavras e mantendo os tópicos discursivos, de modo que cada parágrafo apresente informações coerentes e coesas com o que foi apresentado anteriormente. Desse modo, o ato de argumentar torna-se uma estratégia linguística que viabiliza a percepção da posição enunciativa, avaliando e usando os argumentos. Pode-se, então, perceber que os argumentos organizam o panorama discursivo.

Koch e Elias (2016) discorrem sobre uma série de mecanismos que visam ao aperfeiçoamento das técnicas argumentativas, assim como Fiorin (2018), que também fala sobre alguns fatores importantes para a argumentação, como a lógica. Ambos os estudos

descrevem estratégias e técnicas argumentativas que orientam o processo de escrita de textos, com base em uma sequência argumentativa.

Contudo, para a continuidade desta pesquisa e da fundamentação dos argumentos propostos na estrutura das cartas de reclamação, o fator que se julga produtivo é a descrição do uso de estratégias para iniciar, desenvolver e concluir o discurso nos textos. Dessa forma, posteriormente, será possível ter contato com algumas estratégias argumentativas e propostas metodológicas elaboradas por Koch e Elias (2016) na obra *Escrever e Argumentar*, servindo de fundamento para algumas das atividades propostas, na tentativa de fazer com que os alunos aprimorem sua escrita argumentativa por intermédio do gênero carta de reclamação.

2.2 Argumentação e ensino

O texto argumentativo normalmente só é tratado com mais profundidade no ensino médio. Acredita-se que isso ocorre, principalmente, porque é um tipo textual que demanda um raciocínio analítico que os alunos das séries do ensino fundamental ainda não estão preparados para elaborar. Contudo, defende-se aqui a importância de se trabalhar com o modo de organização do texto argumentativo a partir dos anos finais do ensino fundamental, pois isso ajudará os alunos a chegar ao ensino médio com conhecimentos que poderão ser aperfeiçoados ao longo de sua formação escolar.

Em vista disso, para abordar a argumentação de maneira eficiente, é importante expor para os professores que o ato de argumentar é uma atividade que faz parte do dia a dia da sociedade. Frequentemente, as pessoas encontram-se em situações cotidianas nas quais precisam convencer seu interlocutor em relação à posição assumida diante de determinados fatos, como os seguintes: o aluno que precisa explicar para o professor o motivo de não ter terminado o trabalho; o candidato a uma vaga de emprego que tenta persuadir o recrutador; o vendedor que oferta um produto etc.

Essas situações conferem com o que Bonini (2005, p. 220-221) fala sobre o ato de argumentar:

Argumentar, no seu sentido mais elementar, é direcionar a atividade verbal para o conhecimento do outro ou, mais especificamente, é a construção por um falante de um discurso que visa modificar a visão de outro sobre determinado objeto, alterando, assim, o seu discurso.

As pessoas, como seres sociais que são, desejam a toda hora agir sobre o outro, influenciar o outro, sobre opiniões, gostos, pontos de vistas, vontades. Seguindo o mesmo

raciocínio, Koch e Elias (2016, p. 34) definem o ato de argumentar da seguinte forma:

Argumentar é tentar influenciar o nosso interlocutor por meio de argumentos cuja constituição demanda apresentação e organização de ideias, bem como estruturação do raciocínio que será orientado em defesa da tese ou ponto de vista, visando à adesão do interlocutor. Quanto mais argumentos forem sustentados em provas, que podem ser fatos, exemplos, opiniões relatadas, dados estatísticos, mais chances teremos de ser bem-sucedidos em nosso intento.

Como é possível observar nas palavras de Bonini (2005) e de Koch e Elias (2016), argumentar é um processo que envolve interação social e que se caracteriza como a tentativa de exercer algum tipo de influência sobre o outro. Nesse sentido, os PCNs (1998) para o ensino de Língua Portuguesa propõem que o domínio da linguagem e o domínio da língua são condições fundamentais para a participação plena da vida social. O documento cita que “[...] é pela linguagem que os homens e as mulheres se comunicam, têm acesso às informações, expressam e defendem seus pontos de vista, partilham ou constroem visões de mundo, produzem cultura” (BRASIL, 1998, p. 19). Dessa forma, é necessário que as redes de ensino trabalhem em torno de propostas pedagógico-curriculares que tomem como objeto de ensino de Língua Portuguesa os gêneros discursivos de uso público da linguagem, uma vez que os educandos terão contato com eles em suas práticas sociais, na condição de pessoas letradas.

Sendo assim, com o intuito de ampliar a capacidade discursiva do aluno, para que ele possa participar das mais variadas atividades que exijam sua proficiência escrita, propõem-se, neste trabalho, metodologias que levem em consideração o discurso argumentativo devido às múltiplas atividades de linguagem em sociedade que necessitam dessa competência.

Segundo Rojo (2000, p. 185), “O exercício da cidadania é, portanto, bastante dependente da capacidade dos sujeitos compreenderem e atuarem nas situações que envolvem valores e posicionamentos”. Como mostram os PCNs para o 3º e o 4º ciclos do nível fundamental, o trabalho do professor deve ser baseado em uma série de gêneros discursivos de orientação argumentativa, como o verbete enciclopédico, o artigo, o seminário, o debate, o editorial, a carta do leitor etc.

Em relação a isso, o documento cita que:

[...] a escola deverá organizar um conjunto de atividades que possibilitem ao aluno desenvolver o domínio da expressão oral e escrita em situações de uso público da linguagem, levando em conta a situação de produção social e material do texto (lugar social do locutor em relação ao(s) destinatário(s); destinatário(s) e seu lugar social; finalidade ou intenção do autor; tempo e lugar material da produção e do suporte) e selecionar, a partir disso, os gêneros adequados para a produção do texto, operando sobre as dimensões pragmática, semântica e gramatical (BRASIL, 1998, p. 49).

Por conseguinte, essa orientação dos PCNs estabelece o gênero como unidade básica organizadora da progressão e da diversidade no ensino para o currículo de Língua Portuguesa. Nesse contexto, propõem-se aqui metodologias que levem em consideração o estudo do gênero carta de reclamação, bem como dos demais gêneros de orientação argumentativa. Para esse propósito, é necessário refletir sobre o papel que é atribuído ao ensino da sequência textual argumentativa na escola, sendo importante ressaltar que esse tipo de sequência textual tem mais predominância no ensino médio, em virtude de maior maturidade crítica do aluno nessa etapa de ensino, assim como da exigência de mais foco na preparação para exames de vestibular, como o Enem.

No 9º ano, a sequência argumentativa é abordada, na maioria das vezes, com um olhar mais voltado para os gêneros propostos no livro didático, como debate regrado, editorial, carta do leitor etc. Entende-se que essas propostas são válidas e amparadas cientificamente nos estudos sobre linguagem, porém, muitas vezes, em sala de aula, esses gêneros são trabalhados somente de maneira estrutural, sem levar em consideração sua função comunicativa, sua interação social, seu contexto de uso e sua circulação.

Sobre isso, os PCNs orientam que:

O discurso se organiza a partir das finalidades e intenções do locutor, dos conhecimentos que acredita que o interlocutor possua sobre o assunto, do que supõe serem suas opiniões e convicções, simpatias e antipatias, da relação de afinidade e do grau de familiaridade que tem, da posição social e hierárquica que ocupa. Isso tudo determina as escolhas do gênero no qual o discurso se realizará, dos procedimentos de estruturação e da seleção de recursos linguísticos (BRASIL, 1998, p. 21).

Observa-se que essa forma de trabalhar com o texto sem levar em conta sua função interativa ocorre devido ao excesso de uso de metodologias prescritivas de ensino nas aulas de Língua Portuguesa, privilegiando apenas a estrutura do gênero ao invés do texto em si. Sobre isso, os PCNs orientam que:

O discurso, quando produzido, manifesta-se linguisticamente por meio de textos. O produto da atividade discursiva oral ou escrita que forma um todo significativo, qualquer que seja sua extensão, é o texto, uma sequência verbal constituída por um conjunto de relações que se estabelecem a partir da coesão e da coerência. Em outras palavras, um texto só é um texto quando pode ser compreendido como unidade significativa global. Caso contrário, não passa de um amontoado aleatório de enunciados (BRASIL, 1998, p. 23).

Pode-se depreender, então, que somente atividades prescritivas não contribuem satisfatoriamente para o aprimoramento discursivo do educando. Os PCNs (1998, p. 21) propõem que o ensino de língua materna seja voltado para o desenvolvimento da competência

linguístico-discursiva do aluno, sempre tomando como base o texto (produto da atividade discursiva interacional), a partir de três elementos:

- a) conteúdo temático (o que é ou pode tornar-se dizível por meio do gênero);
- b) construção composicional (estrutura particular dos textos pertencentes ao gênero);
- c) estilo (configurações específicas das unidades de linguagem derivadas, sobretudo, da posição enunciativa do locutor; conjuntos particulares de sequências que compõem o texto etc.).

Essas considerações a respeito dos PCNs já fornecem elementos para que se reflita sobre o papel do ensino no fenômeno da argumentação em aulas de Língua Portuguesa, especialmente em relação a um ensino que promova a competência linguístico-discursiva dos aprendizes. Dessa forma, trabalhar esses elementos com base em um processo de reflexão sobre o funcionamento da língua é criar condições para que o aluno tome consciência de sua importância na sociedade devido aos diferentes contextos sociais que a exigem.

Nesse aspecto, outro documento de caráter normativo, a BNCC (2017, p. 78), para o eixo de produção de textos de orientação argumentativa, expõe que:

Da mesma forma que na leitura, não se deve conceber que as habilidades de produção sejam desenvolvidas de forma genérica e descontextualizadas, mas por meio de situações efetivas de produção de textos pertencentes a gêneros que circulam nos diversos campos de atividade humana. Os mesmos princípios de organização e progressão curricular valem aqui, resguardadas a mudança de papel assumido frente às práticas discursivas em questão, com crescente aumento da informatividade e sustentação argumentativa, do uso de recursos estilísticos e coesivos e da autonomia para planejar, produzir e revisar/editar as produções realizadas.

Por considerar a importância da promoção de atividades contextualizadas, com gêneros que circulam no dia a dia da sociedade, postula-se que, no ensino de produção textual, oral ou escrita, o professor deve orientar os alunos para a utilização dos elementos e das estratégias argumentativas de forma adequada ao gênero e ao contexto de produção do texto, devendo ser levado em conta a situação de produção social e material desse texto (lugar social do locutor em relação a seus destinatários e seu lugar social; finalidade ou intenção do autor; tempo e lugar material da produção e do suporte), pois, a partir disso, pode-se selecionar a linguagem adequada.

Portanto, faz-se necessário salientar que, embora a argumentação esteja presente em todos os gêneros discursivos, em maior ou menor grau, alguns gêneros parecem ser mais propícios para desenvolver essa habilidade do ponto de vista pedagógico. Por isso, a escola e o

professor devem investir neles, com o intuito de tornar essa aprendizagem mais produtiva para o aprendiz. Como exemplos, há os casos de alguns gêneros opinativos, muito comuns nos livros didáticos, como o artigo de opinião, o editorial e o debate regrado público. Nesta pesquisa, propõe-se a carta de reclamação como um desses gêneros pedagogicamente propícios ao ensino da argumentação, por causa de sua função comunicativa e de seu contexto de uso, ou seja, as estratégias argumentativas são mais explícitas nesses textos em razão de sua própria função sociodiscursiva (emitir um posicionamento a respeito de um fato ou desenvolver a argumentação a respeito de um determinado problema).

Dessa forma, em seguida, será possível observar algumas estratégias argumentativas de Koch e Elias (2016), servindo de proposta metodológica para auxiliar os professores no ensino do discurso argumentativo em relação às cartas de reclamação, a fim de os alunos aperfeiçoarem a capacidade de desenvolver textos argumentativos com um discurso bem organizado, com propósitos bem definidos.

2.3 Estratégias argumentativas em Koch e Elias

Nesse momento, propõem-se algumas estratégias que irão estruturar a arquitetura argumentativa das cartas de reclamação escritas pelos alunos. O objetivo é apresentar aos estudantes essas estratégias de forma clara e objetiva, tendo em mente que escrever textos é uma atividade árdua, principalmente quando estes se ancoram na esfera argumentativa, já que convencer o outro nunca é uma tarefa fácil. Ademais, no contexto deste trabalho, a argumentação tem um fim específico, a saber: apresentar argumentos sobre as reclamações referentes aos principais problemas encontrados na escola.

Nesse sentido, assim como outros tipos textuais, o texto argumentativo constitui uma estrutura discursiva. Logo, para sua organização, faz-se necessário diferenciar um assunto, um ponto de vista, um argumento favorável ou contrário a um determinado tema. Todavia, para que os propósitos argumentativos sejam atendidos, é importante perceber que argumentar é construção de um discurso por um falante que visa manifestar um ponto de vista sobre determinado tema ou assunto, com o objetivo de convencer seu interlocutor.

Consoante Koch e Elias (2016, p. 24):

Argumentação, portanto, é 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.

Por conseguinte, para a construção do procedimento argumentativo, faz-se necessária uma organização que oriente a progressão textual, sendo importante pensar nas estratégias passíveis de serem utilizadas para iniciar e concluir um texto. Tendo em vista o propósito comunicativo que se deseja estabelecer, é oportuno ter um planejamento textual para orientar o direcionamento discursivo que se pretende tomar.

Nesse sentido, deve-se ter bem definido o “projeto de dizer”, sendo que fazer um rascunho do texto, planejar o que vai ser escrito, é uma das primeiras estratégias utilizadas para iniciar um projeto comunicativo.

Koch e Elias (2016, p. 160) expõem que uma boa estratégia é ter respostas para as seguintes perguntas:

- a) Eu vou escrever sobre o quê? Qual o tema ou assunto?
- b) O que eu pretendo com meu texto? Qual é o objetivo de minha escrita?
- c) A quem dirijo a escrita? Quem é meu leitor?
- d) Em que situação nos encontramos: meu leitor e eu? Qual é a situação que envolve a mim (escritor) e a meu leitor?
- e) O que eu sei que meu leitor já sabe e, portanto, não preciso explicar?
- f) O que eu sei que meu leitor não sabe e, por isso, preciso explicar?
- g) Que gênero textual produzir ao pensar na situação comunicativa?

Além do rascunho, outro ponto que se considera estratégico é a definição do ponto de vista, isto é, que orientação argumentativa o aprendiz irá desenvolver na tentativa de convencer seu leitor. Em se tratando do ambiente escolar, existe uma série de temas e situações problemáticas como o bullying, a adaptação às normas sanitárias e a estrutura da escola. Por conseguinte, essas questões devem ser tratadas orientando os aprendizes que é fundamental definir seu ponto de vista no início do texto, nas primeiras linhas, e, dessa forma, conseguir administrar sua tese argumentativa durante todo o texto.

Outra estratégia que se considera importante na formulação do texto de uma carta de reclamação é a seleção lexical. Segundo Koch e Elias (2016, p. 33), “Uma seleção lexical adequada à situação comunicativa, ao conhecimento de mundo que pressupomos do nosso destinatário, constitui um fator essencial de incremento ao poder persuasivo de nossos textos”. De acordo com as autoras, a situação comunicativa é que vai determinar o tipo de linguagem que pode ser utilizada. No caso desta pesquisa, como o foco está nas cartas de reclamação, deve-se optar pelo uso da norma padrão devido à formalidade que o próprio gênero exige, tendo o cuidado de observar os conhecimentos de mundo que se pressupõe do destinatário, a fim de alcançar os efeitos desejados.

Após a tessitura do rascunho e a definição do ponto de vista, é oportuno orientar o discente a formular uma argumentação sobre o problema que se deseja reclamar. Dessa forma, é nessa etapa que serão levantadas as premissas e a apresentação dos argumentos com suas sustentações. Para Koch e Elias (2016, p. 188), “[...] a argumentação se desenvolve sob a forma de problema e solução”. Nesse sentido, em se tratando do gênero carta de reclamação, torna-se importante que o professor analise a escolha dos textos motivadores que servirão de base para os alunos produzirem seu próprio texto, com foco nas problematizações, já que eles não costumam argumentar para tentar convencer seu interlocutor de que o objeto de sua reclamação é realmente um problema e que precisa ser solucionado.

Outro ponto que se considera estratégico para a arquitetura textual da argumentação nas cartas de reclamação é a distinção entre fato relatado e opinião. Nesse ponto, entende-se fato como um acontecimento que pode ser comprovado, haja vista ser um elemento que pertence à esfera da realidade. Trata-se de um dado preciso, que pode ser exposto por meio de dados numéricos, de documentos, de um relato baseado em algum acontecimento. Segundo Koch e Elias (2016, p. 163), “O fato assume grande valor no início de uma argumentação, uma vez que possibilita ancorar a reflexão em algo cuja existência pode ser constatada, valendo, portanto, como prova”.

A argumentação ancorada em um fato é objeto de grande dificuldade entre os estudantes do 9º ano, tanto que há um descritor exclusivo no Sistema Permanente de Avaliação da Educação Básica do Ceará (SPAECE) para medir essa competência, a saber: “Descritor D.06 – Distinguir um fato da opinião relativa a esse fato”. Dessa forma, adquirir a habilidade de fazer essa distinção será de fundamental importância nos textos produzidos pelos alunos, pois o fato fundamenta o texto, dando-lhe um norte.

Por último, depois de iniciar e desenvolver o texto, é chegado o momento de finalizá-lo. Koch e Elias (2016, p. 207) citam que, na conclusão, “deve se levar em consideração

a posição dos outros, conciliar interesses e apresentar uma saída”. Para as autoras, no desfecho do texto argumentativo, requisita-se a consideração do posicionamento alheio, a conciliação de interesses, a negociação para a melhor saída.

De acordo com esse ponto de vista, é necessário finalizar o texto apontando uma solução para o problema, buscando uma clara e objetiva maneira de resolver a questão. Dessa forma, no desfecho das cartas de reclamação, indica-se, como proposta de estratégia para concluir a argumentação, que os professores orientem seus aprendizes a construir o parágrafo final por meio da remissão do parágrafo inicial, buscando uma conciliação, ou seja, uma solução para o problema. Na próxima seção, será apresentada a concepção dialógica do discurso segundo Bakhtin, tendo como foco a noção de endereçamento, especificamente em relação ao gênero carta de reclamação.

3 O GÊNERO DISCURSIVO PARA BAKHTIN

No capítulo “Gêneros do Discurso”, da obra *Estética da Criação Verbal*, Bakhtin inicia com a seguinte afirmação: “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” (2003, p. 261). Em seus estudos no campo da linguagem, o teórico russo considera a língua não como estrutura, mas sim como um lugar de interação social. É partindo dessa concepção que Bakhtin formula seu conceito de gênero discursivo.

Para o autor:

O conteúdo temático, o estilo, a construção composicional, estão indissoluvelmente 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, 2003, p. 262).

Nesse contexto, o enunciado reflete as condições específicas e as finalidades de cada uma das esferas de comunicação, ou seja, cada gênero será expresso em forma de enunciados com uma determinada função, de acordo com a intenção discursiva ou a vontade do falante, que determinará o todo do enunciado, seu volume e suas fronteiras. O “falante” escolhe o gênero, e, a partir disso, será construído o enunciado.

Com essa percepção, o autor distancia-se de uma visão de língua meramente estrutural, contemplando-a como um lugar de interação entre as pessoas. É partindo dessas concepções que Bakhtin (2003, p. 262) constrói seu conceito de gênero: “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 evidencia que nenhuma língua é apenas um instrumento de comunicação, esgotando-se no ato de dizer. A atividade verbal permite uma série de propósitos, dos mais sofisticados aos mais simples. Logo, o que vai determinar o gênero é justamente o propósito comunicativo que se deseja alcançar. Na escola, o texto pode ser tomado como objeto de ensino por meio de diferentes gêneros discursivos. Estes, segundo o autor, podem ser divididos de acordo com seu conteúdo temático, sua forma composicional e seu estilo.

Considerando a diversidade de gêneros e suas diferenças, Volóchinov (2009) propõe uma distinção entre os gêneros existentes de acordo com a complexidade de comunicação de cada um, classificando-os em primários (simples) e secundários (complexos). Os gêneros primários aparecem em circunstâncias cotidianas, já os secundários aparecem em

circunstâncias mais complexas de comunicação, como textos de ordem científica, cultural, política e ideológica.

Um conceito importante deste estudo em relação às concepções de gênero propostas por Bakhtin é perceber que o ouvinte, no discurso:

Ocupa simultaneamente em relação a ele uma ativa posição responsiva: concorda ou discorda dele (total ou parcialmente), completa-o, aplica-o, prepara-se para usá-lo, etc. Essa posição responsiva do ouvinte se forma ao longo de todo o processo de audição e compreensão desde o seu início, às vezes literalmente a partir da primeira palavra do falante (BAKHTIN, 2003, p. 271).

Conforme relatado acima, compreende-se o enunciado como uma unidade discursiva estritamente social, que provoca uma atitude responsiva por parte do sujeito. Portanto, passa-se a supor que todo e qualquer enunciado é produzido por alguém com uma intenção comunicativa pré-definida. Para o autor, essas intenções, como parte das condições de produção dos enunciados, determinam os usos linguísticos que originam os gêneros. Assim, o ato de fala possui formas diversificadas, de acordo com o querer-dizer do locutor. Tais formas constituem os tipos “relativamente estáveis” de enunciados.

Como cita Bakhtin (2003, p. 282), “Falamos apenas através de determinados gêneros do discurso, isto é, todos os nossos enunciados possuem formas relativamente estáveis e típicas de construção do todo”. Quer dizer, cada situação social origina um gênero com as características que lhe são peculiares. Assim, caso haja uma reflexão sobre a infinidade de situações comunicativas que existem e sobre o fato de que cada uma delas só é possível graças à utilização da língua, pode-se chegar à conclusão que os gêneros são infinitos.

Os gêneros não devem ser considerados moldes estáticos, inflexíveis, invariáveis, pois como todo fenômeno comunicativo, eles estão sujeitos a serem reestruturados pela interferência criativa de seus interlocutores.

Para Bakhtin (2003, p. 297), “Cada enunciado é pleno de ecos e ressonâncias de outros enunciados com os quais está ligado pela identidade da esfera de comunicação discursiva”, ou seja, a interação e as necessidades específicas do contexto discursivo geram fatores capazes de interferir na estrutura dos gêneros discursivos, promovendo a variabilidade dessas estruturas.

Portanto, compreender esses valores estruturais e tipológicos que orientam os padrões de comunicação permite o acesso à rede que os dimensiona. Aprender a utilizar os gêneros textuais significa preparar-se para questionar, reconstruindo-os e manipulando-os a favor das ações de linguagem, em qualquer contexto discursivo que os exija.

3.1 O papel do endereçamento no ensino de produção textual do gênero carta de reclamação à luz da teoria bakhtiniana

Nesse ponto, pretende-se refletir sobre a noção bakhtiniana de endereçamento, tendo em vista o caráter dialógico da linguagem e o fato de o gênero carta de reclamação ter como propósito comunicativo protestar, reaver, solucionar um problema por meio de um discurso claro e objetivo, tendo como plano central o papel de convencer o interlocutor a concordar com sua reclamação, com seu ponto de vista. Dessa forma, um dos conceitos propostos pelo pensador russo utilizado para embasar teoricamente as metodologias das aulas de produção textual em Língua Portuguesa é a noção de endereçamento, visto ser uma das características que constituem essencialmente os discursos, isto é, a atitude do locutor em relação a seu interlocutor, sendo fundamental para compreender a expressividade do enunciado.

Em conformidade com esse pensamento, para a produção de qualquer texto, é necessário pensar no interlocutor como alguém que age ativamente no processo de interlocução. Nessa perspectiva, é necessário didatizar esse conceito e torná-lo acessível na tentativa de auxiliar o professor nas aulas de Língua Portuguesa, pois em uma concepção dialógica de ensino, tanto aquele que escreve como aquele que lê são vistos como atores/construtores sociais, participantes da ação, podendo manifestar um ponto de vista, discordar dos posicionamentos um do outro e, até mesmo, refutá-los.

De acordo com Bakhtin (2003, p. 301), “Um traço essencial (constitutivo) do enunciado é o seu direcionamento a alguém, o seu endereçamento”.

Para o pensador russo:

Ao falar, sempre levo em conta o fundo aperceptível da percepção do meu discurso pelo destinatário: até que ponto ele está a par da situação, dispõe de conhecimentos especiais de um dado campo cultural da comunicação; levo em conta as suas concepções e convicções, os seus preconceitos (do meu ponto de vista), as suas simpatias e antipatias – tudo isso irá determinar a ativa compreensão responsiva do meu enunciado por ele (BAKHTIN, 2003, p. 302).

Torna-se importante salientar que, no momento que produzo um discurso, tenho a capacidade de antecipar as respostas, antever polêmicas etc. Essa capacidade, exposta por Bakhtin, pode ser útil para as propostas de produção textual na escola e para as escolhas dos textos motivadores pelos professores (o que pode ser gerado por meio dessas escolhas), pois é exigido do produtor a ativação de conhecimentos e a mobilização de várias estratégias linguísticas, textuais e discursivas quando se escreve. Desse modo, uma escolha que vai além dos conhecimentos de mundo e enciclopédicos do aluno ou que não tenha sido bem trabalhado

na escola pode gerar um baixo desempenho dele em relação à produção textual.

Em se tratando do gênero carta de reclamação, essa teoria pode ser usada no momento em que o locutor, em seu discurso, observar a escolha dos argumentos a serem utilizados, antecipando, em seu projeto de texto, possíveis dúvidas, concepções ou antipatias de seu destinatário. Trata-se de uma busca ativa em antever as respostas a serem recebidas, observando, na constituição do discurso, o papel ativo do outro, daquele a quem o enunciado elaborado se endereça. Conforme Bakhtin (2003, p. 301), “Desde o início o falante aguarda a resposta deles, espera uma ativa compreensão responsiva. É como se todo enunciado se construísse ao encontro dessa resposta”.

Dessa forma, por meio desse conceito, pode-se depreender que o produtor do texto escrito, mesmo que de forma não linear, “reflete” sobre o que vai escrever para seu leitor. Reafirmando a citação anterior de Bakhtin (2003, p. 301), “[...] é como se todo o enunciado se construísse ao encontro dessa resposta”. Diferentemente das palavras e das orações – enquanto unidades significativas da língua –, que são impessoais, o enunciado direciona-se sempre a um destinatário, pressupondo deste uma atitude responsiva na produção de sentido, ancorado em um determinado tempo, no contexto imediato.

Conforme Bakhtin (2003, p. 203):

Ao construir o meu enunciado, procuro defini-lo de maneira ativa; por outro lado, procuro antecipá-lo, e essa resposta antecipável exerce, por sua vez, uma ativa influência sobre meu enunciado (dou resposta pronta às objeções que prevejo, apelo para toda sorte de subterfúgios).

Na concepção dialógica de linguagem, como visto, tanto aquele que escreve (locutor) como aquele para quem se escreve (interlocutor) são vistos como atores/construtores sociais, participantes da ação. Nesse contexto, a justificativa para associar a noção bakhtiniana de endereçamento ao ensino de produção textual nas aulas de Língua Portuguesa refere-se ao fato de essa noção proporcionar ao professor a capacidade de criar metodologias que priorizem a escolha dos procedimentos linguísticos, textuais e discursivos, a depender da prática de linguagem que se deseja alcançar, pois, geralmente, o aluno não é situado em um contexto de produção que leva em conta o interlocutor ou uma situação real de uso da língua, ou seja, não há um planejamento, uma metodologia de ensino que defina uma estratégia discursiva de produção que pense no receptor do texto, em suas crenças, seus preconceitos, suas ideologias etc.

O uso de metodologias de ensino que não consideram os conhecimentos de mundo e enciclopédicos dos discentes vai em contraposição ao que orientam os documentos normativos PCNs (1998) e BNCC (2017), que propõem o uso produtivo da língua, com foco

no propósito comunicativo, no meio de circulação do gênero, no repertório cultural do leitor e na variedade de situações comunicativas que se encontra na sociedade.

De acordo com a BNCC (2017, p. 76):

Da mesma forma que, na leitura, não se deve conceber que as habilidades de produção sejam desenvolvidas de forma genérica e descontextualizadas, mas por meio de situações efetivas de produção de textos pertencentes a gêneros que circulam nos diversos campos da atividade humana.

O planejamento de propostas de atividades que simulem eventos reais de produção, como o trabalho com o gênero carta de reclamação, contribuem para que os enunciados se tornem concretos, pois são pensados e formulados com base em situações reais de produção. Nessa perspectiva, a atividade de escrita tem um significado, o que pode resultar em um maior esforço do aluno para alcançar seus objetivos. Assim, propõe-se que, nas aulas de produção textual, devem ser promovidas atividades que pensem nos mais diversos usos sociais da linguagem, em suas mais diversas esferas comunicativas.

Como cita Bakhtin (2003, p. 285):

Quanto melhor dominamos os gêneros tanto mais livremente os empregamos, tanto mais plena e nitidamente descobrimos neles a nossa individualidade (onde é possível e necessário), refletirmos de modo mais flexível e sutil a situação singular da comunicação; em suma, realizamos de modo mais acabado o nosso livre projeto de discurso.

Nesse sentido, considerando a variedade de situações comunicativas que se realizam em diferentes contextos sociais, este trabalho está situado em uma perspectiva de ensino que prioriza os sujeitos e as práticas de linguagem que eles realizam, pois considera que, ao pensar o ensino de língua materna, é preciso ter essas práticas em mente, tornando-se importante discutir sobre o papel da escola no ato de garantir aos alunos condições de aprendizado com foco em atividades que estimulem sua participação ativa e cidadã.

Para Bakhtin, na comunicação discursiva real, há dois parceiros, sendo que o ouvinte (interlocutor) não é passivo; pelo contrário, ele percebe e compreende o significado do discurso, agindo de forma responsiva em relação a seu locutor.

Dessa noção decorre a compreensão de que a situação de enunciação é o lugar de manifestação dos sujeitos, de suas crenças e de suas ideologias, tendo como ponto de partida o uso da língua como ferramenta de interação. Nessa perspectiva de compreensão, a língua constitui-se um fato social, concreto, manifestado por seus usuários.

Segundo Bakhtin (2003, p. 279):

A utilização da língua efetua-se em forma de enunciados (orais e escritos), concretos e únicos, que emanam dos integrantes duma ou doutra esfera da atividade humana. O enunciado reflete as condições específicas e as finalidades de cada uma dessas esferas, não só por seu conteúdo (temático) e por seu estilo verbal, ou seja, pela seleção operada nos recursos da língua recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais, mas também, e sobretudo, por sua construção composicional.

Torna-se importante salientar que, quando se escreve um texto, não se deve pensar nele de forma isolada, tendo em vista sua natureza dialógica. Logo, alguns aspectos devem ser considerados no momento em que se realiza uma produção textual, em virtude da natureza socioenunciativa da linguagem. De acordo com Bakhtin (2003), a língua efetiva-se em forma de enunciados, os quais não estão situados no nível do sistema linguístico, mas no nível das relações de sentido, ou seja, no nível do discurso, sendo o enunciado a unidade concreta e real da comunicação discursiva. Dito isso, decorre a compreensão de que a noção de gênero discursivo de Bakhtin está associada às atividades humanas, como a científica, a religiosa e a jornalística, constituindo-se a partir da interação verbal, pois o funcionamento e a constituição dos gêneros se efetivam em situações de interação.

Consoante Brait e Melo (2010, p. 75), “um texto, um enunciado, não se sustenta fora de suas esferas de circulação, produção e recepção”. O enunciado deve ser analisado em sua situação social, ou seja, em sua relação com os outros enunciados, nunca isoladamente, já que um está ligado ao outro por meio de sua relação dialógica e de sentido. Nesse horizonte, o produtor do enunciado, o enunciatário, deve pensar nas escolhas linguísticas no momento em que a língua é colocada em funcionamento, levando em consideração a necessidade de se fazer compreender por seu enunciatário.

Com isso, torna-se importante, no trabalho com os gêneros na escola, deixar claro para o locutor a caracterização detalhada do possível interlocutor: A quem se dirige o enunciado? Como o locutor percebe e imagina seu enunciatário? Qual é a força da influência do destinatário sobre o enunciado? Todos esses fatores devem ser analisados no momento da produção. É fundamental compreender que, na constituição do discurso, o outro (aquele a quem o enunciado elaborado é endereçado) possui um papel ativo.

Retomando o sentido dos parágrafos iniciais, pode-se citar como exemplo para comprovar a eficácia dessa teoria aplicada ao ensino, o papel do gênero carta de reclamação, o qual geralmente é destinado a um dos envolvidos no problema ou a algum órgão que pode gerenciar e resolver o que está sendo reclamado. Com o gênero em estudo, esse tipo de

orientação tem um impacto direto na criação do texto, visto que situa o produtor em termos de interlocução. Logo, havendo tempo e formas de desenvolver uma estratégia textual, é possível convencer o enunciatário do texto e, com isso, alcançar os objetivos do projeto textual.

Sendo assim, é possível distanciar-se de uma visão de língua meramente estrutural, com o texto passando a ser o norteador da ação docente, de forma que, com base nele, sejam debatidos não só temas do componente curricular tradicional, mas que também possa haver espaço para reflexões sobre contexto de produção, propósito comunicativo, função social do locutor e do interlocutor do texto etc.

Como cita os PCNs (1998, p. 22):

O objeto de ensino e, portanto, de aprendizagem é o conhecimento linguístico e discursivo com o qual o sujeito opera ao participar das práticas sociais mediadas pela linguagem. Organizar situações de aprendizado, nessa perspectiva, supõe: planejar situações de interação nas quais esses conhecimentos sejam construídos e/ou tematizados; organizar atividades que procurem recriar na sala de aula situações enunciativas de outros espaços que não o escolar.

Nesse viés, torna-se essencial, durante as aulas de Língua Portuguesa, pensar em formas de ressignificar o ensino de produção de textos na escola, ou seja, criar situações nas quais a escrita faça sentido, por meio do uso de práticas baseadas em contextos reais de produção textual e discursiva. A oportunidade didática de tal trabalho busca levar o aluno a atingir uma condição real de letramento a partir de sua produção.

O ensino de produção textual e de análise linguística, norteada pela teoria do endereçamento, tomando como exemplo o gênero carta de reclamação, aproxima-se dos campos de atuação propostos para o ensino de Língua Portuguesa nos textos norteadores reunidos na BNCC (2017), pois garante aos estudantes um aprendizado que estimula sua participação ativa na sociedade por intermédio da linguagem. Sobre isso, o documento expõe que a escola deve propor atividades que ajudem os alunos a:

[...] produzir textos reivindicatórios, de reclamação, de denúncia de desrespeito a direitos e de peças ou campanhas sociais, dependendo do que for mais significativo, levando em conta demandas locais e a articulação com o trabalho em outros campos de atuação social e áreas do conhecimento (BRASIL, 2017, p. 504).

Dessa maneira, trabalhar a escrita com foco na função social do gênero e no papel do interlocutor ajuda a desenvolver as competências linguísticas e discursivas dos educandos, capacitando-os para assumirem uma postura ativa e cooperativa frente às diversas práticas sociais de linguagem que envolvem o dia a dia. Portanto, no momento de escolher as metodologias ou as propostas de trabalho com a produção textual, é preciso analisar os

contextos de criação, os conhecimentos de mundo dos alunos e o repertório cultural que eles dispõem. Ademais, torna-se necessário adotar atividades de produção textual que proporcionem ao locutor informações detalhadas sobre seu interlocutor.

Pensou-se este tópico para apresentar e analisar a noção de endereçamento formulada por Bakhtin. Sendo assim, procurou-se relacionar aqui a categoria bakhtiniana ao ensino da escrita, tendo como exemplo o gênero carta de reclamação, mostrando que a prática da escrita é dialógica e deve considerar o papel do interlocutor como elemento essencial da cadeia discursiva. Ao adotar a teoria dialógica do discurso de Bakhtin, evidenciando a noção de endereçamento nas práticas de ensino-aprendizagem de leitura e escrita, o professor poderá apresentar propostas de ensino mais significativas e construtivas. Situar o aluno em termos de interlocução pode favorecer o aprimoramento de suas habilidades de escrita, uma vez que ele produzirá enunciados de forma ativa e interativa, consciente de que sua produção é dotada de sentido e tem um destinatário real.

3.2 O gênero discursivo carta de reclamação

O gênero carta existe desde a antiguidade e apresenta uma forma facilmente identificável e fortemente tipificada. Durante esta pesquisa, percebeu-se que esse gênero epistolar, apesar de sua importância, tem sido pouco abordado nas aulas de Língua Portuguesa, em turmas do ensino fundamental II, e que há uma carência de estudos relativos a esse gênero e às perspectivas de trabalho que podem ser exploradas pelos professores.

Ao longo do tempo, esse gênero discursivo foi mudando suas características conforme foram surgindo novas necessidades na sociedade: agradecimento, cobrança, intimidação, envio de notícias pessoais, solicitação, reclamação etc.

De acordo com Bazerman (2011, p. 93):

De usos formais e oficiais, as cartas evoluíram para incluir expressões de preocupação pessoal e, posteriormente, mensagens particulares (Stowers, 1986). A manutenção e ampliação dos laços sociais modificaram as relações estabelecidas através das cartas para além do formal e oficial, em direção ao pessoal.

Partindo desse pressuposto, é importante salientar que, dentro das variedades do gênero carta, cada uma possui suas singularidades. Desse modo, nas situações comunicativas cotidianas que pedem posicionamentos mais contundentes, é possível utilizar, por exemplo, a carta do leitor, o manifesto, o abaixo-assinado, a carta aberta e a carta de reclamação.

Como cita Bazerman (2011, p. 96),

A ligação entre as cartas e os documentos legais pode ser vista em algumas das funções a que as cartas serviram. Entre as cartas de burocracia da igreja medieval, encontram-se concessões de mosteiros, arranjos contratuais, concessões de imunidade (...). Tais cartas estariam guardadas para instituir um direito legal quando necessário.

Por meio dessa perspectiva histórica, observa-se que as cartas já tinham um caráter que ia além do pessoal e do narrativo, pois sua função textual envolvia um cunho documental de resolução dos problemas existentes nas diferentes esferas institucionais e sociais. Um dos aspectos que demarcam o gênero carta de reclamação, além da argumentatividade, diz respeito ao fato de que o enunciatário a quem a carta é enviada é alguém com plenos poderes de resolver um problema apontado pelo enunciador. Outro aspecto não menos relevante se refere à linguagem atribuída a esse gênero, prevalecendo o uso da norma culta da língua, cuja estrutura deve obedecer a alguns padrões previamente estabelecidos, definidos pelos elementos constituintes que envolvem o gênero.

Quanto ao discurso argumentativo do gênero carta de reclamação, nota-se a prevalência do ato de reclamar. Dessa forma, para o ensino desse gênero, torna-se importante esclarecer ao aluno que esse texto tem a perspectiva discursiva de oposição, protesto ou queixa em relação a algo que esteja causando um transtorno e que, por isso, requer uma ação que o solucione. Sabe-se que são inúmeras as situações que causam desconforto e que podem gerar alguma reclamação; assim, para que esta seja reconhecida e legitimada, a textualidade deve pautar-se em fatos que justifiquem a insatisfação.

Por exemplo, quando alguém compra um produto em uma loja virtual, e ele está demorando mais que o normal para chegar, caso o contato via telefone não dê nenhum resultado, uma alternativa interessante é usar a carta de reclamação. Nela, o consumidor irá colocar os fatos (o problema que ocorreu), para que seja feita uma análise do caso. Em sala de aula, é importante deixar claro ao aluno os fatores de produção desse gênero, ou seja, a situação que envolve a produção da carta de reclamação. Agrega-se a essa ideia o reconhecimento da esfera social a que se destina esse gênero, pois o enunciatário é sempre quem gerencia o poder e pode, por essa razão, solucionar o problema, fonte da reclamação. No caso desta pesquisa, a instância de poder é representada pelo setor público, por se tratar do núcleo gestor de uma escola. Essa condição social é que dá o tom formal ao gênero carta de reclamação.

Nesse sentido, Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004, p. 170) citam que “para tornar possível a comunicação, toda sociedade elabora formas relativamente estáveis de textos que funcionam como intermediários entre o enunciador e o enunciatário, a saber, os gêneros”. Por

consequente, segundo os autores, a carta de reclamação situa-se no campo do argumentar, do discutir sobre problemas sociais controversos, cujas capacidades são a “sustentação”, a “refutação” e a “negociação” de tomadas de posição.

É importante ressaltar que a produção desse gênero discursivo envolve uma prática dialógica, por haver nele uma relação de interação verbal, cujo texto deve fazer sentido para o enunciador e para o enunciatário. Ademais, há uma série de elementos presentes no contexto que envolve esse tipo de texto, como emoções, juízos de valor, paixões, dentre outros, perpassados pelas relações dialógicas. Por isso, é de fundamental importância a compreensão da natureza dialógica do enunciado pelo aluno, para que ele consiga articular suas ideias de forma coerente e coesa.

Pode-se compreender que o sentido do discurso se dá em um ato de fala concreto, ou seja, é no momento da enunciação que ele se realiza. Portanto, para que o enunciado faça sentido, é preciso que haja a participação do outro no processo. O ouvinte assume uma relação ativa de posição responsiva, podendo concordar ou discordar ao longo de todo o ato comunicativo. Daí a importância de se pensar no contexto de produção no momento da elaboração da carta de reclamação, a fim de que a solicitação seja clara, coerente e coesa para seu enunciatário, aquele ao qual o texto está sendo endereçado.

De acordo com Bakhtin, a responsividade pode ser entendida como a posição do ouvinte/leitor em relação ao enunciado, isto é, se concorda ou discorda (total ou parcialmente) de determinado discurso, se o completa, se dá ou não importância ao que foi dito etc. Partindo desse raciocínio, observa-se que o texto é considerado tanto um objeto de significação como um objeto de significado, pois seu papel comunicativo, em que o sentido se faz a partir de relações dialógicas, de concepções de mundo entre o autor e o leitor, é bastante relevante. No caso da carta de reclamação, em que se observa claramente ser um texto produzido para o outro, não pode ser visto como um texto monológico, e sim como uma produção que tem como princípio a condição de sentido do discurso.

Sobre essa condição, Volóchinov (2009, p. 125) diz que:

A verdadeira substância da língua não é constituída por um sistema abstrato de formas linguísticas nem pela enunciação monológica isolada, nem pelo ato psicológico de sua produção, mas pelo fenômeno da interação verbal, realizada através da enunciação ou das enunciações. A interação verbal constitui assim a realidade fundamental da língua.

Logo, deve-se mostrar preocupação com o enunciatário no desenvolvimento do texto, dando-lhe um propósito comunicativo, não sendo diferente no caso do gênero carta de reclamação. Para Rojo (2000, p. 190), “Em todos os exemplares de carta, pôde-se observar a

importância dos alunos conhecerem melhor a situação de produção”.

Consoante à teoria de Bakhtin, pode-se concluir que a relação entre a preocupação com o enunciatário e a situação de produção faz parte do processo dialógico existente no contexto de criação e recepção do texto, havendo uma relação intrínseca entre esses dois aspectos, pois são fundamentados em uma perspectiva cultural e estabilizados por meio dos gêneros discursivos.

3.3 Aspectos constitutivos do gênero carta de reclamação

Neste tópico, pretende-se definir/descrever os elementos que levaram à constituição de uma proposta de ensino com base no gênero discursivo carta de reclamação, considerando seus aspectos teóricos e práticos.

Dessa maneira, levando em consideração que este estudo aborda a argumentação em cartas de reclamação, é necessário analisar alguns aspectos ligados à estrutura desse gênero que estejam relacionados com suas próprias características discursivas, tendo como principal propósito a resolução de problemas reais que atingem a vida das pessoas, constituindo-se como um instrumento relevante de atuação social, pois diariamente as pessoas adquirem produtos e serviços que apresentam problemas, bem como buscam atendimentos, consultas e informações em diversas instituições, e, em alguns casos, são destratadas por funcionários ou não recebem o atendimento adequado e/ou esperado.

Diante de algumas dessas situações, é preciso que o indivíduo faça o uso da língua para produzir uma carta de reclamação, gênero que atenderá a sua intenção comunicativa. O professor, ao explorar esse gênero, promoverá a leitura e a escrita de um texto socialmente relevante, haja vista cumprir uma função social determinada pelas práticas vigentes na sociedade, como orientam os documentos oficiais PCNs (1998) e BNCC (2017).

Nesse sentido, um dos aspectos que demarcam a carta de reclamação diz respeito ao fato de que nela o destinatário é alguém com plenos poderes de resolver um problema apontado pelo emissor da carta.

Recorrendo à classificação das funções da linguagem proposta por Roman Jakobson, Gomes (2002) *apud* Alves e Serafim (2014) descreve as funções constitutivas do gênero epistolar da seguinte forma:

- a) local e data: tem o papel de situar o destinatário no processo de produção da informação. É uma forma de recuperar a situação de diálogo face a face;
- b) saudação inicial: tem função fática ou complementar ao “pacto”;

- c) corpo: tem a função de realizar os propósitos principais do autor da carta;
- d) saudação final: tem também função fática, porém, em função do propósito, pode assumir alguma função argumentativa;
- e) assinatura: tem o papel de identificar o remetente, com a possibilidade de confirmar o grau de apresentação verificado no início;
- f) pós-escrito: tem a função de preencher as lacunas informacionais do corpo ou de enfatizar os propósitos.

Dissertando sobre o gênero carta, Melo (2009, p. 63) afirma que:

As várias possibilidades de uso das cartas remetem a distintos campos de atividades: a propaganda, os negócios, a correspondência pessoal. Essas categorias demonstram o papel que a carta representa na interação social. Nessa perspectiva, podem ser analisados como subgêneros do gênero carta.

Para a autora, a carta como comunicação direta entre dois indivíduos, dentro de uma relação específica, em circunstâncias específicas de uso, pode ser um meio flexível, cujas funções, relações e práticas institucionais podem ser desenvolvidas, em virtude das próprias condições sociais do país, visto que muitos brasileiros não têm acesso a suportes básicos, como aparelhos eletrônicos e internet, tampouco aos gêneros e às ferramentas relacionados com essas plataformas, como e-mail, blog, SAC etc.

Dessa forma, a própria natureza do funcionamento sociocomunicativo da carta – uma comunicação direta entre duas partes (remetente e destinatário) –, a confiabilidade conferida ao documento e a possibilidade de uma interlocução mais facilitada a quem não tem acesso aos meios digitais parecem ter criado condições para a permanência desse gênero nas esferas institucionais que compõem o cenário financeiro e administrativo das empresas e dos órgãos públicos do país. Silva (2014), em sua tese de doutorado sobre o ensino da paragrafação, observou que os textos produzidos pelos alunos continham informações relevantes, que possivelmente caracterizavam o contexto discursivo do gênero carta de reclamação, levando à percepção da existência de uma cadeia argumentativa.

Os componentes identificados pela pesquisadora configuram o gênero em questão. São eles: 1) indicação do objeto-alvo da reclamação; 2) justificativa para convencimento de que o objeto pode ser (merece ser) alvo de reclamação 3) indicação de sugestões de providências a serem tomadas; 4) justificativa para convencimento de que a sugestão é adequada; 5) Indicação das causas do objeto-alvo da reclamação; 6) Contra-argumentação relativa ao objeto-alvo da reclamação; 7) Contra-argumentação relativa às sugestões de resolução.

As constatações de Silva (2014) evidenciam, portanto, a estrutura discursiva que caracteriza a carta de reclamação. Segundo a pesquisadora, os componentes mais recorrentes foram os cinco primeiros, os quais são suficientes para construir um texto que atenda a seu objetivo fundamental, solucionar o problema do requerente.

Nesse contexto, as informações e as descobertas da autora tornam-se relevantes para este trabalho na perspectiva de produção das atividades e do arcabouço prático de alguns módulos da S.D no tocante à argumentação, já que a pesquisadora observa que, para produzir cartas de reclamação, não se deve manter o foco somente na estrutura tipificada do gênero, mas também em seu contexto discursivo, ou seja, na argumentação, com foco no objeto da reclamação, nas causas, na justificativa, nas sugestões de resolução, com o intuito de buscar uma conciliação e uma melhor solução para o problema.

Posto isso, acredita-se que, ao manter o enfoque nos aspectos discursivos do texto, os alunos conseguirão produzir cartas de forma mais prática, pois verão os pontos citados como os mais importantes para a produção do texto, tornando-o claro tanto para o enunciador (produtor da carta), quanto para o enunciatário (o leitor da carta), que compreenderá o objeto da reclamação de maneira mais palatável.

Em outro exemplo que configura a estrutura da carta de reclamação, recorrendo à classificação de suas funções, Barbosa (2005) e Melo (2009) afirmam que esse gênero possui os seguintes elementos em sua organização: data; identificação do destinatário e do cargo que ocupa; identificação do motivo da carta e do remetente; explicações (que esclarecem o pedido); relatos (que contextualizam o pedido); argumentações (que sustentam o pedido, objetivando convencer o destinatário de que este deve ser atendido); formas de despedida típicas, inclusive com alertas ou ameaças; e, por fim, nome e/ou assinatura do remetente.

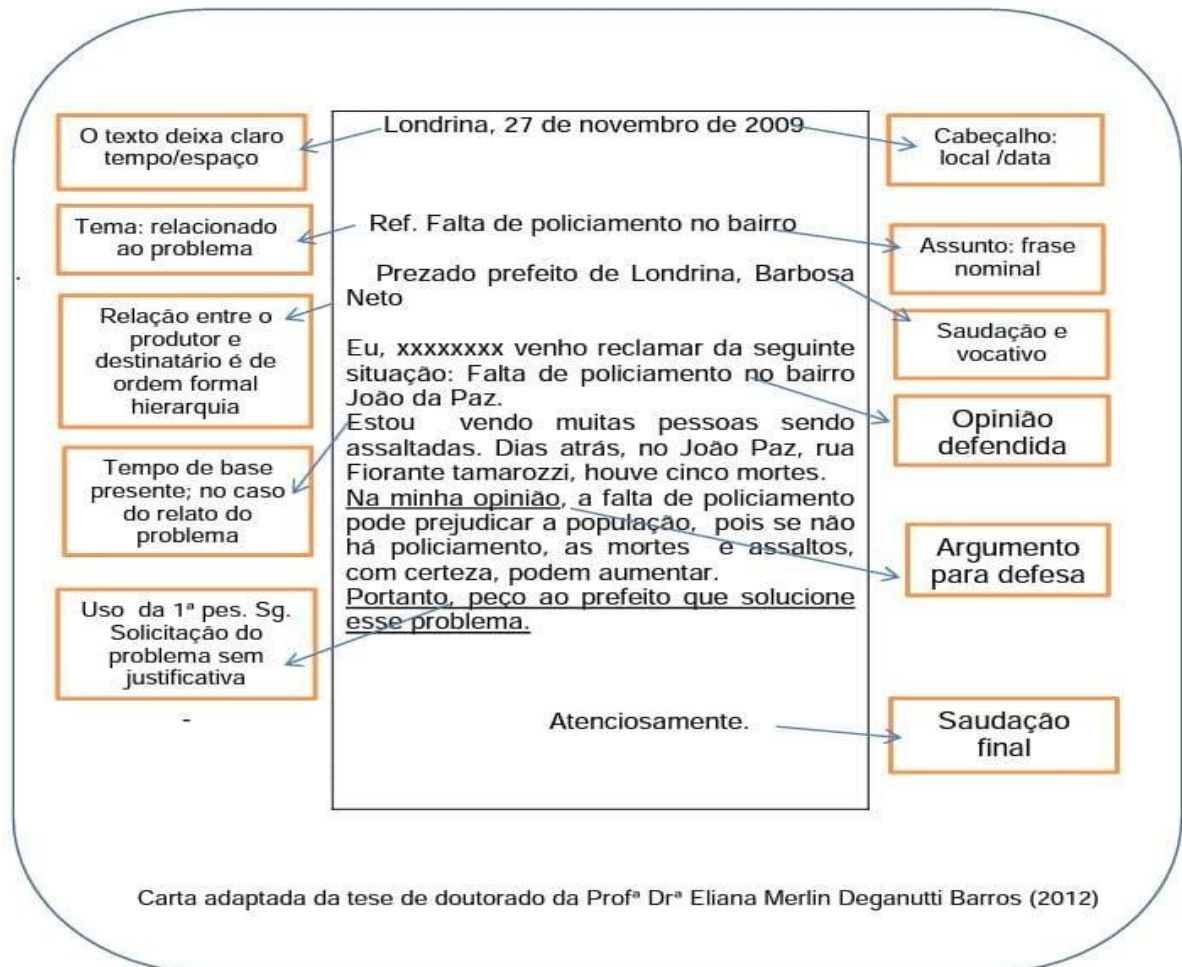
É importante salientar que, na carta de reclamação, há, principalmente, a fusão ou a mistura entre duas sequências: a argumentativa e a explicativa, como é possível observar no modelo de análise a seguir. Contudo, acredita-se que os elementos da sequência explicativa se manifestam de forma a auxiliar a construção da argumentação, pois são os fatos a serem reclamados, discutidos, atuando como estruturadores da argumentação.

Por meio do exemplo selecionado adiante, espera-se evidenciar as características e os aspectos que devem estar presentes em uma carta de reclamação:

- a) local e data;
- b) nome e endereço completo do destinatário;
- c) referente;
- d) seção de abertura;

- e) relato do problema, seguido da opinião e da resolução;
- f) seção de despedida.

Figura 2 – Carta adaptada



Fonte: Silva (2014, p. 8).

Depois de apresentar os elementos constituintes de uma carta de reclamação, é importante ressaltar que não há aqui a pretensão de abordar esse gênero no contexto de ensino da língua com foco apenas em sua estrutura típica, mas também na compreensão de sua função social. Nessa linha de raciocínio, propõe-se que o aluno não seja obrigado a seguir um modelo fixo, pois, como citado anteriormente por (Rojo 2000), será necessário adotar uma perspectiva de ensino que avalie a situação de produção dos discursos: quem fala, para quem, os lugares sociais dos interlocutores, posicionamentos ideológicos, em que situação, em que momento histórico, em que veículo, com que objetivo, finalidade ou intenção e, em que registro etc. Nessa perspectiva, Rojo (2000, p. 203) propõe que “o objetivo do ensino da língua é instrumentalizar

o aluno para que possa compreender e participar de situações comunicativas relativas às diversas esferas sociais de atividade”. Na próxima seção, será apresentada a abordagem metodológica utilizada do projeto de pesquisa até a dissertação.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este trabalho tem como objetivo propor uma série de atividades que auxiliem o professor de Língua Portuguesa a desenvolver o processo argumentativo de alunos do ensino fundamental II por meio da produção do gênero carta de reclamação, conforme exigido pelo Programa do Mestrado Profissional em Letras da Universidade Federal do Ceará (PROFLETRAS-UFC), sendo, portanto, extremamente complexo, não se enquadrando em um formato exato, fechado, muito menos imutável.

Para a obtenção desse objetivo, torna-se importante estabelecer os métodos e as práticas, descritos posteriormente, que nortearão a proposta de atuação dos professores. Nesse cenário, inicia-se esta seção falando do tipo de pesquisa utilizado e do procedimento de constituição do corpus de análise; depois, descrevendo a delimitação do universo da pesquisa, os participantes e o contexto de trabalho; em seguida, apresentando a coleta de dados e os procedimentos didáticos adotados; e, por último, detalhando os mecanismos abordados para a proposta de Sequência Didática deste estudo.

4.1 Caracterização da pesquisa

Neste trabalho, adotou-se como metodologia a pesquisa qualitativa, com foco na modalidade pesquisa-ação, que traz como objeto de investigação uma situação social e os problemas a ele relacionados. A pesquisa-ação exige o planejamento de atividades a serem desenvolvidas para um grupo, sendo que o acompanhamento delas deve ser feito pelo pesquisador, focalizando a observação e o registro de todas as etapas do processo que possam ser importantes para fornecer o aporte de análise e de reflexão sobre os objetivos almejados.

Além dos procedimentos qualitativos de análise, o trabalho teve como orientação o método indutivo, porque parte de constatações particulares, no caso, de um grupo pequeno, para a elaboração de leis e de teorias aplicáveis a grupos maiores (LAKATOS; MARCONI, 1992). Partindo desse princípio, investigou-se o desenvolvimento da escrita argumentativa por meio da produção do gênero carta de reclamação em uma turma específica, visando disponibilizar o trabalho desenvolvido aos demais docentes de Língua Portuguesa.

Por fim, esta pesquisa, como mencionado, caracteriza-se como pesquisa-ação, pois é realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo, cujo pesquisador desempenha um papel ativo na busca de solução de problemas já esperados ou de problemas porventura encontrados (THIOLLENT, 1985).

A particularidade da pesquisa-ação diz respeito à conscientização do grupo com a ação coletiva, o saber precisa estar ao alcance de todos, sempre vislumbrando à contribuição mútua.

É, portanto, segundo Thiollent (1985, p. 14):

[...] um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo.

A aplicabilidade dessa modalidade de pesquisa compreende a observação e a experimentação dos fenômenos estudados. Dessa maneira, observando a realidade da escola e da comunidade, verifica-se que seria relevante um trabalho voltado para um gênero que pudesse oportunizar a competência argumentativa dos participantes, no caso, o gênero carta de reclamação, tendo em vista a necessidade de haver uma interação entre os sujeitos sociais (participantes e pesquisador), partindo-se do pressuposto de que a proposta de trabalho desta pesquisa está fundamentada na ação e na reflexão que a modalidade de pesquisa adotada oferece. Essa metodologia pressupõe que se identifique o problema, reflita-se sobre ele, para finalmente propor uma ação transformadora que leve os envolvidos na pesquisa a encontrarem soluções exequíveis e a obterem bons resultados.

Ademais, o trabalho consistiu na elaboração de um material didático inspirado no seguinte objetivo: a produção do gênero carta de reclamação, pensado a partir da proposta de planejamento e de aplicação do método Sequência Didática de Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), visando auxiliar os professores no acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem dos alunos no estudo do gênero argumentativo em questão.

4.2 Procedimento para a constituição do corpus da pesquisa

A proposta de trabalho concretizou-se a partir da observação de uma turma do 9º ano do ensino fundamental II de uma escola estadual do Ceará. A escolha da turma deu-se com o objetivo de atender às recomendações do regimento do Programa de Mestrado Profissional em Letras da UFC, na área de concentração Linguagens e Letramentos, que direciona suas pesquisas para a formação de professores do ensino fundamental. Além disso, o fato de o pesquisador ser regente de Língua Portuguesa da turma também contribuiu para a escolha.

Inicialmente, o projeto que resultou nesta pesquisa passou pela análise do comitê de ética da universidade. Ademais, em consonância com a temática escolhida, é importante

salientar que o princípio norteador deste estudo é a valorização da vida e dos direitos humanos, com foco nas relações de respeito entre os participantes.

Dessa forma, como mencionado, para que houvesse a execução deste trabalho, o projeto foi analisado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/UFC/PROPESQ), vinculado à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e credenciado junto à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP), e aprovado, obtendo o parecer consubstanciado do CEP, presente nos anexos do trabalho, assim como os demais termos de anuência.

4.3 Delimitação do universo, participantes e contexto

A pesquisa ocorreu em uma turma do 9º ano do ensino fundamental com trinta e cinco alunos de ambos os sexos, com idade variando entre 14 (catorze) e 16 (dezesseis) anos, turno manhã, na EEMTI Balbina Jucá de Albuquerque, pertencente à SEFOR I, município de Fortaleza. A escolha do local levou em consideração o fato de o pesquisador ser professor da unidade escolar, especificamente da turma em questão, além da boa receptividade da instituição em relação a trabalhos dessa natureza. A turma apresenta alguns alunos fora da faixa etária, sendo que muitos sentem dificuldade de trabalhar com a produção de textos, daí a necessidade de um bom planejamento para o projeto de pesquisa e para a execução das etapas no decorrer da pesquisa-ação.

A escola localiza-se no bairro Jardim Iracema (próximo à Avenida Perimetral, via de grande fluxo), que conta com um posto de saúde e linhas de ônibus que passam pelo terminal do Antônio Bezerra. Há mais duas escolas estaduais na vizinhança, sendo a da presente pesquisa a única que funciona em tempo integral, as outras são de ensino regular e dispõem apenas do ensino médio. Além das escolas estaduais, existem mais quatro escolas da prefeitura: duas que ofertam apenas o ensino fundamental I e as outras duas, o ensino fundamental II.

A escola participante do projeto possui atualmente 12 turmas, sendo 4 do ensino fundamental, 8 do ensino médio e 3 de tempo integral, incluindo manhã, tarde e noite, somando em torno de 333 alunos. A carga horária semanal destinada às aulas de Língua Portuguesa no ensino fundamental II corresponde a cinco horas-aula (três destinadas ao ensino de compreensão textual e análise linguística e duas direcionadas à produção textual). O pesquisador é o atual responsável pela disciplina de Língua Portuguesa do 9º ano A.

O plano de ação desta pesquisa-ação teve como foco a observação da turma. Nessa fase da pesquisa, levou-se em consideração a concepção exploratória do campo de pesquisa proposta por Thiollent (1985). Segundo o autor (1985, p. 48), “A fase exploratória de uma

pesquisa consiste em descobrir o campo de pesquisa, os interessados e suas expectativas, e estabelecer um primeiro levantamento (ou "diagnóstico") da situação, dos problemas prioritários e de eventuais ações". Nesse sentido, a prioridade inicial para a escolha da turma foi atender às necessidades especiais de aprendizado, pois se tratava de uma turma considerada problemática, com histórico de evasão de alunos e de indisciplina. Assim, houve a tentativa de, por meio de atividades diferenciadas e de novas metodologias de ensino, buscar o engajamento desses alunos no projeto.

Após essa fase de exploração do campo de pesquisa, foram necessárias as seguintes medidas: entrevistas com os alunos e com a gestão da escola, escolha da turma, elaboração de um plano de ação, coleta dos termos de anuência para aplicação do trabalho, autorização da direção escolar, autorização da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP) para aplicação da pesquisa com seres humanos e, finalmente, a obtenção do parecer consubstanciado do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP). Contudo, no momento de dar início à aplicação prática do trabalho (realização da Sequência Didática, seleção das amostras e coleta dos dados), surgiu uma pandemia de grande proporção que afetou todo o país, interrompendo vários setores produtivos, incluindo escolas e universidades. Esse transtorno acabou limitando a fase da aplicação e da coleta de dados da pesquisa devido à suspensão das aulas presenciais por tempo indeterminado nas escolas das redes municipal e estadual de Fortaleza, incluindo a que participou do projeto.

Dessa forma, seguindo as orientações da Coordenação Nacional do Programa de Mestrado Profissional em Letras (ProfLetras), considerando o enfrentamento da pandemia de Covid-19 e da conseqüente crise sanitária que prejudicou a realização das atividades presenciais que visavam à elaboração do trabalho de conclusão do curso, optou-se pela pesquisa-ação (intervenção de caráter propositivo) em razão da experiência do pesquisador enquanto professor da educação básica de Língua Portuguesa e do acompanhamento de todas as fases da pesquisa até o momento da suspensão das atividades presenciais. Em virtude disso, pensou-se em uma proposta de Sequência Didática que será entregue à escola que participou da pesquisa.

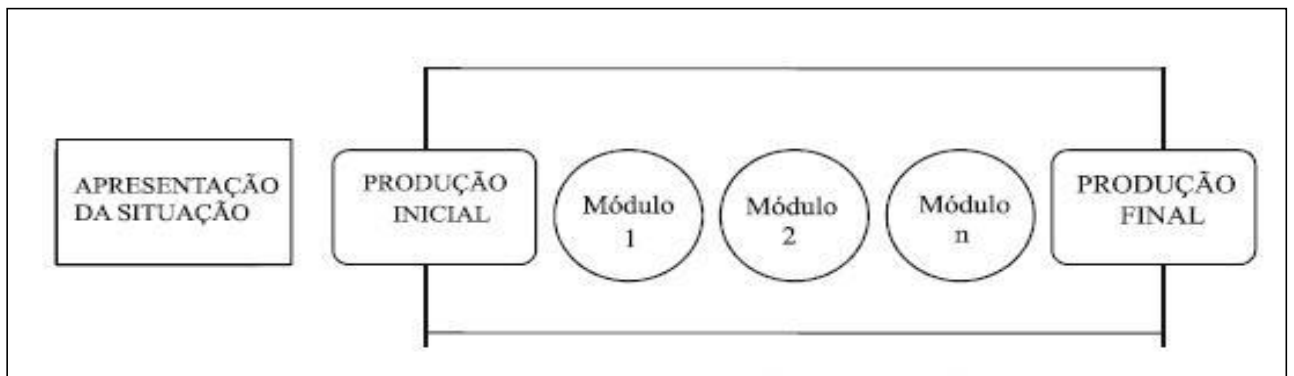
Nesse sentido, o referido material didático tem o propósito de auxiliar os professores da educação básica no ensino de produção textual do gênero carta de reclamação como deflagrador do processo argumentativo. Ademais, considera-se que o produto em questão pode contribuir para o progresso da escrita argumentativa dos alunos nos anos finais do ensino fundamental e servir de material de apoio para orientar tanto os professores de Língua Portuguesa como os demais interessados em projetos da área.

4.4 Procedimentos da Sequência Didática

A proposta de elaboração de atividades deste trabalho deu-se com o uso da metodologia Sequência Didática (SD), a partir do modelo de Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004). Trata-se de seis módulos desenvolvidos da seguinte forma: apresentação da situação, produção inicial, seis módulos com propostas de atividades e produção final.

O modelo proposto pelos referidos autores, ao qual este estudo se baseou, foi esquematizado da seguinte maneira:

Figura 3 – Sequência Didática



Fonte: Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004, p. 98).

A Sequência Didática configura-se como uma orientação teórico-metodológica que, caso seja direcionada de forma correta, pode dar aos alunos possibilidades de desenvolvimento da capacidade de produção de textos orais e escritos. Em conformidade com Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004, p. 97), “Uma sequência didática tem, precisamente, a finalidade de ajudar o aluno a dominar melhor um gênero de texto, permitindo-lhe, assim, escrever ou falar de uma maneira mais adequada numa dada situação de comunicação”.

Como mencionado, a Sequência Didática, quando elaborada e aplicada de maneira correta, permite que o aluno aprenda determinado gênero com base em práticas sociais de uso, com o objetivo de ampliar sua competência escrita e discursiva. Consoante Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004, p. 97), “Uma sequência didática é um conjunto de atividades escolares organizadas, de maneira sistemática, em torno de um gênero textual oral ou escrito”.

Com isso, tem-se como proposta preparar o aluno para a aprendizagem de um gênero que ele não domina ou que aprendeu de maneira insuficiente. Ainda segundo os autores (2004, p. 98), “As sequências didáticas servem, portanto, para dar acesso aos alunos a práticas de linguagem novas ou dificilmente domináveis”. O trabalho com os gêneros utilizando a SD

busca garantir, portanto, a melhor atuação dos alunos.

Sendo assim, depois de esclarecida e criada a necessidade de interação por meio de determinado gênero textual, é proposta uma produção inicial, momento em que o estudante elabora um texto (oral ou escrito) para responder à situação de interlocução proposta anteriormente. Essa atividade oferece ao professor subsídios para diagnosticar a compreensão (ou não) que o estudante tem do referido gênero textual e de seu contexto de produção, isto é, quais as competências que demonstra em relação à língua(gem) e à situação de interação.

Enfim, trata-se de um instrumento por meio do qual se pode encontrar elementos para analisar as capacidades e as potencialidades de língua(gem) (gramatical, textual, comunicativa) do produtor do texto, caracterizando-se como um significativo ferramenta de avaliação diagnóstica e somativa do processo de ensino-aprendizagem.

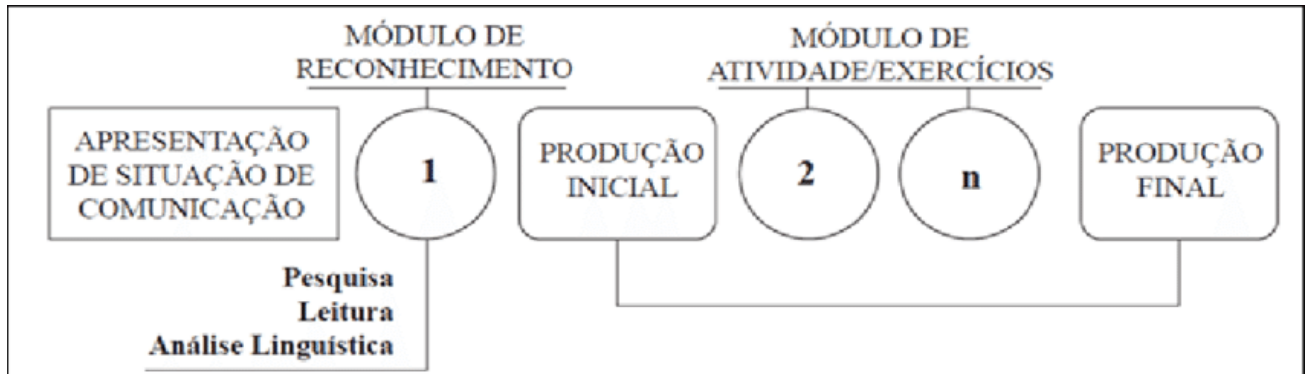
Nesse sentido, a Sequência Didática deste estudo tem como finalidade trabalhar com a carta de reclamação, um gênero pouco visto nos planos anuais dos 9º anos do ensino fundamental, com base em seu contexto de produção, buscando aprimorar os conhecimentos dos alunos sobre esse gênero e sobre o processo argumentativo que o envolve, preparando-os para as práticas sociais cotidianas, por entender que o método de ensino e de aprendizagem da língua deve ter como objetivo preponderante desenvolver a competência discursiva de seus usuários.

Logo, com base em seu diagnóstico, o professor que utilizar a SD pensada por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004) pode avaliar os conteúdos que os estudantes ainda não dominam e, de posse dessas informações, passar para a etapa dos módulos, momento no qual essas lacunas serão supridas. Por conseguinte, ao final do processo, após passar pelos módulos, chega-se à produção final, etapa que, em conformidade com os referidos autores, possibilita revelar o que foi apreendido (ou não) ao longo da Sequência Didática do gênero proposto.

Visto isso, é importante salientar que atualmente, com a continuidade das pesquisas e dos estudos sobre gênero, ensino e Sequência Didática, vêm-se desenvolvendo adaptações para esse modelo de ensino, uma delas é a proposta orientada por Swiderski e Costa-Hübes (2008), que consiste na inserção de um módulo de reconhecimento do gênero antes da etapa de produção inicial, com atividades e exercícios que contemplam a leitura, a pesquisa e a análise linguística de textos do gênero em estudo.

Sendo assim, a proposta de Sequência Didática das autoras possui a seguinte estrutura:

Figura 4 – Sequência Didática Adaptada



Fonte: Swiderski e Costa-Hübes (2008).

Outra proposta atual envolvendo estudos sobre SD vêm sendo utilizado em minicursos e materiais didáticos partindo da sequência didática clássica, com uma sugestão de atividades mais complexa intitulada Itinerário Didático (COLLOGNESI; DOLZ, 2017 *apud* DOLZ; LIMA; BACAN ZANI, 2020), que consiste em ampliar a prática de escrita ou de expressão oral para além de uma produção inicial e uma produção final. A proposta do itinerário, segundo os autores, é possibilitar a articulação entre atividades de leitura e de compreensão e atividades de análise do gênero e de produção oral e escrita, fazendo com que os alunos se sintam motivados a escrever e a falar sobre algo novo que lhes é apresentado.

Mesmo tendo conhecimento dessas novas formas de Sequência Didática, para este momento, optou-se por investir no modelo tradicional, que também é usado nas Olimpíadas de Língua Portuguesa, no *Programa Escrevendo o Futuro*, no qual é adotada a Sequência Didática proposta por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004) como metodologia de ensino. Em uma sequência de atividades pensadas de modo articulado, que permitem o estudo e a análise das três dimensões de um gênero (discursiva, textual e linguística), por meio de oficinas, visando à produção de textos de qualidade.

Como já mencionado, o desenvolvimento do produto proposto aqui se baseou no modelo tradicional dos autores Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004), desenvolvido de acordo com os seguintes passos: apresentação da situação, produção inicial, desenvolvimento dos módulos e produção final. Seguindo o esquema de Sequência Didática dos referidos autores, foi possível situar o modelo apresentado neste trabalho com os seguintes objetivos:

Quadro 1 – Estrutura da proposta de Sequência Didática

Apresentação da Situação (2h/a)

Conhecer o projeto cartas de reclamação.

Entrar em contato com o gênero carta de reclamação.

Compreender o contexto de produção da carta de reclamação (funcionamento e circulação).

Fonte: elaborado pelo autor.

Em um primeiro encontro com a turma, deve ser apresentado o plano, o trabalho com o gênero discursivo carta de reclamação. Nesse primeiro momento, o objetivo é fazer com que o aluno construa uma representação da situação de comunicação e da atividade de linguagem que vai ser executada no decorrer do processo. Para isso, o professor deve expor claramente o contexto de produção do gênero carta de reclamação e o projeto de comunicação que será realizado em toda a fase da Sequência Didática.

Entende-se esse momento como a etapa crucial do projeto, pois é nele que serão feitas as sondagens sobre o tema, os acordos didáticos e a apresentação das dimensões metodológicas para o andamento do trabalho. Assim, deve ser abordado todo o processo a ser desenvolvido até a produção final, além de fazer um esclarecimento sobre o contexto de produção que envolve o gênero carta de reclamação, a estrutura, a definição do problema de comunicação, as atividades que serão feitas e o destinatário das produções.

Assim, sugere-se a apresentação de temáticas com as quais os alunos se identificam, com vistas a uma reflexão sobre situações e problemas vivenciados no ambiente escolar que afetam o dia a dia deles, sobre os quais a gestão da escola e a equipe escolar possuem poder de gerenciamento. Com isso, o objetivo do projeto é fazer com que os alunos se motivem a participar da produção escrita de reclamar e de solicitar utilizando o gênero carta. Ademais, deve ficar claro para o professor que for executar o projeto que a finalidade de se trabalhar com o gênero carta de reclamação é permitir que o estudante aprenda a usar esse modelo de texto em situações de sua vida cotidiana e, assim, possa exercer a prática da linguagem formal de reclamar sobre um problema de sua comunidade, da escola ou até mesmo de outra instância institucional e, ao mesmo tempo, solicitar sua resolução.

Quadro 2 – Estrutura da proposta de Sequência Didática

Produção Inicial (2h/a) – Parte I

Motivar-se sobre a ação discursiva de reclamar.

Lançar um olhar para os problemas da comunidade escolar.

Refletir sobre um problema da escola.

Fonte: elaborado pelo autor.

Essa fase consiste em perceber como os alunos compreendem a produção do gênero carta de reclamação. Por meio dessa primeira produção, será possível identificar quais competências eles já possuem e quais ainda precisam desenvolver. Segundo Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004, p. 101), “[...] se a situação de comunicação é suficientemente bem definida durante a fase de apresentação da situação, todos os alunos, inclusive os mais fracos, são capazes de produzir um texto oral ou escrito que responda corretamente à situação dada, mesmo que não respeitem todas as características do gênero visado”.

Desse modo, propõe-se, nesta Sequência Didática, que o professor concentre essa fase em dois momentos: exibição de um vídeo do quadro “Púlpito”, do programa *Altas Horas* (Rede Globo), com o intuito de motivar os alunos para a ação discursiva de reclamar, e um momento de reflexão da turma, a fim de fazer um comparativo sobre as temáticas abordadas no vídeo e os problemas encontrados na escola. Em seguida, discutir com a turma sobre as temáticas debatidas para definir o tema motivador da carta de reclamação que será produzido. Visto isso, nessa etapa inicial da Sequência Didática, é importante que o professor procure motivar os alunos a participar do projeto, mobilizando-os para a ação discursiva de reclamar.

Quadro 3 – Estrutura da proposta de Sequência Didática

Produção Inicial (2h/a) – Parte II

Ter contato com um texto motivador.

Produzir um texto.

Identificar as competências que possuem e as que precisam desenvolver.

Fonte: elaborado pelo autor.

Nesse terceiro encontro, após o aluno já ter se apropriado de alguns conhecimentos sobre o gênero carta de reclamação, ter compreendido a proposta metodológica do projeto comunicativo que irá participar e da aprendizagem de linguagem a que está relacionado, propõe-se a primeira produção. Para isso, o professor deverá recolher os principais temas apontados pelos alunos na aula anterior e, por meio deles, pensar em um texto motivador, ou seja, um tema para que o estudante desenvolva sua primeira produção. Em relação a essa primeira produção, o professor não deve criar expectativas que possam atingir seus objetivos, pois é natural que existam contratempos na primeira produção e que os alunos tenham dificuldade de desenvolver o projeto de escrita.

Desse modo, essa primeira produção deve exercer um papel regulador dentro do projeto, dando andamento à Sequência Didática. De acordo com Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004, p. 102), “Por meio da produção, o objeto da sequência didática delinea-se melhor nas

suas dimensões comunicativas e também se manifesta como lugar de aprendizagem necessária das dimensões problemáticas”.

Sendo assim, para o bom andamento das ações, faz-se necessário o cuidado com a escolha do tema, devendo-se pensar em um assunto que seja acessível para a escrita dos alunos, que faça parte de seus conhecimentos de mundo e de seu repertório cultural.

Quadro 4 – Estrutura da proposta de Sequência Didática

Módulo I (2h/a)

Ter contato com amostras do gênero carta de reclamação e, a partir dele, falar sobre tema, estilo e estruturação.

Fonte: elaborado pelo autor.

Nesse primeiro módulo, deve-se explorar os aspectos textuais e discursivos do gênero carta de reclamação. Esse módulo tem como objetivo propiciar aos alunos parâmetros consistentes para a escrita das cartas de reclamação, a fim de que eles compreendam os elementos textuais tipificados do gênero, como tema, estilo e estrutura.

Essa fase contempla a leitura de textos do gênero carta de reclamação e a identificação dos aspectos textuais da estrutura global desse gênero, a saber: local e data; nome e endereço completo do destinatário; referente; seção de abertura; relato do problema, opinião e resolução; seção de despedida. Ademais, há um questionário sobre outras dimensões do gênero, como propósito comunicativo, suporte, meio de circulação etc.

Com isso, busca-se propiciar ao aluno expertises para que ele reconheça os aspectos textuais e discursivos que constituem o gênero, propiciando-lhe parâmetros consistentes para uma futura produção.

Quadro 5 – Estrutura da proposta de Sequência Didática

Módulo II (2h/a)

Conhecer algumas estratégias para o desenvolvimento da argumentação nos textos das cartas de reclamação, tendo como referência algumas técnicas propostas por Koch e Elias (2016).

Fonte: elaborado pelo autor.

No segundo módulo deste trabalho, encontra-se o estudo das estratégias argumentativas. Nesse momento, o objetivo é propor algumas técnicas que irão orientar os discentes a produzir sua argumentação nas cartas de reclamação. Vale ressaltar que essas estratégias foram adaptadas da obra *Escrever e Argumentar*, das autoras Koch e Elias (2016).

Por meio dessas estratégias, espera-se que o professor consiga orientar seus alunos, de forma prática e didática, a argumentar nas cartas que produzirão.

Dessa maneira, apresenta-se no referido módulo a descrição do uso das estratégias argumentativas, a fim de que elas sejam utilizadas para iniciar, desenvolver e concluir o discurso argumentativo nos textos das cartas de reclamação, tratando-se como estratégias argumentativas algumas técnicas de orientação textual propostas pelas mencionadas autoras, como: planejamento da escrita, definição do ponto de vista, apresentação dos fatos, levantamento do problema e apresentação da solução. Ademais, no contexto deste trabalho, a argumentação tem um fim específico: orientar o aluno para que ele consiga apresentar seu ponto de vista sobre os principais problemas encontrados na escola, escrever sua carta e entregá-la à gestão escolar.

Quadro 6 – Estrutura da proposta de Sequência Didática

Módulo III (2h/a)

Observar a distinção entre fato e opinião.

Identificar as opiniões expostas nos textos.

Perceber como as opiniões se manifestam em um texto.

Fonte: elaborado pelo autor.

Nesse módulo, tem-se a intenção de orientar o aluno a compreender que fato pode ser entendido como algo do conhecimento de todos, um dado que pode ser verificado e comprovado por meio de documentos ou registros e que opinião é o ponto de vista de quem produz o texto, um modo mais particular de perceber um fato. Como esse ponto de vista pode variar de acordo com o produtor do texto, não é possível atribuir a ele o valor de verdade absoluta. Cada opinião apresentada pode ter uma opinião contrária associada a ela.

Quadro 7– Estrutura da proposta de Sequência Didática

Módulo IV (2h/a)

Revisar os aspectos textuais da carta de reclamação.

Observar o uso da norma padrão e os aspectos linguísticos tipificados mais usuais do gênero carta de reclamação (seleção lexical).

Fonte: elaborado pelo autor.

Nesse módulo, ao tratar sobre a modalidade escrita da linguagem em um contexto formal de uso, deve-se atentar para a norma padrão da língua. Assim, pretende-se, nessa etapa do trabalho, orientar os alunos a observar qual seleção lexical utilizar, pois ela deve ser adequada à situação comunicativa e aos conhecimentos de mundo do destinatário, segundo

Koch e Elias (2016). Dito isso, o professor deve mostrar a importância de os alunos terem conhecimento sobre as normas do padrão culto da língua, visto que o gênero carta de reclamação exige um maior rigor formal, uma de suas características discursivas.

Quadro 8 – Estrutura da proposta de Sequência Didática

Módulo V (2h)

Compreender o papel do endereçamento no ensino de produção textual do gênero carta de reclamação à luz da teoria bakhtiniana.

Fonte: elaborado pelo autor.

Nesse módulo, tem-se como objetivo levar o aluno a perceber que o endereçamento é um traço constitutivo do enunciado, ou seja, que os textos são sempre direcionados a alguém, ao interlocutor, o qual exerce um papel importante nas interações que ocorrem por meio da linguagem, assumindo uma atitude responsiva. Nesse cenário, propõe-se a elaboração de atividades que considerem o contexto de produção e os conhecimentos de mundo dos alunos, mostrando que o repertório cultural deles causa um impacto direto na produção do texto. Isso situará esses alunos em um contexto de interlocução com o leitor dos textos que escreverem.

Quadro 9 – Estrutura da proposta de Sequência Didática

Módulo VI (2h)

Conhecer os novos ambientes utilizados para postar reclamações.

Fonte: elaborado pelo autor.

Esse módulo pretende mostrar ao aluno os novos ambientes de comunicação eletrônica para expor uma reclamação, ou seja, discutir sobre a evolução do gênero carta de reclamação com o aparecimento e a difusão de novas tecnologias.

Quadro 10 – Estrutura da proposta de Sequência Didática

REDAÇÃO FINAL DO TEXTO

Reescrever a carta de reclamação.

Fonte: elaborado pelo autor

Nessa fase de produção final da carta de reclamação, orienta-se que o professor, a partir de um processo de revisão e reescrita textual, observe a evolução do aluno e as

competências e habilidades que ele adquiriu ao longo do processo de aprendizagem proposto na Sequencia Didática.

Em virtude disso, a Sequência Didática proposta aqui irá possibilitar ao professor a utilização dos módulos como uma atividade formativa, dando uma nova perspectiva de ensino para os gêneros discursivos de orientação argumentativa nas aulas de Língua Portuguesa, observando a situação comunicativa, o funcionamento do gênero e sua circulação.

Esse módulo também é importante para mostrar ao professor a importância de ele apresentar ao aluno o avanço dele depois da reescrita do texto, promovendo momentos nos quais ele possa comparar suas produções – da primeira à última. Sendo assim, o processo de revisão e reescrita do texto deve ser uma etapa habitual de todo o trabalho com a produção textual, a fim de que o aluno possa perceber como essa prática contribui para seu crescimento.

5 SEQUÊNCIA DE ATIVIDADES

A seguir, haverá a exposição das propostas de atividades relacionadas com o método Sequência Didática, tendo o gênero carta de reclamação como deflagrador do processo argumentativo. As atividades presentes nesta sequência são apenas sugestões. Portanto, cada professor pode recriá-las ou adaptá-las à realidade de sua escola e de sua turma (podendo levar em consideração a faixa etária de seus alunos), conforme julgue necessário.

5.1 Apresentação da situação

Conteúdos decorrentes:

Leitura.

Escrita.

Gênero discursivo carta de reclamação.

Habilidades da BNCC:

EF89LP19 – Analisar, a partir do contexto de produção, a forma de organização das cartas abertas, abaixo-assinados e petições on-line.

EF89LP27 – Tecer considerações e formular problematizações pertinentes, em momentos oportunos, em situações de aulas, apresentação oral, seminário etc.

EF89LP28 – Tomar nota de videoaulas, aulas digitais, apresentações multimídias, vídeos de divulgação científica, documentários e afins.

EF89LP33 – Ler, de forma autônoma, e compreender – selecionando procedimentos e estratégias de leitura adequados a diferentes objetivos e levando em conta características dos gêneros e suportes.

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: duas aulas (100 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Conhecer a representação do gênero discursivo carta de reclamação, levando em conta a situação comunicativa do referido texto (funcionamento e circulação) e executando a atividade de linguagem proposta no decorrer do processo.

O professor, nesse momento da Sequência Didática, deve fazer uma descrição detalhada da tarefa de expressão oral e escrita que os alunos realizarão durante toda a proposta de trabalho.

Procedimentos:

1. Perguntar aos alunos se há algum problema na escola que precisa ser levado à direção escolar para resolução.
2. Anotar os problemas apontados pelos alunos no quadro branco. Por exemplo: falta de estrutura, condições de higiene, falta de diálogo entre professores e alunos, bullying etc.
3. Discutir com os alunos sobre a forma como eles poderiam apresentar à direção escolar os problemas encontrados na escola.
4. Perguntar aos alunos o que é uma reclamação e qual sua importância social.
5. Questionar os alunos quanto às formas de manifestar uma reclamação por escrito.
6. Discutir com a turma sobre os tipos de carta que eles conhecem.
7. Perguntar aos alunos quais os elementos que constituem a estrutura de uma carta.
8. Anotar todos os elementos no quadro branco.
9. Discutir sobre o propósito comunicativo da carta.
10. Fazer uma breve exposição sobre a carta de reclamação. Explicar o que é, qual a tipologia textual predominante, quem são os interlocutores, qual sua finalidade, qual sua função social, quais os assuntos tratados, qual o tipo de linguagem etc.
11. Apresentar aos alunos modelos de cartas de reclamação.

É possível pegar alguns exemplos nos seguintes sites:

- VILARINHO, Sabrina. Carta de Reclamação. **Brasil Escola**. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/redacao/carta-reclamacao.htm>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- BRAZ, M. I. B. Carta de Reclamação. **SlideShare**. Disponível em: https://pt.slideshare.net/ibrazslideshare/exemplo-do-que-uma-reclamao?from_action=save. Acesso em: 24 ago. 2020.

Considerações:

O professor poderá entregar cópias impressas de modelos de cartas de reclamação ou projetá-las utilizando slides.

12. Discutir sobre as seguintes questões com os alunos:
 - a) Quais os elementos encontrados nesses textos que os fazem ser classificados como cartas?
 - b) Em qual pessoa do discurso as cartas foram redigidas?
 - c) Que tipo de linguagem foi empregado pelos autores das cartas? Linguagem subjetiva e informal ou linguagem clara, objetiva e formal?
 - d) Qual o propósito comunicativo das cartas de reclamação em análise?

- e) A quem as cartas foram dirigidas? Qual a importância de saber para quem se dirigir um texto?
- f) Quais as reclamações apresentadas?
- g) Quais foram os argumentos utilizados pelos remetentes para convencer seus interlocutores?
- h) Quais os detalhes apresentados pelos reclamantes que ajudaram a intensificar o prejuízo pessoal sofrido por eles?
- i) Em uma das cartas, o reclamante informa que juntou outros textos à reclamação. Quais textos foram esses? Por que eles são importantes nessa situação?
- j) O que a “saudação”, uma parte do texto, indica a respeito da disposição da reclamante em relação à instituição reclamada?
- k) Qual deve ser a postura das lojas/instituições diante dos fatos ocorridos?
- l) Quais os outros assuntos que podem ser tratados nas cartas de reclamação?

Recursos Didáticos:

- Projetor de vídeo
- Computador
- Folhas impressas com o gênero em estudo
- Quadro branco, pincel, apagador

Avaliação:

Os alunos serão avaliados por seu interesse, por sua interação com o grupo e por sua participação durante a atividade.

Comentário:

Professor, diga ao aluno o que será feito, qual será o gênero a ser estudado e produzido, como serão os módulos (aulas) e onde os textos produzidos serão publicados, pois é necessário que eles conheçam todo o processo de trabalho e a importância de cada etapa. Antes da apresentação do projeto, é interessante realizar uma sondagem, a fim de ficar ciente dos conhecimentos prévios dos alunos e do que eles precisam aprimorar. Também é interessante reforçar o compromisso da turma com o projeto, ou seja, buscar motivar os alunos a participar e a ser frequentes e assíduos, para não perderem nenhuma etapa.

ATIVIDADE I (20 minutos)

O que vocês veem nessa imagem?

Qual gênero vocês acham que está sendo produzido ao ver essa imagem?

Vocês já escreveram uma carta ou um e-mail e obtiveram resposta?

Para qual público esse gênero é direcionado?

Qual é a importância do uso da carta em uma sociedade?

Quais as finalidades que esse gênero pode ter?

ATIVIDADE II (50 minutos)

Leia os textos a seguir e depois resolva as questões propostas.

TEXTO I

Remetente:

João da Silva

Rua dos Joaquins, nº 01, Bairro JJ

00000-000 Campinas do Sul

Destinatário:

COMPUTERLY, LTDA.

Rua do Equívoco, nº 2

00000-000 Campinas do Sul

Campinas do Sul, 29 de Fevereiro de 2009.

Assunto: computador entregue com estragos aparentes

Exmo(s). Senhor(es),

No último dia 05 de Fevereiro, dirigi-me ao seu estabelecimento, situado na Rua do equívoco, nº 2, como endereçado, a fim de comprar um computador. Após escolher o modelo que me interessou, solicitei que a mercadoria fosse entregue na minha casa. Para tanto, assinei a nota de encomenda e paguei a taxa para que fosse realizado o serviço. No dia 10 do mesmo mês, foi-me entregue o computador encomendado, no entanto, após ligar o aparelho na tomada, constatei que o mesmo emitia mais de 8 apitos e não funcionava.

Diante deste fato, recusei o computador e solicitei que me fosse enviado outro exemplar em excelente estado, o que faria jus ao valor já pago. Entretanto, até a presente data continuo à espera.

O atraso na resolução do problema vem ocasionado vários transtornos ao meu cotidiano. Por este motivo, demando que outro computador de mesma marca e modelo seja entregue, sem falta, dentro de 3 dias úteis. Caso contrário, anularei a compra e exijo o dinheiro do pagamento de volta.

Sem mais,

João da Silva.

Fonte: VILARINHO, Sabrina. Carta de Reclamação. **Brasil Escola**. Disponível em: <http://brasilecola.uol.com.br/redacao/carta-reclamacao.htm>. Acesso em: 16 jun. 2020.

TEXTO II

Exmo. Sr. Diretor dos recursos humanos da loja Pingo Doce de Porto Alegre...

Eu, Maria Isabel Belo Braz, venho por este meio apresentar a minha reclamação referente ao sucedido já por várias vezes não só na minha presença, como também na presença de muitos outros clientes desta loja, enquanto procedíamos ao pagamento das nossas compras...

Deste modo, venho pela presente carta, reclamar e denunciar a forma abusiva, ofensiva e totalmente desadequada com que uma das operadoras de caixa se dirigiu, tal como referi antes, já por várias vezes, às suas colegas, insultando-as em voz alta e bastante agressiva, tratando-as por “burras”, “incompetentes”, proferindo ameaças como “precisam é de ir para o desemprego” e rebaixando-as por supostos erros que estas possam ter cometido, de forma bastante humilhante na frente dos clientes, que por sua vez não só tiveram que presenciar tão desagradável situação, como também tiveram que aguardar ainda mais tempo na fila enquanto a referida operadora discutia com as suas colegas.

Considero que tal atitude é totalmente desapropriada e dá uma péssima imagem da vossa loja e peço a devida intervenção para que tal não volte a acontecer.

Sem mais, e aguardando o seu contato para eventuais esclarecimentos, subscrevo-me muito atenciosamente...

Maria Isabel Belo Braz

Porto Alegre, 25 de Fevereiro de 2014.

Fonte: BRAZ, M. I. B. Carta de Reclamação. **SlideShare**. Disponível em: http://pt.slideshare.net/ibrazslideshare/exemplo-do-que-uma-reclamao?from_action=save. Acesso em: 16 jun. 2020.

1. Quais os elementos presentes nos textos que os fazem ser classificados como uma carta?
2. Quanto à estrutura dos textos, quais as diferenças observadas entre eles?
3. Em qual pessoa do discurso as cartas foram redigidas?
4. Que tipo de linguagem foi empregada pelos autores da carta? Linguagem subjetiva e informal ou linguagem clara, objetiva e formal?
5. Qual o propósito comunicativo de cada um dos textos?
6. Qual a reclamação apresentada em cada texto?
7. De quais argumentos os remetentes se servem para convencer seu interlocutor?
8. Quais os detalhes relatados pelos reclamantes que reforçaram o prejuízo pessoal sofrido por ambos?
9. No texto I, João da Silva informa que juntou outros textos à reclamação. Quais textos foram esses? Por que eles são importantes nessa situação?
10. Leia o seguinte trecho extraído do texto I: “Diante deste fato, recusei o computador e solicitei que me fosse enviado outro exemplar em excelente estado, o que **faria jus** ao valor já pago”. A expressão destacada, de acordo com o contexto, indica que o envio de outro computador seria:
I) injusto. II) desnecessário. III) importante. IV) justo.
11. Na saudação (ref. ao texto I) “Sem mais e aguardando o seu contato para eventuais esclarecimentos, **subcrevo-me** muito atenciosamente [...]”, a palavra em destaque significa:
I) reescrever. II) inscrever. III) assinar. IV) completar.
12. O que essa parte do texto (saudação) revela a respeito da disposição do reclamante em relação à instituição reclamada?
13. Qual deveria ser a postura das lojas diante dos fatos ocorridos?
14. Quais os outros assuntos que podem ser tratados nas cartas de reclamação?
15. O quadro a seguir é baseado em Silva (2014) e apresenta os componentes que constroem a argumentação da carta de reclamação. Os alunos deverão preenchê-lo a partir das informações dos textos I e II.

	COMPONENTES	TEXTO I	TEXTO II
1.	Objeto-alvo da reclamação		
2.	Justificativa da reclamação		
3.	Sugestões de providência		
	Justificativa da adequação da sugestão		
4.	Causas da reclamação		

5.2 Situação inicial

PRODUÇÃO INICIAL (PARTE I)

Conteúdos decorrentes:

Leitura.

Escrita.

Gênero discursivo carta de reclamação.

Habilidades da BNCC:

EF89LP12 – Planejar coletivamente a realização de um debate sobre tema previamente definido, de interesse coletivo e planejar, em grupo, participação em debate a partir do levantamento de informações e argumentos que possam sustentar o posicionamento a ser defendido.

EF89LP15 – Utilizar, nos debates, operadores argumentativos que marcam a defesa de ideia e de diálogo com a tese do outro.

EF89LP17 – Relacionar textos e documentos legais e normativos de importância universal, nacional ou local que envolvam direitos, em especial, de crianças, adolescentes e jovens.

EF89LP22 – Compreender e comparar as diferentes posições e interesses em jogo em uma discussão ou apresentação de propostas e, quando for o caso, formular e negociar propostas de diferentes naturezas relativas a interesses coletivos envolvendo a escola ou comunidade escolar.

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: duas aulas (100 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Compreender a ação discursiva de reclamar.
- Lançar um olhar para os problemas da comunidade escolar.
- Refletir sobre um problema da escola.
- Analisar a definição do texto motivador.

Procedimentos:

Reflexão sobre os problemas encontrados no dia a dia da escola.

1. Exibir um trecho do quadro “Púlpito”, do programa *Altas Horas* (Rede Globo), para que os alunos reflitam sobre os problemas vivenciados em seu dia a dia.

Comentário:

Professor, relacione o vídeo às temáticas vivenciadas pelos alunos, como intolerância entre os estudantes, bullying, conflitos com os educadores, ausência de diálogo igualitário, falta de protagonismo estudantil, desmotivação, necessidade de projetos voltados para o cuidado emocional de professores e alunos, necessidade de ações mais efetivas para que a escola seja mais atrativa para a comunidade escolar.

2. Roda de conversa.

Preparar uma roda de conversa, com o objetivo de debater o trecho assistido e ouvir os alunos em relação aos seguintes aspectos: seus posicionamentos quanto à cena vista; suas reivindicações no que tange às expectativas e às necessidades enquanto membros da escola, para que haja uma mudança efetiva no ambiente.

Esse momento será necessário, pois ajudará na geração de ideias e de temáticas para a primeira produção textual.

3. Caracterização do interlocutor.

Para que o projeto alcance seus objetivos, é necessário que o aluno reconheça seu destinatário. Assim, é preciso planejar esse momento e mostrar aos alunos os principais órgãos e secretarias municipais e estaduais aos quais eles podem recorrer quando precisarem fazer uma reclamação (Procon, Ministério Público, Tribunais, Regionais etc.).

Exemplos:

1 – Prefeitura Municipal é o órgão público responsável pela administração pública dos municípios. Ela é comandada por um prefeito e dividida em secretarias.

2 – Secretarias Municipais são órgãos da gestão pública municipal que têm a função de gerenciar e administrar as instituições ligadas a sua área de atuação. Implementam as decisões do prefeito (chefe do poder executivo municipal) e possuem um gestor responsável por seu gerenciamento, o secretário municipal. Desempenham um papel importante na administração pública dos municípios, sendo responsáveis pela condução, organização e manutenção dos serviços públicos.

3 – Direção escolar é responsável por gerenciar a atuação do corpo de docentes, da equipe de coordenação, de orientadores e dos demais funcionários, além de fazer a articulação e a mediação da comunicação entre eles. A direção precisa conhecer a comunidade a qual a escola pertence, compreender as necessidades daquela população específica e levantar, com todos os agentes escolares, soluções para melhorar o ambiente educacional interna e externamente. Outra atribuição do cargo de direção é manter as instalações (a estrutura física) em perfeita ordem e em excelentes condições de funcionamento, inclusive no que diz respeito à limpeza e à organização do lugar.

Recursos Didáticos:

- Datashow
- Folhas de ofício
- Caneta, lápis, borracha

Avaliação:

O aluno será avaliado por seu desempenho individual e por sua participação durante a realização da atividade.

Comentário:

Professor, lembre-se que o destinatário do texto deve ser prioritariamente o diretor da escola, a coordenação escolar ou a ouvidoria da Secretária da Educação, pois eles são os membros que possuem gerenciamento em relação aos problemas da escola.

ATIVIDADE I (10 min)

Assista ao quadro “Púlpito”, do programa *Altas Horas* (Rede Globo).



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=z8otlZdsYMQ&t=72s>. Acesso em: 16 jun. 2020.

ATIVIDADE II (50 minutos)

Roda de conversa: fale sobre os principais problemas que afrontam seu dia a dia na escola, buscando apresentar alguns argumentos.

ATIVIDADE III (40 minutos)

Exponha as reclamações que foram relacionadas na roda de conversa para serem colocadas no quadro. Observe o(s) órgão(s) ao(s) qual(is) as reclamações serão destinadas (direção da escola, coordenação, Secretaria de Educação etc.).

Comentário:

Professor, os textos escritos serão recolhidos após o processo de produção para avaliar as necessidades que precisam ser aprimoradas. Os módulos seguintes deverão servir como suporte para esse aprimoramento, até chegar à produção final.

PRODUÇÃO INICIAL (PARTE II)**Conteúdos decorrentes:**

Produção escrita do gênero discursivo carta de reclamação.

Habilidades da BNCC:

<p>EF09LP04 – Escrever textos corretamente, de acordo com a norma-padrão, com estruturas sintáticas complexas no nível da oração e do período.</p> <p>EF89LP19 – Analisar, a partir do contexto de produção, a forma de organização das cartas abertas, abaixo-assinadas e petições on-line e a proposição, discussão e aprovação de propostas políticas ou de soluções para problemas de interesse público, apresentadas ou lidas nos canais digitais de participação, identificando suas marcas linguísticas.</p> <p>EF89LP20 – Comparar propostas políticas e de solução de problemas, identificando o que se pretende fazer/implementar, de forma a poder compreender e posicionar-se criticamente sobre os dados e informações usados em fundamentação de propostas e analisar a coerência entre os elementos, de forma a tomar decisões fundamentadas.</p> <p>EF89LP21 – Realizar enquetes e pesquisas de opinião, de forma a levantar prioridades, problemas a resolver ou propostas que possam contribuir para melhoria da escola ou da comunidade, caracterizar demanda/necessidade, documentando-a de diferentes maneiras e, quando for o caso, selecionar informações e dados relevantes de fontes pertinentes diversas que possam servir de contextualização e fundamentação de propostas.</p>
--

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: duas aulas (100 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Ler um texto motivador.
- Produzir um texto.
- Identificar as competências que já possuem e as que precisam desenvolver.

Procedimentos:

Produção da versão inicial da carta de reclamação.

1. Entregar o texto motivador com os temas geradores, baseados nas principais reclamações expostas pelos alunos na aula anterior.

2. Instruir cada aluno a escolher um problema-alvo para sua carta de reclamação.
3. Antes de iniciar a produção escrita, instruir o aluno a identificar o porquê de estar reclamando e a quem a carta será dirigida.

Recursos Didáticos:

- Datashow
- Folhas de ofício
- Caneta, lápis, borracha

Avaliação:

O aluno será avaliado por seu desempenho individual e por sua participação durante a realização da atividade.

Comentário:

Professor, peça que os alunos escrevam sua primeira carta de reclamação com foco no problema escolhido. Essa primeira versão servirá como diagnóstico em relação ao que eles sabem ou não sobre a escrita do gênero em questão. Ademais, não espere inicialmente uma grande produção, pois os alunos passarão por muitas atividades voltadas para a compreensão e a escrita da carta de reclamação. Assim, depois de passarem pelos módulos desta Sequência Didática, eles escreverão uma versão final do texto para enviarem ao respectivo destinatário.

ATIVIDADE I**PRODUÇÃO TEXTUAL (100 minutos)**

A partir da leitura dos textos motivadores e com base nos conhecimentos construídos até este momento sobre o gênero discursivo carta de reclamação, produza uma carta de reclamação cujo destinatário seja a direção de sua escola. Argumente apresentando uma possível solução, selecione, organize e relacione, de forma coerente e coesa, argumentos e fatos para a defesa de seu ponto de vista.

TEXTO I

A Importância do Esporte como Ferramenta de Educação (...) O campo pedagógico do esporte é amplo para a exploração de novos sentidos e significados, que permitem a busca por ações pelos educandos envolvidos nas diferentes situações cotidianas. Trata-se de uma prática que exige a união de outros alunos em busca da vitória, orientando para uma melhor convivência com as demais pessoas, dentro e fora do esporte, conscientizando sobre a importância do trabalho grupal e do respeito pelo outro. Com isso há o aumento do ciclo de amizade, no qual a criança e o adolescente, desde cedo, aprendem a lidar com a derrota. Neste contexto, a Educação Física possui um significado muito mais amplo, do que a simples atividade corporal, visto que o esporte atua em várias frentes, como comunicação, expressão e emoção. Não há como falar de qualidade de vida, sem falar de esporte. Segundo a mestre em Ciência do Movimento Humano, Marta de Salles Canfield, a prática do esporte dentro da pedagogia, encontra-se dentro de quatro princípios: 1. Princípio Cinestésico: Importância do movimento, se libertando do sedentarismo. 2. Princípio Lúdico: Trabalha com o corpo e também com questões, relacionamento social, desenvolvimento da personalidade, e melhora no sistema fisiológico. O principal objetivo do lúdico é oferecer prazer e diversão aos participantes. 3. Princípio Agnóstico: Esse é princípio em que a criança saberá lidar melhor com sua realidade através da prática do esporte. 4. Princípio Ético: Esse é um princípio no qual os professores de educação física possuem o desafio diário na formação ética, moral, onde se idealiza a construção da personalidade.

Fonte: <https://revistanovafamilia.com.br/importancia-da-educacao-esportiva/>. Acesso em: 10 ago. 2019.

TEXTO II

As cidades, as escolas, os cinemas, os prédios públicos, enfim, a sociedade brasileira está apta a servir e incluir os deficientes visuais no seu dia-a-dia? No geral, a resposta é não. Às vezes, até a própria família não se mostra preparada para viver com um deficiente visual. (...) Por que uma deficiência faz de alguém um cidadão diferente ou com menos direitos? Essa pergunta parece absurda, mas a ausência de projetos de acessibilidade para os deficientes mostra que ela, muitas vezes, é verdadeira. A educadora Elizabet Dias de Sá conhece bem essa história. De uma família com oito irmãos, cinco deles, incluindo ela, cegos em razão de uma doença supostamente hereditária, ela enfrentou dificuldades desde a infância. “Nasci com baixa visão, usava óculos com lentes grossas e lupas. Tinha dificuldade para ler, escrever e enxergar à distância. Caminhava pisando em ovos, tropeçava com frequência, caía e não conseguia distinguir pessoas e objetos, a não ser bem de perto. Percebia cores fortes, mas não conseguia ver letras miúdas, lia com os olhos colados no papel e sentava grudada na televisão”, diz. Coordenadora do Centro de Apoio Pedagógico às Pessoas com Deficiência Visual de Belo Horizonte, ela acredita que é preciso “promover mudanças estruturais para provocar mudanças de mentalidades e vice-versa”. E completa, “precisamos criar ambientes favoráveis e acolhedores que operem positivamente na formação de mentalidades, de valores e de princípios que incorporem as diferenças como condição natural do ser humano e não como deformação ou negatividade”.

Fonte: <http://www.acessibilidadebrasil.org.br/joomla/noticias/382-inclusao-dos-deficientes-visuais-ainda-edesafio> (Adaptado). Acesso em: 10 ago. 2019.

TEXTO III

A leitura dissolve a ignorância. O hábito de ler é de suma importância na vida de cada pessoa, porque é através da leitura que a sociedade descobrirá mais sobre o seu mundo, e cada indivíduo, saberá mais sobre si mesmo. Durante a leitura a pessoa descobre um mundo novo, cheio de coisas, até então desconhecidas, e ao final de cada livro, ela já terá adquirido novos conhecimentos e ideias, que certamente expandirão seus horizontes. (...) Somente a leitura é capaz de proporcionar a contemplação de mundos, até então inimagináveis, além de ser uma forma pura de adquirir conhecimento; porque não há conhecimento a ser desprezado. Toda forma de saber, e se informar, é sempre bem-vinda. (...) A leitura tem a função primordial de despertar e proporcionar conhecimentos básicos que venham contribuir para a construção integral da vida de um indivíduo na sociedade, e no seu exercício de cidadania. A falta de tempo não é desculpa, principalmente, quando já se sabe que apenas a leitura oferecerá vários conhecimentos e vários aprendizados. [...] É preciso ler e compreender, para poder opinar, criticar e modificar situações. Diante de tudo isso, sabe-se que o mundo da leitura, pode transformar e enriquecer, culturalmente e socialmente, o ser humano.

Fonte: <http://www.gazetadebeirute.com/2013/08/a-leitura-dissolveignorancia.html>. Acesso em: 02 mar. 2019.

Comentário:

Os textos motivadores aqui apresentados são só sugestões, estando aberto a você, professor, optar por outros textos introdutórios. Lembrando que os textos motivadores escolhidos devem ser resultantes do debate promovido por você na aula anterior.

5.3 Módulos de desenvolvimento

MÓDULO I

Conteúdos decorrentes:

Gênero carta de reclamação (tema, estilo, estrutura).

Habilidades da BNCC:

EF89LP12 – Planejar coletivamente a realização de um debate sobre tema previamente definido, de interesse coletivo e planejar, em grupo, participação em debate a partir do levantamento de informações e argumentos que possam sustentar o posicionamento a ser defendido.

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.

EF89LP15 – Utilizar, nos debates, operadores argumentativos que marcam a defesa de ideia e de diálogo com a tese do outro.

EF89LP20 – Comparar propostas políticas e de solução de problemas, identificando o que se pretende fazer/implementar, de forma a poder compreender e posicionar-se criticamente sobre os dados e informações usados em fundamentação de propostas e analisar a coerência entre os elementos, de forma a tomar decisões fundamentadas.

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: duas aulas (100 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Conhecer alguns elementos textuais característicos da carta de reclamação, bem como suas funções.
- Reconhecer o plano geral da carta de reclamação.
- Analisar os aspectos estruturais e discursivos da carta de reclamação.

Procedimentos:

1. Mostrar a estrutura global da carta de reclamação para os alunos no quadro branco utilizando slides ou distribuindo uma amostra do gênero por meio de textos impressos.
2. Preparar uma oficina de identificação do objeto da reclamação, apresentando a justificativa e a solução do problema. Para isso, organizar os alunos em grupos, a fim de analisar a estrutura da carta de reclamação.
3. Preparar uma atividade escrita, com a finalidade de identificar as diferentes partes da carta de reclamação.
4. Fixar cartazes com a estrutura da carta de reclamação na sala de aula.

Recursos Didáticos:

- Datashow
- Folhas de ofício
- Caneta, lápis, borracha

Avaliação:

O aluno será avaliado por seu desempenho individual e por sua participação durante a realização da atividade.

Comentário:

Professor, nesse momento da Sequência Didática, é importante buscar preparar o aluno para a futura produção textual que será proposta ao final dos módulos. Portanto, você deve explorar bastante os exemplos selecionados de cartas de reclamação, com o propósito de desenvolver e

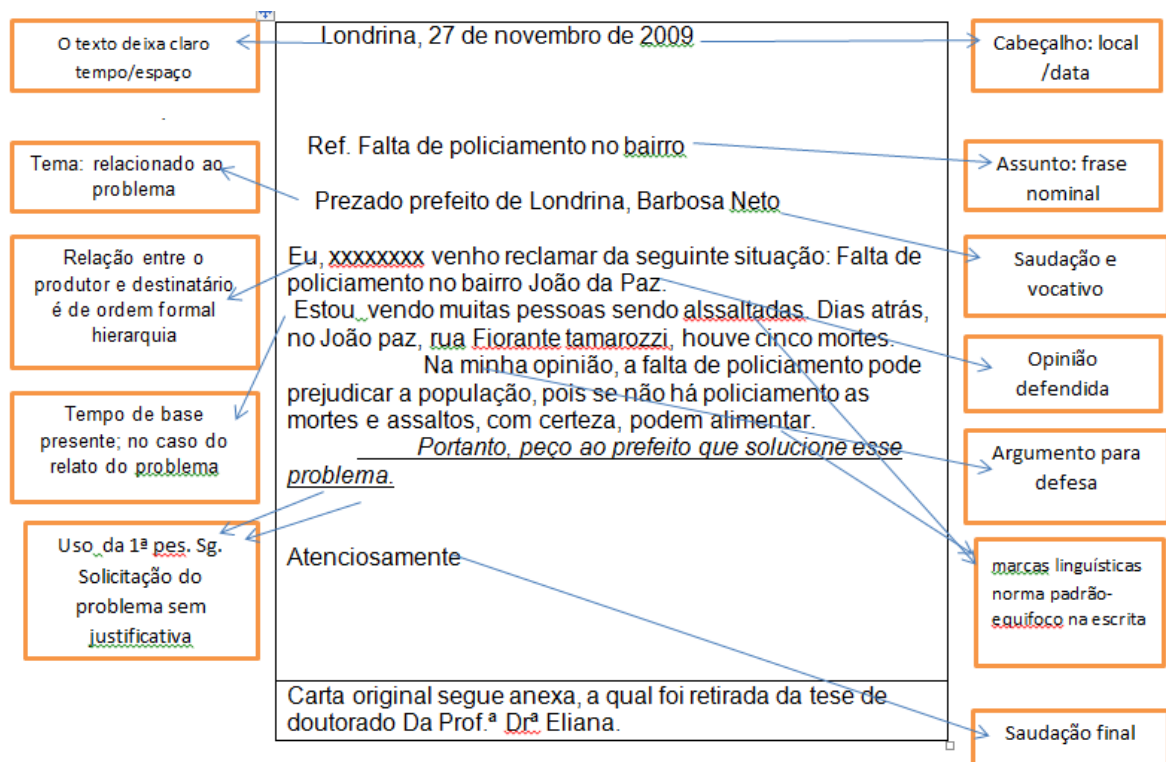
fortalecer a aprendizagem do aluno quanto à estrutura do gênero (sem esquecer da função e da finalidade do texto).

ATIVIDADE I (50 minutos)

Orientações para o professor:

1. Entregar um texto com a “estrutura textual global da carta de reclamação” aos alunos.
2. Trabalhar com cores diferentes para destacar as principais etapas discursivas, como no exemplo a seguir.
3. Colocar flechas (direcionadas para cada parte a ser identificada) no texto.
4. Discutir cada uma das funções do gênero com os alunos, nomeando-as.

Exemplo:



Fonte: Silva (2014, p. 8).

Cabeçalho

Remetente (canto superior esquerdo)

Destinatário (canto superior direito – uma linha abaixo do remetente)

Local e data (alinhado à direita, uma linha abaixo do destinatário).

Corpo da carta

Assunto (frase síntese acerca do problema – uma linha abaixo da data e alinhado à esquerda)

Destinatário (canto superior direito – uma linha abaixo do remetente)

Objetivo da carta (motivo da reclamação)

Conclusão (inclui pedido de regularização da situação)

Desfecho

Fórmula de despedida

Assinatura

ATIVIDADE II (50 minutos)

Oficina de identificação do objeto da reclamação, apresentando a justificativa e a solução do problema. Para isso, cada um de vocês deve escolher um grupo, a fim de analisar a estrutura da carta de reclamação.

Fortaleza, 20 de novembro de 2020.

A Vossa Senhora Diretora _____

Venho em nome de todos os alunos do colégio Estadual _____ pedir encarecidamente a limpeza dos banheiros e bebedouros da escola. Muitas vezes precisamos tomar água e ele está completamente sujo. No caso dos banheiros, estes estão em péssimas condições e sujos. Outro dia precisei tomar um remédio muito importante e não pude beber a água, pois havia pombos no bebedouro. Com os banheiros, acontece quase a mesma situação, devido às más condições de higiene. Em virtude dessa situação, peço em nome de todos que a gestão da escola tome as devidas providências. Tenho o conhecimento de que há um regimento escolar. Portanto, caso a gestão da escola não tome uma providência, irei acioná-lo. Desejo uma solução pacífica e rápida para o problema. Desde já, agradeço a sua atenção e espero que o problema seja solucionado.

Atenciosamente,
Aluno/a

CABEÇALHO: LOCAL E

DATA _____

ASSUNTO DA CARTA: PROBLEMA DA
RECLAMAÇÃO _____

SAUDAÇÃO INICIAL: VOCATIVO +
CUMPRIMENTO _____

EXPLICITAÇÃO DO PROPÓSITO GERAL DA
CARTA _____

DESCRIÇÃO OU RELATO DO
PROBLEMA _____
OPINIÃO/IDEIA DEFENDIDA _____

ARGUMENTOS PARA DEFENDER A OPINIÃO _____

SOLICITAÇÃO DA RESOLUÇÃO DO
PROBLEMA _____

SAUDAÇÃO FINAL: DESPEDIDA _____

ASSINATURA
IDENTIFICAÇÃO DO EMISSOR _____

Comentário:

Professor, o esquema junto à carta de reclamação deve ser afixado nas paredes da sala de aula e colado nos cadernos dos alunos, pois ele servirá de guia para a aprendizagem em relação à estrutura prototípica da carta de reclamação sempre que for iniciada uma nova oficina da S.D, bem como quando chegar o momento da realização das produções finais.

MÓDULO II

Conteúdos decorrentes:

Argumentação.

Planificação da sequência argumentativa proposta por Koch e Elias (2016), adaptada para esta Sequência Didática.

Habilidades da BNCC:

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.

EF89LP15 – Utilizar, nos debates, operadores argumentativos que marcam a defesa de ideia e de diálogo com a tese do outro.

EF89LP23 – Analisar, em textos argumentativos, reivindicatórios e propositivos, os movimentos argumentativos utilizados (sustentação, refutação e negociação), avaliando a força dos argumentos utilizados.

EF89LP27 – Tecer considerações e formular problematizações pertinentes, em momentos oportunos, em situações de aulas, apresentação oral, seminário etc.

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: duas aulas (100 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Analisar a planificação da sequência argumentativa.

Procedimentos:

1. Iniciar a aula debatendo sobre alguma questão polêmica (use um problema relacionado com a escola, de interesse dos alunos, ou, se preferir, um assunto polêmico da atualidade. Por exemplo, bullying, adaptação às normas sanitárias, estrutura da escola etc.).

2. Mostrar ao aluno que, quando as pessoas se posicionam em relação a uma questão polêmica, elas devem apresentar bons argumentos, a fim de convencer o outro sobre o ponto de vista delas, fazendo-o refletir sobre o assunto. Nesse momento da aula, sempre que o aluno se posicionar sobre algo, a favor ou contra, peça que ele justifique seu ponto de vista.

3. Apresentar aos alunos, por meio de papéis impressos ou de slides, as estratégias argumentativas para a produção escrita das cartas de reclamação propostas por Koch e Elias 2016, adaptadas para esta Sequência Didática:

a) Planejamento da escrita – Indicação do objeto-alvo da reclamação.

b) Definição do ponto de vista – Justificativa para convencimento de que o objeto pode ser (merece ser) alvo de reclamação.

c) Apresentação dos fatos – Indicação das causas do objeto-alvo da reclamação.

d) Levantamento do problema, apontando a solução – Indicação de sugestões de providências a serem tomadas;

e) Finalização do texto, apresentando a solução – Apresentação de uma forma clara e objetiva de resolver a questão.

4. Apresentar propostas de atividades com o conteúdo: uso das referidas estratégias para iniciar, desenvolver e concluir o discurso argumentativo nos textos das cartas de reclamação.

Recursos Didáticos:

- Datashow
- Folhas de ofício
- Caneta, lápis, borracha

Avaliação:

O aluno será avaliado por seu desempenho individual e por sua participação durante a realização da atividade.

Comentário:

Professor, serão tratadas como estratégias argumentativas algumas técnicas de orientação textual argumentativa propostas por Koch e Elias (2016). No contexto desta Sequência Didática, a argumentação apresenta um fim específico: apresentar argumentos que justifiquem as reclamações sobre os principais problemas encontrados na escola.

ATIVIDADE I (30 minutos)

Brasília, 30 de julho de 2009.

Excelentíssimo Senhor Presidente José Sarney,

Com as minhas considerações, venho tratar de um assunto bastante recorrente na mídia nos últimos meses, o qual envolve diretamente V. Exa., como Presidente do Senado Federal, Casa pela qual tenho o maior respeito. Trata-se de denúncias de favorecimento a vários senadores, por via de Atos Secretos, inclusive o Senhor, fato que envergonha a todos nós, brasileiros.

A minha visão é de que o Senhor Presidente deveria pedir afastamento do cargo. Sem querer fazer um julgamento precipitado, mesmo porque todos são inocentes até que se prove o contrário, o fato é que as denúncias existem e não são simples. São muitos os indícios de beneficiamento ilícito, como casos de nepotismo e aumento de verba indenizatória, sem publicação nos devidos órgãos de imprensa oficiais. Vossa Excelência aparece ligado a diversos desses Atos e, por isso, acho que sair, pelo menos temporariamente, seria uma prova de que pretende colaborar com as investigações.

Tais investigações constituem um elemento decisivo para a transparência pública, uma vez que a sociedade precisa ter conhecimento de como o dinheiro de seus impostos e tributos estão sendo aplicados. Num país em que a educação e saúde, só para citarmos duas áreas, costumemente vão de mal a pior, é inadmissível aceitarmos que ocorrências dessa natureza sejam consideradas normais. Por esse motivo, entendo que o Excelentíssimo Senador deve pedir licença, visando sempre ao interesse público.

Como cidadão brasileiro, consciente de minhas obrigações e direitos, é este o meu posicionamento. Se quem não deve não teme, dê-se a chance de esclarecer o que o Senhor

mesmo chama de denúncias infundadas, e isso só pode ser feito a partir do momento em que não mais ocupar a Presidência dessa Egrégia Casa, pois a sua imagem estará desvinculada de toda e qualquer “manobra” que porventura exista para não prolongar o caso.

Com os meus respeitos.

Povo Consciente.

Fonte: <http://centraldasletras.blogspot.com/2009/08/modelo-de-carta-argumentativa.html>. Acesso em: 28 nov. 2011.

Resolva as questões abaixo:

- a) Qual é o assunto tratado na carta?
- b) A partir das características estudadas, o que leva você a classificar a carta lida como argumentativa?
- c) **Definição do ponto de vista** – Qual a justificativa para a reclamação do autor do texto? Qual o alvo da reclamação?
- d) Quais **fatos** são apresentados na carta que justificam a reclamação do autor?
- e) Logo no primeiro parágrafo, quais os argumentos apontados para convencer o Presidente do Senado sobre seu próprio afastamento?
- f) Como o autor finaliza a carta? Há alguma proposta de solução para o problema?

ATIVIDADE II (30 minutos)

Koch e Elias (2016, p. 160) expõem que uma boa estratégia consiste em ter respostas para as seguintes perguntas:

- a) Eu vou escrever sobre o quê? Qual o tema ou assunto?
- b) O que eu pretendo com meu texto? Qual é o objetivo de minha escrita?
- c) A quem dirijo minha escrita? Quem é meu leitor?
- d) Em que situação nos encontramos: meu leitor e eu? Qual é a situação que envolve a mim (escritor) e a meu leitor?
- e) O que eu sei que meu leitor já sabe e, portanto, não preciso explicar?
- f) O que eu sei que meu leitor não sabe e, por isso, preciso explicar?
- g) Que gênero textual produzir pensando na situação comunicativa?

De acordo com os conhecimentos adquiridos nas aulas anteriores, caso você fosse produzir uma carta, como responderia a essas perguntas?

Comentário:

Professor, nesse momento da Sequência Didática e da proposta de atividade, fale sobre a importância da elaboração de um rascunho ou de um projeto de escrita.

ATIVIDADE III (30 Minutos)

Brasília, 30 de julho de 2009.

Excelentíssimo Senhor Presidente José Sarney,

Com as minhas considerações, venho tratar de um assunto bastante recorrente na mídia nos últimos meses, o qual envolve diretamente V. Exa., como Presidente do Senado Federal, Casa pela qual tenho o maior respeito. Trata-se de denúncias de favorecimento a vários senadores, por via de Atos Secretos, inclusive o Senhor, fato que envergonha a todos nós, brasileiros.

A minha visão é de que o Senhor Presidente deveria pedir afastamento do cargo. Sem querer fazer um julgamento precipitado, mesmo porque todos são inocentes até que se prove o contrário, o fato é que as denúncias existem e não são simples. São muitos os indícios de beneficiamento ilícito, como casos de nepotismo e aumento de verba indenizatória, sem publicação nos devidos órgãos de imprensa oficiais. Vossa Excelência aparece ligado a diversos desses Atos e, por isso, acho que sair, pelo menos temporariamente, seria uma prova de que pretende colaborar com as investigações.

Tais investigações constituem um elemento decisivo para a transparência pública, uma vez que a sociedade precisa ter conhecimento de como o dinheiro de seus impostos e tributos estão sendo aplicados. Num país em que a educação e saúde, só para citarmos duas áreas, costumemente vão de mal a pior, é inadmissível aceitarmos que ocorrências dessa natureza sejam consideradas normais. Por esse motivo, entendo que o Excelentíssimo Senador deve pedir licença, visando sempre ao interesse público.

Como cidadão brasileiro, consciente de minhas obrigações e direitos, é este o meu posicionamento. Se quem não deve não teme, dê-se a chance de esclarecer o que o Senhor mesmo chama de denúncias infundadas, e isso só pode ser feito a partir do momento em que não mais ocupar a Presidência dessa Egrégia Casa, pois a sua imagem estará desvinculada de toda e qualquer “manobra” que porventura exista para não prolongar o caso.

Com os meus respeitos.

Povo Consciente.

Fonte: <http://centraldasletras.blogspot.com/2009/08/modelo-de-carta-argumentativa.html>. Acesso em: 28 nov. 2011

Analisando a planificação da sequência argumentativa proposta para a elaboração das cartas de reclamação, com o intuito de propor o uso das estratégias argumentativas para iniciar, desenvolver e concluir o discurso das cartas de reclamação, destaque as partes do texto de acordo com as categorias abaixo:

- a) Definição do ponto de vista (5 linhas).
- b) Apresentação dos fatos (5 linhas).
- c) Levantamento do problema, apontando a solução (5 linhas).
- d) Finalização do texto, apresentando a solução (5 linhas).

MÓDULO III

Conteúdos decorrentes:

Diferenciação entre fatos e opiniões relativas a um fato.

Identificação das opiniões expostas nos textos.

Percepção sobre como as opiniões se manifestam em um texto.

Habilidades da BNCC:

EF89LP22 – Compreender e comparar as diferentes posições e interesses em jogo em uma discussão ou apresentação de propostas e, quando for o caso, formular e negociar propostas de diferentes naturezas relativas a interesses coletivos envolvendo a escola ou comunidade escolar.

EF89LP23 – Analisar, em textos argumentativos, reivindicatórios e propositivos, os movimentos argumentativos utilizados (sustentação, refutação e negociação), avaliando a força dos argumentos utilizados.

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: duas aulas (100 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Analisar os diferentes graus de parcialidade/imparcialidade (no limite, a não neutralidade) em textos noticiosos, comparando relatos de diferentes fontes e analisando o recorte feito de fatos/dados e os efeitos de sentido provocados pelas escolhas realizadas pelo autor do texto.
- Aprender a distinguir no texto um fato de uma opinião relativa a esse fato (Descritor D6, da Matriz de Referência do SPAECE).
- Perceber como as opiniões se manifestam em um texto.

Procedimentos:

1. Explorar oralmente e esquematizar no quadro a distinção entre fato e opinião aos alunos.
2. Apresentar uma aula com foco na leitura e na compreensão textual.
3. Analisar notícias curtas e trechos de reportagem com os alunos.
4. Ajudar os alunos a distinguir no texto um fato de uma opinião relativa a esse fato.

Recursos Didáticos:

- Datashow
- Folhas de ofício
- Caneta, lápis, borracha

Avaliação:

O aluno será avaliado por seu desempenho individual e por sua participação durante a realização da atividade.

Comentário:

Professor, nesse momento, sempre que possível, destaque as temáticas universais, a diversidade cultural e social, entre outras questões que sejam possíveis de discutir com os alunos. Nas questões que são respondidas oralmente, busque contemplar a participação do máximo de alunos, principalmente daqueles que apresentam dificuldades de se expressar e/ou são mais tímidos.

ATIVIDADE I (40 minutos)

Distinção entre fato e opinião – Leia as denominações adiante sobre fato e opinião e tente explicar qual a diferença entre elas.

Fato

Pode ser entendido como algo que é de conhecimento de todos. Trata-se de um acontecimento, um dado que pode ser verificado e comprovado por meio de documentos ou registros.

Opinião

Traz um ponto de vista de quem produz o texto. Trata-se de uma maneira mais particular de se perceber um fato. Como esse ponto de vista pode variar de acordo com o produtor do texto, não é possível atribuir a ele o valor de verdade absoluta. Cada opinião apresentada pode ter uma opinião contrária associada a ela.

Fonte: CAED. **Matriz de referência de Língua Portuguesa** – Spaece, 2016 – 3ª série do ensino médio. Juiz de Fora: Universidade Federal de Juiz de Fora, 2016. Disponível em: <http://www.spaece.caedufff.net>. Acesso em: 12 out. 2020.

ATIVIDADE II (60 minutos)

Leia a notícia a seguir para dar início à discussão sobre a diferença entre fato e opinião. Após as discussões, resolva as questões propostas.

ONG Leva prática de Yoga e Meditação a crianças da Periferia de Olinda



Um mundo melhor para si mesmo é o que todos desejam, mas são poucos os que entendem que as melhorias só acontecem para o indivíduo quando o coletivo é beneficiado, sem restrições. Felizmente, para cada ação negativa, existe uma porção de **atitudes positivas** que iluminam as mentes dos cidadãos, trilhando caminhos de amor e paz para os que virão.

BENEFÍCIOS DO YOGA E DA MEDITAÇÃO



Praticante de yoga desde os 16 anos, Aura acredita que, com o apoio da comunidade, da mídia e até de você, que está lendo este artigo, as crianças terão a oportunidade de conhecer e vivenciar uma Cultura de Paz, tornando-as agentes transformadores do seu próprio meio. “O projeto surge como decorrência de um alto índice de violência crescente ao

nosso redor. Passamos a refletir e buscar iniciativas inspiradoras voltadas à Cultura da Paz (algo que tanto falamos, mas pouco vemos na prática)”, revela Aura. Tendo como principais benefícios a diminuição da ansiedade, melhoria da criatividade e maior estabilidade emocional, ambas as práticas já têm provocado efeitos extremamente positivos nas crianças que participam do projeto, como mudanças no comportamento, melhora no rendimento escolar, além de maior concentração e calma. Para sustentar todas essas ações socioeducativas, a ONG conta com um financiamento coletivo por meio do qual todos nós – eu e você – podemos contribuir. Entre os benefícios de quem se associa à ONG estão desde o oferecimento de planilhas de orçamento familiar ou pessoal, áudios de meditação guiada, guias e muita, muita gratidão!

Fonte: <https://jornaldeboasnoticias.com.br/ong-leva-pratica-de-yoga-e-meditacao-criancas-da-periferia-de-olinda/>. Acesso em: 28 nov. 2011.

01. Que acontecimento foi divulgado pela notícia que você acabou de ler?

02. Qual sua opinião sobre o projeto descrito no texto, a prática de yoga e de meditação pelas crianças da periferia de Olinda?

03. Quais os benefícios das práticas são descritos na notícia. Qual sua opinião sobre a atitude da Aura (idealizadora do projeto)?

04. Nas interações em que se busca defender um ponto de vista, é preciso estabelecer a diferença entre fatos e opiniões que se expõem sobre tais fatos. Visto isso, destaque abaixo o fato relatado no texto.

05. Escreva abaixo a opinião sobre o fato relatado no texto que você destacou na questão anterior.

06. Nas interações em que se busca defender um ponto de vista, é preciso estabelecer a diferença entre os fatos e as opiniões que se expõem sobre estes fatos. Dessa forma que fato motivou o surgimento das **opiniões** sobre a ação da ONG no projeto em Olinda?

Comentário:

Professor, se julgar pertinente, comente com os alunos que, embora as notícias devam se dar de maneira impessoal, há, em alguns casos, a tentativa de manipulação. Notícias tendenciosas e *fake news* são exemplos de como os fatos podem ser deturpados, gerando um grande desserviço para a sociedade. Aproveite essa oportunidade para trabalhar o eixo da oralidade. Ao socializarem as respostas, os alunos poderão se deparar com opiniões divergentes. Isso pode colaborar, demasiadamente, com os objetivos propostos por este módulo.

MÓDULO IV

Conteúdos decorrentes:

Aspectos linguísticos e discursivos do gênero carta de reclamação.

Seleção lexical

Habilidades da BNCC:

EF08LP04 – Utilizar, ao produzir texto, conhecimentos linguísticos e gramaticais: ortografia, regências e concordâncias nominal e verbal, modos e tempos verbais, pontuação etc.

EF09LP04 – Escrever textos corretamente, de acordo com a norma-padrão, com estruturas sintáticas complexas no nível da oração e do período.

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: duas aulas (100 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Perceber que a carta de reclamação é um gênero que exige formalidade e que isso se reflete na linguagem.
- Elaborar uma seleção lexical adequada à situação comunicativa que o gênero requer e aos conhecimentos de mundo do destinatário, levando em conta o grau de formalidade.

Procedimentos:

1. Entregar cópias impressas de cartas de reclamação ou projetá-las utilizando slides, com o objetivo de mostrar ao aluno o vocabulário técnico usado para redigir uma carta de reclamação.

2. Discutir sobre as seguintes questões com os alunos:
 - a) Em qual pessoa do discurso as cartas foram redigidas?
 - b) Que tipo de linguagem foi empregada pelos autores das cartas? Linguagem subjetiva e informal ou linguagem clara, objetiva e formal?
 - c) Qual o propósito comunicativo das cartas de reclamação em análise?
 - d) A quem as cartas foram dirigidas? Qual a importância de saber para quem dirigir um texto?
 - e) O que a “saudação inicial”, apontada pelo pronome de tratamento, indica a respeito da disposição do reclamante em relação à instituição reclamada ou à pessoa física reclamada?

3. Mostrar para o aluno que, em se tratando do gênero carta de reclamação, uma boa seleção lexical é indispensável para tornar o texto mais atraente, mais produtivo e mais apto a produzir os efeitos desejados.

Recursos Didáticos:

- Datashow
- Folhas de ofício
- Caneta, lápis, borracha

Avaliação:

O aluno será avaliado por seu desempenho individual e por sua participação durante a realização da atividade.

Comentário:

Professor, explore os aspectos linguísticos do gênero carta de reclamação utilizando exemplos tirados dos textos selecionados. Nesse momento, é importante estimular a participação dos alunos, perguntando a eles o significado das palavras, tirando dúvidas, apresentando novas terminologias vocabulares etc.

DISCUSSÃO PRÉVIA

Professor, inicie a atividade realizando as seguintes ações:

1. Converse com os alunos sobre os tipos de cartas que eles conhecem.

(Carta pessoal, carta comercial, carta de crédito, carta de amor, carta de apresentação, carta do leitor etc.)

2. Relembre os elementos presentes na carta.

(Local e data, vocativo, corpo do texto/assunto, despedida, assinatura)

3. Discuta a finalidade da carta.

(Informar, comunicar, reclamar, solicitar etc.)

4. Pergunte aos alunos o que é uma reclamação.

(Queixa ou reivindicação feita por alguém que se sente insatisfeito e prejudicado por algo que não correspondeu às próprias expectativas)

5. Exponha as formas de reclamação escrita.

(Carta, e-mail, livro de reclamações, ficha de reclamações)

6. Faça uma exposição breve sobre a carta de reclamação.

(Gênero textual argumentativo que tem como propósito manifestar uma insatisfação a respeito de um mau atendimento, de um serviço não prestado, de produtos danificados ou sem funcionamento, dentre outros casos. O reclamante propõe sugestões e solicita a solução do problema por meio de um discurso argumentativo, o qual justificará a reclamação)

ATIVIDADE I (50 minutos)

Leia a carta de reclamação adiante e responda:

Prezado sr. Antônio Candido
Gerente
Loja Informática Del In.

Sirvo-me da presente para efetuar a seguinte reclamação:

Em 25 de setembro de 2020 adquiri neste estabelecimento 1 celular Moto G, o qual apresentou os seguintes defeitos: o Wifi não funciona, ao altivar o wifi no aparelho o mesmo não aparece ativado. Dessa forma, estando dentro do prazo previsto no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor para reclamar de vícios em produtos e constatando-se que o defeito acima exposto compromete, essencialmente, o seu desempenho, apresento-o para solicitar a solução do problema, tendo em vista as possibilidades previstas no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, que seguem descritas:

- I - substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II - restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III - abatimento proporcional do preço.

Aguardo contato dentro de sete dias do recebimento desta, a fim de que o vício seja sanado no prazo máximo de trinta dias, sob pena de procedimento determinado pelo artigo 18, parágrafo 1º, do Código de Defesa do Consumidor.

Desde já agradeço a atenção dispensada por vossa senhoria,
Fortaleza 30 de outubro de 2020
Fernando Menezes

Fonte: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/533814/cdc_e_normas_correlatas_2ed.pdf. Acesso em: 19 out. 2020.

1. Qual a temática do texto lido? Qual a motivação da reclamação?
2. Que saudação inicial é utilizada pelo autor do texto?
3. Em relação às marcas linguísticas, que tipo de linguagem é utilizada pelo autor do texto?
Justifique sua resposta?
4. Que artifício o autor do texto utiliza para dar respaldo a seu argumento?
5. Quais os pronomes de tratamento estão presentes no texto?
6. Em que tempo verbal se encontra a maioria dos períodos do texto?
7. Além dos pronomes de tratamento, que outros tipos de pronomes estão presentes na carta? Justifique sua resposta.
8. Que saudação final é utilizada pelo autor?

ATIVIDADE II (50 minutos)**SAUDAÇÃO INICIAL**

Observe os pronomes abaixo e informe a quem eles devem se dirigir:

1. Prezado Senhor _____
2. Exmo. Senhor Secretário _____
3. Senhor(a) Diretor(a) _____
4. Vossa Excelência _____
5. Cordialmente _____
6. Atenciosamente _____
7. Desde já, muito obrigado _____
8. Com toda atenção _____
9. Muito obrigado pela atenção _____
10. Vossa Senhoria _____

Fonte: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em: 28 out. 2020.

Comentário:

Professor, se possível, destaque para o aluno a importância de consultar o código do consumidor quando for escrever uma carta de reclamação, caso o destinatário seja algum órgão administrativo do setor terciário.

MÓDULO V**Conteúdos decorrentes:**

O papel do endereçamento no ensino de produção textual à luz da teoria bakhtiniana.

Habilidades da BNCC:

EF89LP17 – Relacionar textos e documentos legais e normativos de importância universal, nacional ou local que envolvam direitos, em especial, de crianças, adolescentes e jovens.

EF89LP18 – Explorar e analisar instâncias e canais de participação disponíveis na escola, no município ou no país, incluindo formas de participação digital, de forma a participar do debate de ideias e propostas na esfera social e a engajar-se com a busca de soluções para problemas ou questões que envolvam a vida da escola e da comunidade.

EF89LP20 – Comparar propostas políticas e de solução de problemas, identificando o que se pretende fazer/implementar, de forma a poder compreender e posicionar-se criticamente sobre os dados e informações usados em fundamentação de propostas e analisar a coerência entre os elementos, de forma a tomar decisões fundamentadas.

EF89LP22 – Compreender e comparar as diferentes posições e interesses em jogo em uma discussão ou apresentação de propostas e, quando for o caso, formular e negociar propostas de diferentes naturezas relativas a interesses coletivos envolvendo a escola ou comunidade escolar.

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: três aulas (150 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Perceber que o endereçamento é um traço constitutivo do enunciado, ou seja, que os textos são sempre direcionados a alguém, ao interlocutor, o qual exerce um papel importante nas interações que ocorrem por meio da linguagem, assumindo uma atitude responsiva.

Procedimentos:

1. Fazer uma breve exposição sobre a carta de reclamação.
2. Discutir sobre a tipologia textual predominante, quem são os interlocutores, qual sua finalidade e sua função social, quais os assuntos tratados, qual o tipo de linguagem etc.
3. Apresentar aos alunos alguns modelos de cartas de reclamação, como as encontradas nos seguintes sites:

- VILARINHO, Sabrina. Carta de Reclamação. **Brasil Escola**. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/redacao/carta-reclamacao.htm>. Acesso em: 24 ago. 2020.
- BRAZ, M. I. B. Carta de Reclamação. **SlideShare**. Disponível em: https://pt.slideshare.net/ibrazslideshare/exemplo-do-que-uma-reclamao?from_action=save. Acesso em: 24 ago. 2020.

3. Salientar, em relação aos exemplos de carta de reclamação apresentados aos alunos, a importância de o locutor conhecer seu interlocutor no momento de produzir um texto.

Considerações:

O professor poderá entregar cópias impressas de cartas de reclamação ou projetá-las utilizando slides.

Também poderá discutir sobre as seguintes questões com os alunos:

1. A quem as cartas foram dirigidas? Qual a importância de saber para quem se dirigir um texto?
2. Quais as reclamações apresentadas?
3. Quais foram os argumentos utilizados pelos remetentes para convencer seus interlocutores?
4. Que detalhes apresentados pelos reclamantes ajudaram a intensificar o prejuízo pessoal sofrido por eles?
5. Em uma das cartas, o reclamante informa que juntou outros textos à reclamação. Quais textos foram esses? Por que eles são importantes nessa situação?
6. O que a “saudação”, uma parte do texto, indica a respeito da disposição do reclamante em relação à instituição reclamada?
7. Qual deve ser a postura das lojas/instituições diante dos fatos ocorridos?
8. Quais os outros assuntos que podem ser tratados nas cartas de reclamação?

Comentário:

Professor, após a resolução e discussão das questões:

1. Relembre os problemas da escola apontados pelos alunos durante os primeiros encontros. Anote todos no quadro branco.
2. Discuta a importância de manifestar por escrito os problemas identificados.
3. Divida a turma em grupos de 4 ou 5 alunos.
4. Distribua 1 ou 2 problemas para cada grupo, a fim de serem apresentados à prefeitura da cidade.
5. Chame a atenção dos alunos quanto aos seguintes pontos da carta de reclamação: estrutura, argumentação, linguagem e destinatário.
6. Peça que os grupos produzam uma carta de reclamação endereçada à prefeitura ou à regional da cidade apresentando o(s) problema(s) designado(s) por você e solicitando providências quanto à(s) questão(ões) manifestada(s).

Recursos Didáticos:

- Projetor de vídeo
- Computador
- Folhas impressas com o gênero em estudo
- Quadro branco, pincel, apagador

Avaliação:

Os alunos serão avaliados por seu interesse, por sua interação com o grupo e por sua participação durante a atividade.

ATIVIDADE I (100 minutos)

Produza uma carta de reclamação para a prefeitura especificando a secretaria responsável, na intenção de reivindicar, por exemplo, a resolução de problemas como o descarte de lixo em locais inapropriados, a falta de medicamentos nos postos de saúde, a recuperação e a instalação de redutores de velocidade (tartarugas, quebra-molas) nas ruas, a reparação de ruas (tapaburacos, recapeamento do asfalto, retirada de ondulações), dentre outros.

Secretarias responsáveis pelos seguintes serviços públicos em Fortaleza (CE):

- Limpeza pública, coleta de lixo – Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos (SCSP).
- Distribuição de medicamentos nos postos de saúde: Secretaria Municipal de Saúde (SMS).
- Recuperação e instalação de redutores de velocidade e reparo nas ruas: Secretaria Municipal da Infraestrutura (Seinf).

Comentário:

Professor, caracterize o interlocutor conforme os dados da prefeitura da cidade onde a escola está situada.

Caracterização do interlocutor:

- Prefeitura Municipal é o órgão público responsável pela administração pública dos municípios. Ela é comandada por um prefeito e dividida em secretarias.

- Secretarias Municipais são órgãos da gestão pública municipal que têm a função de gerenciar e administrar as instituições ligadas a sua área de atuação. Implementam as decisões do prefeito (chefe do poder executivo municipal) e possuem um gestor responsável por seu gerenciamento, o secretário municipal. Desempenham um papel importante na administração pública dos municípios, sendo responsáveis pela condução, organização e manutenção dos serviços públicos.

ATIVIDADE II (50 minutos)

Passado o tempo determinado para a produção dos textos, escolha o representante de sua equipe, a fim de que ele leia a carta para toda a turma.

Orientações para o professor:

- Anotar as principais características do gênero em estudo no quadro, incentivando sempre a participação dos alunos.
- Destacar a importância social da carta de reclamação, bem como as diversas formas de reclamação por escrito.
- Chamar a atenção dos alunos quanto à importância do interlocutor, da linguagem e dos argumentos na produção da carta, visto que é indispensável saber a quem e como se dirigir para conseguir resolver algum problema.

MÓDULO VI

Conteúdos decorrentes:

Ambientes novos para postar reclamações.

Tipos de reclamações.

Reflexão sobre os problemas da comunidade.

Habilidades da BNCC:

EF89LP17 – Relacionar textos e documentos legais e normativos de importância universal, nacional ou local que envolvam direitos, em especial, de crianças, adolescentes e jovens.

EF89LP18 – Explorar e analisar instâncias e canais de participação disponíveis na escola, no município ou no país, incluindo formas de participação digital, de forma a participar do debate de ideias e propostas na esfera social e a engajar-se com a busca de soluções para problemas ou questões que envolvam a vida da escola e da comunidade.

EF89LP19 – Analisar, a partir do contexto de produção, a forma de organização das cartas abertas, abaixo-assinados e petições on-line.

EF89LP21 – Realizar enquetes e pesquisas de opinião, de forma a levantar prioridades, problemas a resolver ou propostas que possam contribuir para melhoria da escola ou da comunidade, caracterizar demanda/necessidade, documentando-a de diferentes maneiras e, quando for o caso, selecionar informações e dados relevantes de fontes pertinentes diversas que possam servir de contextualização e fundamentação de propostas.

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: duas aulas (100 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Conhecer os novos ambientes de comunicação eletrônica para expor uma reclamação.
- Discutir sobre a evolução do gênero carta de reclamação com o aparecimento e a difusão de novas tecnologias.

Procedimentos:

1. Exibir um vídeo sobre as plataformas digitais que recebem denúncias e reclamações.
2. Refletir sobre os problemas da escola e analisar o que poderia ser reclamado caso houvesse um ambiente de ouvidoria na instituição.
3. Levar os alunos à sala de informática para que possam pesquisar sobre os ambientes de reclamação que mais circulam na sociedade, em diferentes instâncias comunicativas, como escola, empresa, comércio, para que os alunos identifiquem as diferentes plataformas e ambientes de escrita das cartas.
4. Mostrar para o aluno que reclamar não se trata de xingar, brigar, exigir soluções para um problema à força. É preciso ser polido, educado.
5. Propor para os alunos a visita ao site *Comunicação não violenta*.

Fonte: https://www.basecolaborativa.org/cnv?gclid=Cj0KCQjwreT8BRDTARIsAJLI0KJmki4lPOXUrRrEjL9LPo7PllidJzn_-eeFWB1C48UfuHo6DfmqUG54aAp31EALw_wcB. Acesso em: 28 ago. 2020.

Recursos:

- Quadro branco
- Pincel, apagador
- Computador
- Projetor de vídeo
- Folhas impressas
- Folhas de ofício em branco

Avaliação:

Os alunos serão avaliados por seu interesse, por sua interação com grupo e por sua participação durante a atividade.

Comentário:

Professor, mostre ao aluno que, mesmo com as inovações tecnológicas, o gênero carta de reclamação ainda é muito comum nas esferas administrativas da maioria das empresas e órgãos públicos.

ATIVIDADE I (30 minutos)**PROCON LANÇA PLATAFORMA DIGITAL PARA RECEBER DENÚNCIAS E RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES**

18 de jun. de 2020



Fonte: <https://www.youtube.com/c/RONDONIAURGENTE/search?query=procon>. Acesso em: 25 ago. 2020.

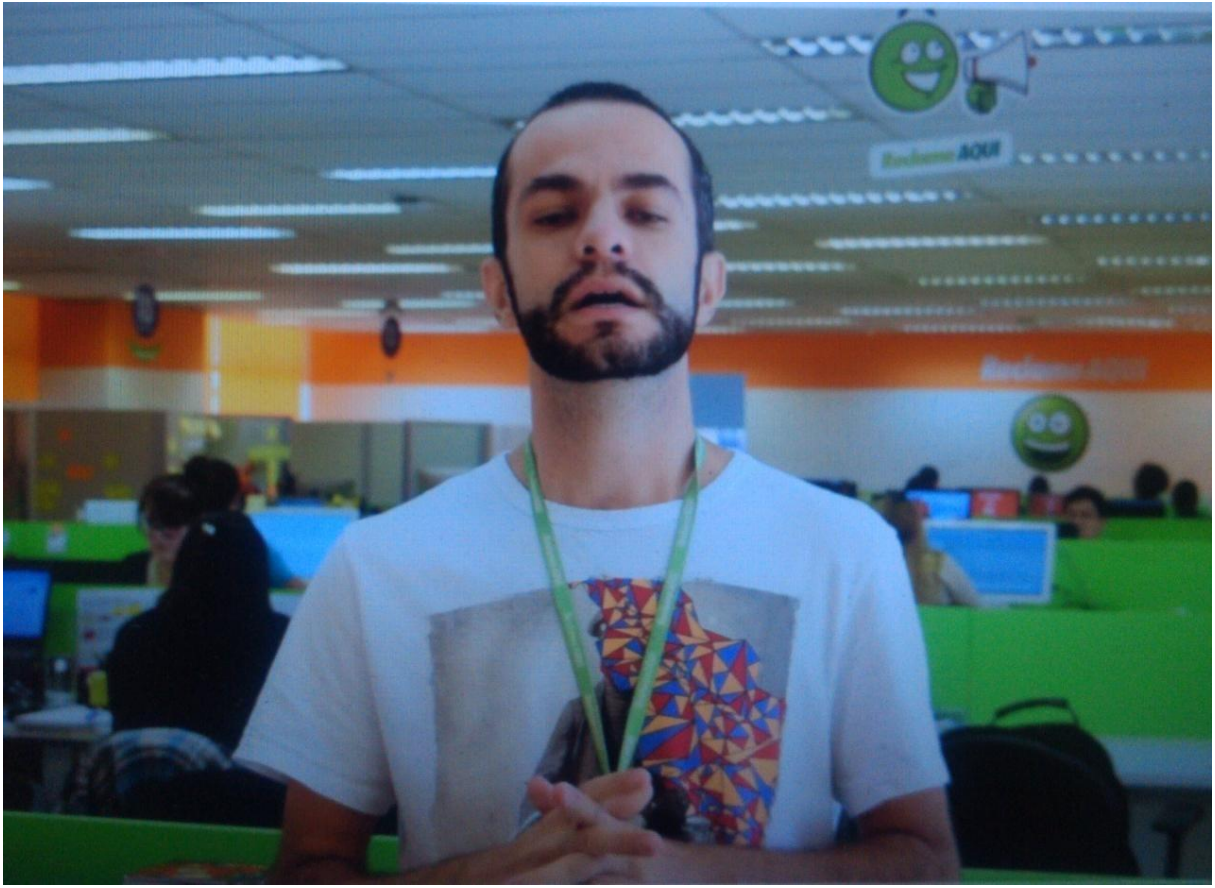
Resolva as questões abaixo:

1. Caso houvesse um aplicativo direto de comunicação para reclamação em sua escola, qual seria sua demanda?
2. Sua escola é um ambiente democrático em relação às reclamações?
3. Em sua opinião, mesmo com a tecnologia e o uso de aplicativos digitais para reclamar, ainda há espaço para a carta de reclamação na sociedade?
4. Faça uma pesquisa sobre os principais suportes de reclamação que circulam na sociedade (internet, cartas, ouvidorias).

Em seguida, identifique os diferentes ambientes para onde as reclamações são destinadas.

ATIVIDADE II (30 minutos)

COMO FUNCIONA UMA RECLAMAÇÃO



Fonte: <https://www.youtube.com/watch?v=K1TqU-jnc10>. Acesso em: 25 ago. 2020.

1. Qual a importância de uma comunicação clara e polida para a resolução de um problema?
2. As formas de se comunicar interferem na resolução do problema?
3. Como reclamar utilizando uma comunicação não violenta?

ATIVIDADE III (40 minutos)

Acesse o link da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, sobre o DIREITO DO CONSUMIDOR, e faça a leitura do Capítulo III (art. 60) da lei. Leia com atenção alguns incisos que fazem parte do Código de Defesa do Consumidor e que se enquadram melhor nos problemas encontrados nas discussões em sala de aula. Em seguida, selecione o inciso que se

relaciona mais proximamente com o tipo de reclamação que você pretende fazer sobre os temas discutidos nas aulas anteriores.

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em: 03 set. 2016.

5.4 Situação final

REDAÇÃO FINAL DO TEXTO

Conteúdos decorrentes:

Produção final.

Elaboração da versão final das cartas de reclamação.

Habilidades da BNCC:

EF89LP20 – Comparar propostas políticas e de solução de problemas, identificando o que se pretende fazer/implementar, de forma a poder compreender e posicionar-se criticamente sobre os dados e informações usados em fundamentação de propostas e analisar a coerência entre os elementos, de forma a tomar decisões fundamentadas.

EF89LP21 – Realizar enquetes e pesquisas de opinião, de forma a levantar prioridades, problemas a resolver ou propostas que possam contribuir para melhoria da escola ou da comunidade, caracterizar demanda/necessidade, documentando-a de diferentes maneiras e, quando for o caso, selecionar informações e dados relevantes de fontes pertinentes diversas que possam servir de contextualização e fundamentação de propostas.

EF08LP03 – Produzir artigos de opinião, tendo em vista o contexto de produção dado, a defesa de um ponto de vista, utilizando argumentos e contra-argumentos e articuladores de coesão que marquem relações de oposição, contraste, exemplificação, ênfase.

EF09LP03 – Produzir artigos de opinião, tendo em vista o contexto de produção dado, assumindo posição diante de tema polêmico, argumentando de acordo com a estrutura própria desse tipo de texto e utilizando diferentes tipos de argumentos – de autoridade, comprovação, exemplificação princípio etc.

Público-alvo: 9º ano do ensino fundamental.

Duração: duas aulas (100 minutos).

Objetivos de Aprendizagem:

- Reconhecer o público-alvo da carta.
- Reescrever a carta de reclamação.

Procedimentos:

1. Pedir que os alunos produzam uma carta de reclamação endereçada à direção escolar apresentando o(s) problema(s) designado(s) pelo professor e solicitando providências quanto à questão manifestada.
2. Chamar a atenção dos alunos quanto aos seguintes pontos da carta de reclamação: estrutura, argumentação, linguagem e destinatário.

Orientações para o professor:

- Caracterizar o interlocutor (destinatário) no texto motivador: diretor ou diretora, figura central na condução administrativa da instituição escolar; pessoa responsável pelo bom funcionamento da escola, com autonomia para realizar o gerenciamento contínuo das demandas escolares; profissional com formação acadêmica em licenciatura e especialização em gestão escolar.
 - Tendo em vista a formalidade do gênero, o texto deverá ser redigido na norma-padrão da língua.
 - O aluno deverá apresentar na carta um problema da escola que precisa ser resolvido, por exemplo, reparo de ventiladores, de computadores, dos banheiros, de mesas e cadeiras, substituição de lâmpadas queimadas, renovação do acervo da biblioteca, dentre outros.
3. Sugerir que os alunos produzam cartas de reclamação com as possíveis temáticas:
 - Uso consciente da água na escola.
 - Economia de energia elétrica.
 - Preservação do meio ambiente na escola: das árvores, da grama e das plantas.
 - Combate ao mosquito *Aedes Aegypti*, causador das doenças: Dengue, Chikungunya e Zika.
 - Medidas de proteção contra a Covid-19.
 - Violência contra mulher na escola.
 - Combate ao racismo na escola.
 - Combate ao bullying.
 - Prevenção de doenças sexualmente transmissíveis.
 - Manutenção da limpeza da sala de aula e dos demais espaços da escola (banheiros, pátios, corredores etc.)
 - Preservação dos móveis e utensílios escolares.

- Preservação dos livros escolares.
- Incentivo à leitura na escola.

4. Caracterização dos locutores e interlocutores:

- Alunos (ensino fundamental).
- Professores (profissionais que atuam diretamente com os alunos mediando o processo de ensino-aprendizagem; atuam na educação básica em diversas disciplinas curriculares; possuem formação acadêmica).
- Gestores (diretor escolar, coordenadores pedagógicos, profissionais responsáveis pela administração da instituição de ensino; possuem formação acadêmica e especialização em gestão escolar, sendo esta obrigatória apenas para o cargo de direção).
- Funcionários (pessoas que atuam em outros setores da escola: secretário escolar, auxiliares administrativos, cozinheiros, porteiros, auxiliares de limpeza, seguranças etc).
- Familiares de alunos (pais, avós, irmãos, primos etc.), geralmente residentes no bairro onde a escola se localiza.
- Visitantes (superintendentes e funcionários da Secretaria de Educação (Seduc-Ce), moradores do bairro, familiares dos alunos, professores e alunos de outras escolas de ensino médio e ensino fundamental etc.)

5. Informar que após a produção dos textos e apreciação do professor da turma, as cartas serão entregues a gestão da escola e afixadas em um mural (em um espaço a ser definido pelo professor em conjunto com a turma, como salas de aula, laboratório de informática, biblioteca, corredores, pátio, recepção, sala dos professores, entre outros), para serem lidas e apreciadas pela comunidade escolar.

Recursos Didáticos:

- Quadro branco
- Pincel, apagador
- Folhas impressas
- Folhas de ofício em branco

Avaliação:

Processo de avaliação formativa, no qual o aluno colocará em prática todo o conhecimento internalizado durante as oficinas.

Comparação entre as primeiras produções e a produção final.

Comentário:

Professor, você poderá promover com a gestão escolar um evento/momento de apresentação dos trabalhos para toda a escola. Também poderá definir o espaço para expor as cartas produzidas (salas de aula, pátio, ginásio). Nesse contexto, os alunos produtores poderiam apresentar seus textos para os colegas (alunos da escola/ensino médio), professores (de todas as disciplinas) e demais participantes (gestores e funcionários escolares, familiares de alunos).

ATIVIDADE SUGERIDA

PRODUÇÃO FINAL (100 minutos)

TEMA PROPOSTO: **DESAFIOS DO DESENVOLVIMENTO DO HÁBITO DE LEITURA NA ESCOLA**

A partir da leitura dos textos motivadores e com base nos conhecimentos construídos ao longo de sua formação, redija uma carta de reclamação dirigida à gestão escolar com o tema “**DESAFIOS DO DESENVOLVIMENTO DO HÁBITO DE LEITURA NA ESCOLA**”, apresentando uma proposta de intervenção que respeite os direitos humanos. Selecione, organize e relacione, de forma coerente e coesa, argumentos e fatos para a defesa de seu ponto de vista.

TEXTO I

A leitura dissolve a ignorância

O hábito de ler é de suma importância na vida de cada pessoa, porque é através da leitura que a sociedade descobrirá mais sobre o seu mundo, e cada indivíduo, saberá mais sobre si mesmo. Durante a leitura a pessoa descobre um mundo novo, cheio de coisas, até então desconhecidas, e ao final de cada livro, ela já terá adquirido novos conhecimentos e ideias, que certamente expandirão seus horizontes.

Somente a leitura é capaz de proporcionar a contemplação de mundos, até então inimagináveis, além de ser uma forma pura de adquirir conhecimento; porque não há conhecimento a ser desprezado. Toda forma de saber, e se informar, é sempre bem-vinda.

A leitura tem a função primordial de despertar e proporcionar conhecimentos básicos que venham contribuir para a construção integral da vida de um indivíduo na sociedade, e no seu exercício de cidadania. A falta de tempo não é desculpa, principalmente, quando já se sabe que apenas a leitura oferecerá vários conhecimentos e vários aprendizados.

É preciso ler e compreender, para poder opinar, criticar e modificar situações. Diante de tudo isso, sabe-se que o mundo da leitura pode transformar e enriquecer, culturalmente e socialmente, o ser humano.

Fonte: <http://www.gazetadebeirute.com/2013/08/a-leitura-dissolve-ignorancia.html>. Acesso em: 02 mar. 2019.

TEXTO II

Por que o brasileiro lê pouco?

Além de a leitura não vir de casa, a escola mais atrapalha que ajuda. Fiquemos com a resposta da maior autoridade no mundo, a Unesco. Para o setor da ONU que cuida de educação e cultura, só há leitura onde: 1) ler é uma tradição nacional, 2) o hábito de ler vem de casa e 3) são formados novos leitores. O problema é antigo: muitos brasileiros foram do analfabetismo à TV sem passar na biblioteca. Para piorar, especialistas culpam a escola pela falta de leitores.

“Os professores costumam indicar livros clássicos do século 19, maravilhosos, mas que não são adequados a um jovem de 15 anos”, diz Zoara Failla, do Instituto Pró-Livro. Apresentado só a obras que considera chatas, ele não busca mais o livro depois que sai do colégio. Muitos educadores defendem que o Brasil poderia adotar o esquema anglo-saxão, em que os clássicos são um pouco mais próximos, dos anos 50 e 60, e há menos livros, que são analisados a fundo. Mas aí teria de mudar o vestibular e o Enem, é isso já é outra história.

Fonte: <https://super.abril.com.br/cultura/por-que-o-brasileiro-le-pouco/>. Acesso em: 02 mar. 2019.

TEXTO III



Fonte: <https://br.toluna.com/opinions/3790387/Viver-sem-ler-%C3%A9-perigoso>. Acesso em: 02 mar. 2019.

6 CONCLUSÃO

A presente pesquisa buscou, por meio de atividades de ensino do gênero carta de reclamação, ampliar a capacidade argumentativa dos alunos do ensino fundamental II. Com esse propósito, elaborou-se uma série de módulos com sugestões de atividades usando o procedimento Sequência Didática, segundo os pressupostos teóricos e práticos de Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004). Como sugestão para auxiliar os professores no ensino da arquitetura argumentativa na produção textual das cartas, utilizaram-se as estratégias argumentativas elaboradas por Koch e Elias (2016), além dos documentos oficiais: Parâmetros Curriculares Nacionais (1998) e Base Nacional Comum Curricular (2017). Para o aporte teórico deste trabalho, consideraram-se, ainda, as noções de gênero de Bakhtin (2003) e de Volóchinov (2009). Esse aporte teórico foi essencial para a escolha de trabalhar com as cartas de reclamação como forma de ressignificar o ensino de produção de textos argumentativos na escola, ou seja, criar situações nas quais a escrita faça sentido, por meio de práticas reais de uso nas produções textuais/discursivas nas aulas de Língua Portuguesa.

Sendo assim, buscou-se validar o uso do gênero argumentativo carta de reclamação, com o intuito de desenvolver a habilidade argumentativa de alunos do ensino fundamental, interpretando-se a estrutura linguístico-discursiva para a apropriação desse gênero e o uso de algumas estratégias argumentativas para sua produção. Portanto, assumiu-se aqui a empreitada de produzir um material didático, como sugestão metodológica para as aulas de Língua Portuguesa e Produção Textual do ensino fundamental II, especificamente de uma turma do 9º ano.

Tendo como objetivo principal a tarefa de subsidiar o trabalho do professor de Língua Portuguesa no processo de ensino/aprendizagem do gênero carta de reclamação e de outros textos de orientação argumentativa, buscou-se, por meio deste trabalho, obter os seguintes propósitos: que os discentes compreendam os aspectos linguísticos, textuais e discursivos do gênero carta de reclamação; aperfeiçoem seus argumentos utilizando algumas estratégias argumentativas propostas por Koch e Elias (2016); compreendam o funcionamento do gênero (propósito comunicativo e conteúdo temático), segundo Bakhtin (2003).

Dito isso, procurou-se adotar a perspectiva dialógica bakhtiniana ao ensino de Língua Portuguesa, mostrando que a prática da escrita deve considerar o papel do interlocutor como elemento essencial na cadeia discursiva e, a partir dessa concepção, apresentar para o aluno que o contexto de produção do discurso e a caracterização do interlocutor são determinantes para o estabelecimento do diálogo, tornando a produção textual mais completa.

Além de apresentar essas propostas, o material didático buscou evidenciar os aspectos linguísticos, textuais e discursivos do gênero carta de reclamação, demonstrar a distinção entre fato e opinião, identificando opiniões expostas nos textos e percebendo como essas opiniões se manifestam, e reconhecer o público-alvo e o tipo de linguagem do referido gênero, com o intuito de aperfeiçoar as estratégias argumentativas dos discentes. Também buscou contemplar a noção de endereçamento de Bakhtin (2003), sugerindo aos professores que incluam essa perspectiva teórica em suas propostas metodológicas. Por fim, mostrou os novos ambientes utilizados para postar reclamações e explicou como é importante usar um discurso polido nesse tipo de texto, ou seja, uma comunicação não violenta.

A oportunidade didática desta pesquisa possibilitou pensar em uma proposta de ensino que leva em consideração a função e o propósito comunicativo do gênero, seja ele qual for, com foco na caracterização do interlocutor, a fim de viabilizar, de forma mais detalhada, a produção textual dos alunos, no caso, das cartas de reclamação.

Desse modo, a partir da produção das cartas de reclamação, buscou-se ofertar ao aluno a ampliação de sua capacidade argumentativa utilizando, para tanto, uma metodologia de ensino que objetiva que ele entenda a importância da situação comunicativa para a escrita de qualquer texto, simulando contextos concretos de uso do gênero. Agregando a isso, buscou-se propor outras opções de aprendizagem de textos argumentativos, indo além das metodologias tradicionais, que visam somente à preparação para a redação do Enem.

Essa perspectiva de ensino da língua e de análise linguística utilizada na proposta de trabalho com as cartas de reclamação aproxima-se dos campos de atuação propostos para o ensino de Língua Portuguesa no ensino fundamental dos documentos norteadores reunidos na BNCC (2017). Pretende-se, portanto, que os alunos tenham uma atitude crítica em relação a sua própria produção textual, buscando relacioná-la com as situações do dia a dia. Sendo assim, orienta-se que o professor deixe de basear suas práticas de ensino somente em abordagens inspiradas em métodos prescritivos, que analisam o texto pensando apenas em seu aspecto gramatical, pois veem a escrita como código e o texto escrito como produto, valorizando somente os aspectos formais de um único modelo textual, sem que haja um esforço em avançar na produção de outros gêneros.

Considerando-se que quem usa a leitura e a escrita socialmente vive um estado de letramento, é necessário romper com as barreiras da discriminação social oferecendo ao aluno mecanismos eficazes de transformação por meio da escrita, como cita Soares (1997, p. 53), “A causa essencial dos problemas que pretendem esclarecer e resolver; essa causa deve ser buscada nas verdadeiras relações entre educação e sociedade, e na identificação da real função da escola na estrutura social”.

Logo, este trabalho buscou refletir sobre a escrita argumentativa, o discurso e o ponto de vista do aluno, com base em uma proposta de ensino que prioriza o funcionamento social do gênero, simulando práticas reais de uso da língua, em diferentes contextos. É importante compreender que as práticas de linguagem ocorrem sempre no interior de um campo de atuação, evidenciando-se não só a estrutura do gênero, mas também sua finalidade.

Nesse sentido, pretendeu-se apresentar uma proposta de apropriação da carta de reclamação por parte dos alunos, a fim de ampliar a capacidade argumentativa deles por intermédio do uso produtivo do gênero, tomando como base as situações cotidianas da sociedade. Portanto, deseja-se que os alunos possam exercer as práticas de linguagem utilizando a norma culta da língua para reclamar sobre um problema pessoal ou da comunidade e, ao mesmo tempo, solicitar sua resolução.

Nesse aspecto, espera-se que eles sejam capazes de utilizar os conhecimentos obtidos sobre o gênero carta de reclamação em seu dia a dia, com o propósito de defender seus direitos e suas ideias, constituindo-se em um momento de reflexão sobre a importância da produção escrita na sociedade como um todo. Por isso, a necessidade de os professores de Língua Portuguesa proporem atividades que levem em consideração não só a forma do gênero, mas também seu funcionamento (propósito comunicativo, conteúdo temático e circulação). Entende-se, desse modo, que as habilidades de leitura e de escrita argumentativas, como prática social de linguagem, são imprescindíveis em uma sociedade letrada e fundamentais para a inserção dos alunos às práticas sociais futuras.

Como mencionado, o material didático, fruto desta pesquisa, foi pensado exatamente para auxiliar os professores em seu estudo, reflexão e uso, por saber da dificuldade que eles muitas vezes têm de atualizar suas práticas diárias, principalmente devido à grande demanda de trabalho. Logo, o objetivo é disponibilizar esse material como um diferencial para os professores de Língua Portuguesa e para os demais profissionais interessados na área, com a esperança que ele seja reverberado em outras escolas.

Entretanto, as atividades presentes nesta Sequência Didática são apenas sugestões. Cada professor pode recriá-las ou adaptá-las à realidade de sua escola e de sua turma, conforme

julgue necessário. Espera-se, portanto, que a Sequência Didática produzida neste trabalho sirva de estratégia de ensino e de aprendizagem para professores de Língua Portuguesa, com a finalidade de contribuir para o enriquecimento do ambiente pedagógico, tendo como subsídio a abordagem dos gêneros discursivos a partir do ensino da carta de reclamação. Ademais, objetiva-se que esta dissertação seja fonte de estudo para novas pesquisas na área.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Ana Paula Martins; SERAFIM, Mônica de Souza. Carta de reclamação, sequência didática e ensino: tripé para o desenvolvimento do discurso argumentativo infantil. **Fórum Linguístico**, Florianópolis, v. 11, n. 4, p. 385-402, out./dez. 2014.
- AMOSSY, Ruth. **A argumentação no discurso**. São Paulo: Contexto, 2018.
- BAKHTIN, Mikhail. **Estética da criação verbal**. São Paulo: Fontes, 2003.
- BARBISAN, Leci Borges. Uma proposta para o ensino da argumentação. **Letras de Hoje**, Porto Alegre, v. 42, p. 111-138, 2007.
- BARBOSA, Jacqueline Peixoto. **Carta de solicitação e carta de reclamação**. São Paulo: FTD, 2005.
- BAZERMAN, Charles. **Gêneros textuais, tipificação e interação**. São Paulo: Cortez, 2011.
- BEZERRA, Benedito Gomes. **Gêneros no contexto brasileiro: questões (meta)teóricas e conceituais**. São Paulo: Parábola Editorial, 2017.
- BONINI, Adair. A noção de sequência textual na análise pragmático-textual de Jean-Michel Adam. *In*: MEURER, J. L.; BONINI, A.; MOTTA-ROTH, D. **Gêneros, teorias, métodos, debates**. São Paulo: Parábola, 2005. p.209-259.
- BRAIT, Beth; MELO, Rosineide de. Enunciado/enunciado concreto/enunciação. *In*: BRAIT, Beth (org.). **Bakhtin: conceitos chaves**. São Paulo: Contexto, 2010. p.61-79.
- BRASIL. Secretaria de Educação Fundamental. **Parâmetros curriculares nacionais: terceiro e quarto ciclos do ensino fundamental: Língua Portuguesa**. Brasília, DF: Secretaria de Educação Fundamental. 1998.
- BRASIL. **Base Nacional Comum Curricular (versão final)**. Brasília, DF: MEC/SEF, 2017. Disponível em: http://base.nacionalcomum.mec.gov.br/imagens/BNCC_publicação.pdf. Acesso em: 22 ago. 2019.
- DOLZ, J.; NOVERRAZ, M.; SCHNEUWLY, B. Sequências didáticas para o oral e a escrita: apresentação de um procedimento. *In*: Roxane Rojo e Glais Sales. **Gêneros orais e escritos na escola**. Campinas: Mercado de Letras, 2004. p. 95-128.
- DOLZ, Joaquim; LIMA, Gustavo; BACAN ZANI, Juliana. Itinerário para o ensino do gênero fábula: a formação de professores em um minicurso. **Revista Textura**, Recife, v. 22, n. 52, p. 250-274, out./dez. 2020.
- FIORIN, José Luiz. **Argumentação**. São Paulo: Contexto, 2018.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, A. L. S. F. **Argumentação escrita e as crianças**: um estudo sobre a capacidade de julgamento de texto argumentativo. 2002. 84 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2002.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **Argumentação e linguagem**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1993.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça; ELIAS, Vanda Maria. **Escrever e argumentar**. São Paulo: Contexto, 2016.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto, relatório, publicações e trabalhos científicos. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

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

MAZZALI, Gisele Cristina. Retórica: de Aristóteles a Perelman. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, UniBrasil, v. 4, p. 1-16, 2008.

MELO, Bárbara Olímpia Ramos de. **Letramento e apropriação do gênero textual carta de reclamação no contexto da educação de jovens e adultos**. 2009. 289 f. Tese (Doutorado em Linguística) – Universidade Federal do Ceará, Departamento de Letras Vernáculas, Programa de Pós-Graduação em Linguística, Fortaleza, 2009.

PERELMAN, Chaïm; OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. **Tratado da argumentação**: a nova retórica. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

ROJO, Roxane Helena Rodrigues (org.). **A prática de linguagem em sala de aula**: praticando os PCNs. São Paulo: Mercado de Letras, 2000.

SILVA, Leila Nascimento da. **Ensino e aprendizagem da paragrafação**: concepções e práticas de professores e conhecimentos de seus alunos. 2014. 411f. Tese (Doutorado em Educação) – Curso de Pedagogia, Centro de Educação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2014. Disponível em: <http://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/13000>. Acesso em: 07 jul. 2016.

SILVA, Regina Marcia Michelato. Gênero “Carta de Reclamação”: uma proposta de intervenção a partir da metodologia das sequências didáticas. *In*: PARANÁ. Secretaria de Estado da Educação. Superintendência de Educação. **Os Desafios da Escola Pública Paranaense na Perspectiva do Professor PDE**: Produção Didático-pedagógica. Curitiba: SEED/PR., 2016. v. 2.

SOARES, Magda. **Linguagem e escola**: uma perspectiva social. 15. ed. São Paulo: Ática, 1997.

SWIDERSKI, Rosiane Moreira da Silva; COSTA-HÜBES, Terezinha da Conceição. **Pesquisa voltada a práticas de leitura: uma proposta de trabalho com gêneros textuais sob**

a metodologia da sequência didática. *In*: JORNADA DE ESTUDOS LINGUÍSTICOS E LITERÁRIOS, 11., 2008, Marechal Cândido Rondon. **Anais** [...]. Marechal Cândido Rondon, 2008. No prelo.

SWIDERSKI, Rosiane Moreira da Silva; COSTA-HÜBES, Terezinha da Conceição. Abordagem sociointeracionista e sequência didática: relato de uma experiência. **Línguas & Letras**, Cascavel/PR, v. 10, n. 18, p. 113-128, jun. 2009.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 1985.

VOLÓCHINOV, Valentin. **Marxismo e filosofia da linguagem**: problemas fundamentais do método sociológico da linguagem. São Paulo: Hucitec, 2009.

APÊNDICE A – PLANOS DE AULA

PLANO DE AULA I Apresentação do Projeto

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Construir uma representação da situação de comunicação e da atividade de linguagem que será executada no decorrer do processo.

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	METODOLOGIA	AVALIAÇÃO	MATERIAL
	2h	Conhecer o projeto cartas de reclamação. Motivar-se sobre a ação discursiva de reclamar e solicitar.	O gênero textual carta de reclamação.	Apresentação do projeto cartas de reclamação. Sistematização no quadro sobre o contexto de produção de diferentes tipos de reclamação, com ênfase na carta de reclamação. Questionário oral sobre o gênero carta de reclamação.	Compreensão do projeto proposto. Participação.	Quadro branco. Pincel, apagador. Notebook. Projektor de vídeo. Folhas impressas. Folhas de ofício em branco.

PLANO DE AULA II
Produção Inicial P/I

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Motivar-se em relação à ação discursiva de reclamar; lançar um olhar para os problemas da comunidade escolar; refletir sobre um problema da escola.

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	METODOLOGIA	AVALIAÇÃO	MATERIAL
	2h	Refletir sobre um problema da escola.	O gênero textual carta de reclamação.	Exibição de slides com imagens de temas geradores que envolvam os problemas cotidianos da escola: bullying, conflitos com educadores, falta de protagonismo estudantil, falta de estrutura física na escola. Debate com a turma sobre os principais problemas da escola, visando à escolha do texto motivador.	Compreensão do gênero textual carta de reclamação.	Quadro branco. Pincel, apagador. Notebook. Projektor de vídeo. Folhas impressas. Folhas de ofício em branco.

PLANO DE AULA III
Produção Inicial P/II

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Compreender a produção do gênero carta de reclamação (por meio dessa primeira produção, será possível identificar as competências que os alunos já possuem e as que precisam desenvolver).

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	METODOLOGIA	AVALIAÇÃO	MATERIAL
	2h	Refletir sobre um problema da escola. Identificar as competências textuais que possuem e as que precisam desenvolver. Produzir a versão inicial da carta de reclamação.	O gênero textual carta de reclamação.	Entrega de texto motivador com os temas geradores baseados nas principais reclamações expostas pelos alunos na aula anterior. Realização da primeira produção escrita, contando apenas com os conhecimentos prévios da turma.	Compreensão do gênero textual carta de reclamação. Produção textual.	Quadro branco. Pincel, apagador. Notebook. Projektor de vídeo. Folhas impressas. Folhas de ofício em branco.

PLANO DE AULA IV

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Observar os aspectos estruturais do gênero carta de reclamação (tema, estilo e estrutura).

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	METODOLOGIA	AValiação	MATERIAL
	2h	<p>Ter contato com algumas amostras do gênero e, a partir dele, falar sobre tema, estilo e estrutura.</p> <p>Reconhecer o plano geral da carta de reclamação.</p>	<p>Carta de reclamação: estrutura e funcionamento.</p>	<p>Observação da estrutura global da carta de reclamação no quadro branco, por meio de slides.</p> <p>Oficina de identificação do objeto da reclamação, com a justificativa e com a solução do problema, a partir do recorte de partes da estrutura da carta, com a posterior montagem feita pelos alunos, que estarão organizados em grupos.</p> <p>Atividade escrita de identificação das diferentes partes da carta de reclamação.</p> <p>Fixação da estrutura da carta em cartazes na sala de aula.</p>	<p>Participação.</p> <p>Compreensão da estrutura global do gênero textual carta de reclamação.</p>	<p>Quadro branco.</p> <p>Pincel, apagador.</p> <p>Notebook.</p> <p>Projektor de vídeo.</p> <p>Folhas impressas.</p> <p>Folhas de ofício em branco.</p>

PLANO DE AULA V

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Conhecer as estratégias argumentativas para utilizar no desenvolvimento dos textos das cartas de reclamação.

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	METODOLOGIA	AVALIAÇÃO	MATERIAL
	2h	Analisar a planificação da sequência argumentativa.	Planificação da sequência argumentativa: fase da premissa (explicitação de opinião) e da apresentação dos argumentos (com as sustentações).	Enquete sobre um tema polêmico que envolva o dia a dia da escola (sistematização das opiniões e dos argumentos no quadro branco). Leitura e interpretação de uma carta de reclamação.	Avaliação das ideias e dos argumentos propostos pelos discentes.	Quadro branco. Pincel, apagador. Notebook. Projektor de vídeo. Folhas impressas. Folhas de ofício em branco.

PLANO DE AULA VI

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Compreender a distinção entre fato e opinião.

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	METODOLOGIA	AVALIAÇÃO	MATERIAL
	2h	<p>Identificar opiniões expostas em textos de gêneros diversos.</p> <p>Perceber como as opiniões se manifestam em um texto.</p>	<p>Distinção entre um fato e uma opinião relativa ao fato (D6 da Matriz de Referência do SPAECE).</p>	<p>Explanação oral e esquematização no quadro sobre a distinção entre fato e opinião.</p> <p>Leitura e compreensão textual.</p> <p>Análise de notícias curtas e trechos de reportagem.</p> <p>Observação no texto quanto à distinção entre um fato e uma opinião relativa ao fato.</p>	<p>Participação, resolução de questões TD.</p>	<p>Quadro branco.</p> <p>Pincel, apagador.</p> <p>Notebook.</p> <p>Projeter de vídeo.</p> <p>Folhas impressas.</p> <p>Folhas de ofício em branco.</p>

PLANO DE AULA VII
Análise Linguística

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Observar os aspectos linguísticos, textuais e discursivos do gênero carta de reclamação.

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	METODOLOGIA	AVALIAÇÃO	MATERIAL
	2h	Revisar os aspectos escritos e textuais da carta de reclamação. Observar o uso da norma padrão e os aspectos linguísticos mais usuais do gênero carta de reclamação.	Reescrita da carta de reclamação.	Reescrita do primeiro texto produzido, observando a recorrência de desvios na escrita e os aspectos discursivos do gênero carta de reclamação.	Produção escrita.	Quadro branco. Pincel, apagador. Notebook. Projetor de vídeo. Folhas impressas. Folhas de ofício em branco.

PLANO DE AULA VIII

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Entender a importância do papel responsivo do emissor e do endereçamento nas cartas de reclamação.

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDOS	METODOLOGIA	AValiação	MATERIAL
	2h	<p>Evidenciar o movimento de responsividade e de endereçamento na produção das cartas de reclamação.</p> <p>Perceber a importância dos parâmetros do contexto de produção (quem escreve, qual o papel social que se assume ao escrever, por que escrever, para quem, onde circula o texto).</p> <p>Observar as mudanças de linguagem que ocorrem (formal, coloquial) a depender do destinatário.</p>	<p>As escolhas linguísticas, nos tipos de discurso que serão endereçados aos destinatários no processo da interação verbal.</p> <p>Utilização de exemplos através de destinatários concretos: gestão escolar, recursos humanos da secretária da educação, regionais etc.</p>	<p>Sistematização no quadro branco sobre o contexto de produção de diferentes tipos de reclamação, com ênfase na carta de reclamação.</p> <p>Elaboração de um quadro com a forma textual apropriada para cada reclamação.</p>	<p>Atividade escrita de identificação de diferentes cartas de reclamação, evidenciando seus destinatários, a fim de observar o repertório linguístico utilizado.</p>	<p>Quadro branco.</p> <p>Pincel, apagador.</p> <p>Notebook.</p> <p>Projetor de vídeo.</p> <p>Folhas impressas.</p> <p>Folhas de ofício em branco.</p>

PLANO DE AULA IX

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Conhecer os ambientes novos para postar reclamações e os tipos de reclamações, a fim de que haja uma reflexão sobre os problemas da comunidade.

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDO(S)	METODOLOGIA	AVALIAÇÃO	MATERIAL
	2h	Evidenciar os novos ambientes utilizados para postar reclamações. Refletir sobre os problemas da comunidade.	Apresentação de novas tecnologias e novos recursos utilizados para realizar uma reclamação. Reflexão sobre os problemas da comunidade. Questionário reflexivo sobre a importância da denúncia.	Exibição de um vídeo da empresa “Reclame aqui” sobre as formas de reclamar. Reflexão sobre os problemas da escola e análise sobre o que poderia ser reclamado caso houvesse um ambiente de ouvidoria na instituição. Enquete sobre os principais problemas relatados pelos alunos.	Enquete sobre os principais problemas relatados pelos alunos.	Quadro branco. Pincel, apagador. Notebook. Projetor de vídeo. Folhas impressas. Folhas de ofício em branco.

PLANO DE AULA X
Produção Final

DISCIPLINA(S): LÍNGUA PORTUGUESA

PERÍODO:

QUANTIDADE DE AULAS: 2h/a

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM: Elaborar o texto final (elaboração final de uma carta de reclamação).

DATA	C/H	OBJETIVOS	CONTEÚDO	METODOLOGIA	AVALIAÇÃO	MATERIAL
	2h	Reconhecer o público-alvo da carta. Reescrever a carta de reclamação.	Apresentação do texto motivador. Produção textual.	Entrega do texto motivador. Redação final do texto.	Processo de avaliação formativa, no qual o aluno colocará em prática todo o conhecimento internalizado durante as oficinas. Comparação entre as primeiras produções e a produção final.	Quadro branco. Pincel, apagador. Folhas impressas. Folhas de ofício em branco.

DOLZ, J.; NOVERRAZ, M.; SCHNEUWLY, B. Sequências didáticas para o oral e a escrita: apresentação de um procedimento. *In: Gêneros orais e escritos na escola*. Campinas, SP: Mercados de Letras, 2004.

KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça; ELIAS, Vanda Maria. **Escrever e Argumentar**. São Paulo: Contexto, 2016.

ANEXO A – PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

UFC - UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ /



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

ⓁADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO COMO DEFLAGRADOR DO PROCESSO ARGUMENTATIVO DE ALUNOS DO 9º ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL II

Pesquisador: FERNANDO LIMA MENEZES

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 29981220.2.0000.5054

Instituição Proponente: Programa de Pós-Graduação em Linguística

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.025.238

Apresentação do Projeto:

Este trabalho tem como objetivo aprimorar a competência argumentativa de alunos do 9º ano do ensino fundamental II de uma escola da rede pública estadual de Fortaleza, através da produção de cartas de reclamação. Com esse propósito, elaboramos uma série de atividades, visando a mobilizar a capacidade da escrita argumentativa em textos do gênero carta de reclamação. Iremos promover uma proposta de ensino, buscando deflagrar os aspectos linguísticos textuais e discursivos dos participantes da pesquisa nas produções. Para isso, seguimos os pressupostos teóricos acerca dos gêneros textuais, segundo Bakhtin (2003); Bazerman (2011) e Marcuschi (2008). A argumentação, segundo Koch e Elias (2017), e a produção das cartas, segundo os pressupostos teóricos e práticos de Martins Alves e Serafim (2014); Melo e Pinheiro (2009). A metodologia utilizada para o desenvolvimento das produções será o procedimento didático: “Sequência Didática”, proposto por Dolz, Noverraz e Schneuwly (2004). A análise dos dados permitirá a identificação do progresso nas produções observadas após a aplicação da sequência didática, comprovando a eficiência do procedimento como proposta de intervenção formativa. Ademais, o trabalho também traz uma proposta de letramento, no que tange a promover a cidadania através da escrita, já que os estudantes tratarão de temas voltados a cerca de sua comunidade escolar.

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

UF: CE

Município: FORTALEZA

CEP: 60.430-275

Telefone: (85)3366-8344

E-mail: comepe@ufc.br

UFC - UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ /



Continuação do Parecer: 4.025.23

Objetivo da Pesquisa:

Objetivo Primário: Desenvolver o processo argumentativo através da produção do gênero carta de reclamação.

Objetivo Secundário: Evidenciar aspectos linguísticos, textuais e discursivos do gênero carta de reclamação. Aperfeiçoar estratégias argumentativas através do gênero carta de reclamação. Demonstrar a distinção entre fato e opinião na carta de reclamação. Reconhecer o público-alvo do gênero carta de reclamação.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

o pesquisador menciona que a previsão de riscos dessa pesquisa é mínima, ou seja, o risco que ele(a) correm é semelhante àquele sentido num exame físico ou psicológico de rotina, risco existente em atividades rotineiras como conversar, tomar banho, ler etc. Pode acontecer, talvez, desconforto causado pelo cansaço e/ou desinteresse, minimizado por meio de diálogos como o pesquisador que deixará o participante livre a participar dos trabalhos.

Em relação aos benefícios, o pesquisador menciona que após a pesquisa os alunos serão capazes de produzir cartas de reclamação e reivindicar os problemas na escola com maior propriedade.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Trata-se de uma pesquisa-ação, de relevância para a formação dos alunos.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Todos os documentos obrigatórios foram apresentados e estão de acordo com a Resolução 510/16.

Recomendações:

Ao final da pesquisa, enviar o relatório final ao comitê de ética.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

A pesquisa não apresenta pendências éticas ou documentais.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1499387.pdf	13/04/2020 15:19:14		Aceito
Cronograma	crono.pdf	13/04/2020 15:00:03	FERNANDO LIMA MENEZES	Aceito

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

CEP: 60.430-275

UF: CE

Município: FORTALEZA

Telefone: (85)3366-8344

E-mail: comepe@ufc.br

UFC - UNIVERSIDADE
FEDERAL DO CEARÁ /



Continuação do Parecer: 4.025.238

Folha de Rosto	folha.pdf	13/04/2020 14:43:29	FERNANDO LIMA MENEZES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.docx	12/04/2020 16:14:48	FERNANDO LIMA MENEZES	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tale.docx	12/04/2020 16:01:29	FERNANDO LIMA MENEZES	Aceito
Declaração de Pesquisadores	termo.pdf	07/03/2020 12:04:26	FERNANDO LIMA MENEZES	Aceito
Orçamento	orcamento.pdf	07/03/2020 11:21:13	FERNANDO LIMA MENEZES	Aceito
Declaração de concordância	declaracaodeoncordancia.pdf	07/03/2020 11:20:40	FERNANDO LIMA MENEZES	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	autorizacaoinstitucional.pdf	07/03/2020 11:16:07	FERNANDO LIMA MENEZES	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	CARTA_PROJETO.doc	28/02/2020 07:27:48	FERNANDO LIMA MENEZES	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

FORTALEZA, 13 de Maio de 2020

Assinado por:
FERNANDO ANTONIO FROTA BEZERRA
(Coordenador(a))

Endereço: Rua Cel. Nunes de Melo, 1000

Bairro: Rodolfo Teófilo

CEP: 60.430-275

UF: CE

Município: FORTALEZA

Telefone: (85)3366-8344

E-mail: comepe@ufc.br