

ATIVIDADE 14

Tema: Carta de Reclamação. Conhecimentos linguísticos, modos e tempos verbais.

Habilidades: (EF67LP18) Identificar o objeto da reclamação e/ou da solicitação e sua sustentação, explicação ou justificativa, de forma a poder analisar a pertinência da solicitação ou justificativa. (EF67LP17-A) Analisar, a partir do contexto de produção, a forma de organização das cartas de solicitação e de reclamação (datação, forma de início, apresentação contextualizada do pedido ou da reclamação, em geral, acompanhada de explicações, argumentos e/ou relatos do problema, fórmula de finalização mais ou menos cordata, dependendo do tipo de carta e subscrição), abaixo-assinados e propostas, entre outros. (EF07LP10) Utilizar, ao produzir texto, conhecimentos linguísticos e gramaticais: modos e tempos verbais, concordância nominal e verbal, pontuação etc.

NOME:

UNIDADE ESCOLAR:



Carta de Reclamação

A carta de reclamação, igual à carta de solicitação, é um gênero pertencente à modalidade argumentativa, cuja finalidade é buscar soluções para um problema social instaurado.

A carta de reclamação é utilizada quando alguém relata um problema, seja da comunidade ou individual, sobre um produto, uma ação, uma atitude, a um destinatário (uma pessoa) que pode resolver a situação.

O autor de uma carta de reclamação comercial dirige-se à empresa ou instituição cujos produtos ou serviços o levaram a sentir-se lesado, para alertá-las sobre os problemas que poderão enfrentar, caso adquiram certo produto ou serviço. Geralmente, a carta de reclamação inicia-se com a identificação das partes em conflito e pela exposição do fato motivador da reclamação.

Imagem disponível em <https://www.portugues.com.br/redacao/cartas-reclamacao-solicitacao.html> Acesso em 13 de ago. de 2021.

Disponível em

<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/cadernospde/pdebusca/producoes_pde/2016/2016_pdp_port_uenp_reginamarciamichelato_silva.pdf>
Acesso em 13 de ago. de 2021. (Adaptada)

A carta de reclamação apresenta elementos da estrutura padrão dos gêneros de correspondência, como local, data, destinatário e remetente. Além disso, esse texto **apresenta uma linguagem concisa e argumentativa** bem como subjetiva, na medida em que expressa e defende uma insatisfação pessoal.

É possível encontrar a carta de reclamação:

- em **situações pessoais**, como circunstâncias de moradia, condomínio, compra de produtor;
- em **situações profissionais**, como direitos negligenciados, demora de algum serviço ou solicitação; e
- em **situações políticas**, quando se utiliza o gênero para reclamar, a algum servidor público, sobre algum problema identificado.

Características e estrutura de uma carta de reclamação

A carta de reclamação, sendo um gênero de correspondência, apresenta aspectos comuns a todos os gêneros de tal categoria, como:

- **Identificação do destinatário:** nesse caso, o nome pode ser acompanhado do cargo ocupado pelo destinatário e/ou o nome da instituição da qual faz parte.
- **Marcação de local e data:** em diferentes locais, a marcação de local e data sempre se fará presente. Pode ser apresentada no canto superior da página, ao final, junto à assinatura, ou nos dois locais.
- **Vocativo:** apresenta-se destacado ou acoplado ao corpo do texto. A depender do nível de proximidade e da diferença hierárquica entre os interlocutores, pode ser necessário o uso de pronomes de tratamento adequados ao cargo do destinatário.

- **Corpo do texto:** é a parte em que o remetente de fato expressa seu problema bem como apresenta seus argumentos em defesa de uma solução. O corpo do texto pode variar de tamanho a depender da complexidade do assunto.
- **Despedida:** toda carta apresenta uma despedida final que serve para marcar a finalização da mensagem.
- **Assinatura:** ao final da carta, o remetente deve assiná-la e indicar seu cargo ou função (quando necessário). Além dessa estrutura, outras características compõem a carta de reclamação. Ela deve apresentar uma **linguagem clara e concisa**. Toda informação apresentada deve ser pertinente à reclamação que está sendo feita. O autor também pode inserir anexos que auxiliem na argumentação.

Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/redacao/carta-reclamacao.htm> Acesso: 13 de ago. de 2021 (Adaptada).

ATIVIDADES

Com base no conteúdo estudado, leia o texto, a seguir, e responda às atividades propostas.

Manaus, 05 de maio de 2021.

À

Magazine Luiza

Assunto: **Reclamação**

Antônio Araújo de Freitas, inscrito no CPF sob o nº 036.856.491-52, venho manifestar minha irresignação acerca do processo de entrega do pedido nº 25463-8 (Uma televisão Samsung), realizado no dia 04 de abril de 2021.

Ocorre que a entrega do mesmo estava prevista para o dia 17 de abril de 2021 e até o momento, passados 18 dias deste prazo, ainda não o recebi.

Portanto, informo que caso o pedido não seja entregue até o dia 15 de maio de 2021, considerarei a compra cancelada por inadimplência do vendedor, solicitando desde já a restituição dos valores pagos.

Aguardo uma resposta para esta reclamação,

Antônio Araújo de Freitas

Disponível em <https://www.tudosaladeaula.com/2021/05/atividade-portugues-interpretacao-carta-de-reclamacao-7ao9ano.html>

Acesso em 13 de ago. de 2021.

1. Qual é a finalidade desse texto?

- a) () Cobrar soluções para uma problemática surgida.
- b) () Fazer elogios a uma determinada empresa.
- c) () Apresentar opiniões sobre uma notícia.
- d) () Narrar sobre um acontecimento desastroso.

2. Complete o quadro com as informações sobre o texto.

Destinatário	
Local e data	
Corpo do texto	
Despedida	
Assinatura	

- a) Escolha uma empresa para ser o destinatário;
- b) Descreva o problema que você enfrentou para adquirir ou trocar o produto.
- c) Explique os transtornos que o fato causou em sua vida.

→ Antes de passar a limpo, avalie sua carta:

- ✓ É possível identificar a situação apresentada na carta?
- ✓ Foi descrito com detalhe o problema com o produto ou serviço?
- ✓ Os argumentos conseguem convencer o destinatário dos motivos da reclamação?
- ✓ A solicitação feita está de acordo com os direitos do consumidor?
- ✓ Foram usadas expressões para reforçar a contradição /oposição entre o que foi prometido pelo produto/ serviço e o que realmente aconteceu?
- ✓ Você fez parágrafos?
- ✓ Usou a estrutura da carta?
- ✓ A letra está legível?
- ✓ Usou a pontuação com adequação?
- ✓ Escreveu a ortografia correta?
- ✓ Usou a expressão de chamamento (vocativo) com sua devida pontuação?

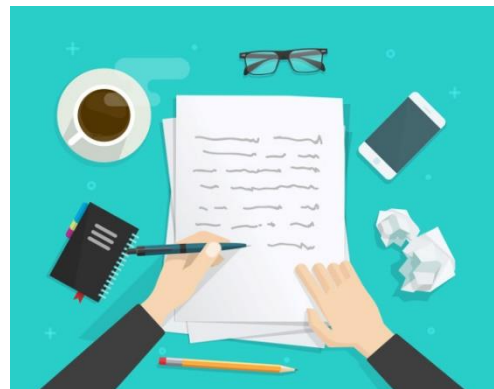


Imagem disponível em <https://mundoeducacao.uol.com.br/redacao/carta-reclamacao.htm> Acesso em 13 de ago. de 2021.

Disponível em <https://www.veredasdotexto.com/carta-de-reclamacao> Acesso em 13 de ago. de 2021.

RESPOSTAS COMENTADAS

1. Alternativa a) Cobrar soluções para uma problemática surgida. Espera-se que o estudante compreenda qual é a finalidade do gênero textual Carta de Reclamação.

2.

Destinatário	Magazine Luiza
Local e data	Manaus, 05 de maio de 2021.
Corpo do texto	Antônio Araújo de Freitas, inscrito no CPF sob o nº 036.856.491-52, venho manifestar minha irresignação acerca do processo de entrega do pedido nº 25463-8 (Uma televisão Samsung), realizado no dia 04 de abril de 2021. Ocorre que a entrega do mesmo estava prevista para o dia 17 de abril de 2021 e até o momento, passados 18 dias deste prazo, ainda não o recebi. Portanto, informo que caso o pedido não seja entregue até o dia 15 de maio de 2021, considerarei a compra cancelada por inadimplência do vendedor, solicitando desde já a restituição dos valores pagos.
Despedida	Aguardo uma resposta para esta reclamação
Assinatura	Antônio Araújo de Freitas

Espera-se que o estudante identifique os elementos que compõem a estrutura da carta de reclamação.

3. Alternativa d) descontentamento. Espera-se que o estudante faça a inferência de uma determinada palavra.

4. Alternativa c) esclarecer uma informação ao leitor. Espera-se que o estudante identifique a ideia estabelecida pela pontuação destacada.

5. Alternativa c) Formal. Espera-se que o estudante compreenda que tipo de linguagem deve ser utilizada na carta.

6. Alternativa a) uma reclamação. Espera-se que o estudante identifique o gênero estudado.

7. Alternativa d) Sim, pois reclamar, apontar soluções, solicitar a resolução de problemas é direito de qualquer cidadão. Espera-se que o estudante compreenda o objetivo de uma carta de reclamação.

8. Resposta pessoal.

9. Alternativa b) Presente. Espera-se que o estudante identifique o tempo verbal presente no texto.

10. Resposta → A não entrega do produto ao consumidor dentro do prazo estabelecido. "Ocorre que a entrega do mesmo estava prevista para o dia 17 de abril de 2021 e até o momento, passados 18 dias deste prazo, ainda não o recebi." Espera-se que o estudante compreenda que o gênero carta de reclamação é construída por meio de argumentos fundamentados em fatos.