

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE LÍNGUAS ESTRANGEIRAS MODERNAS
CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS PORTUGUÊS/INGLÊS**

KARINA ROSSE LOPES

**PIBID E INCLUSÃO SOCIAL: CARTA DE RECLAMAÇÃO EM UMA
TURMA DE OITAVO ANO**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

CURITIBA

2014

KARINA ROSSE LOPES

**PIBID E INCLUSÃO SOCIAL: CARTA DE RECLAMAÇÃO EM UMA TURMA DE
OITAVO ANO**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação, apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II do curso de Licenciatura em Letras Português/Inglês, do Departamento Acadêmico de Comunicação e Expressão (DACEX) e do Departamento Acadêmico de Línguas Estrangeiras Modernas (DALEM) da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Câmpus Curitiba, como requisito para obtenção do título de Licenciada.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Miriam Sester Retorta

CURITIBA

2014



Ministério da Educação
Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Campus Curitiba
DACEX- DALEM
Curso de Licenciatura em Letras Português/Inglês



TERMO DE APROVAÇÃO

PIBID E INCLUSÃO SOCIAL: CARTA DE RECLAMAÇÃO EM UMA TURMA DE OITAVO ANO

por

KARINA ROSSE LOPES

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi apresentado em 22 de agosto de 2014 como requisito parcial para a obtenção do título de Licenciada em Letras Português/Inglês. A candidata foi arguida pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

Miriam Sester Retorta
Prof.a Orientadora

Jeniffer Imaregna Albuquerque
Membro titular

Silvana Ayub Polchlopek
Membro titular

- O Termo de Aprovação assinado encontra-se na Coordenação do Curso -

Aos meus colegas de curso
dedico este projeto,
pela calorosa acolhida.

Miriam Sester Retorta,
minha gratidão pelos seus ensinamentos
não tem fim.

AGRADECIMENTOS

Deus certamente guiou os fios que conduziram este estudo, a Ele agradeço primeiro e serei grata para todo o sempre.

Várias pessoas contribuíram diretamente para a realização deste trabalho, e sem o apoio inicial de Conceição Aparecida Rosse, minha querida mãe, que mesmo com limitados recursos foi a primeira a incentivar a realização do curso de Letras, eu não teria chegado até o presente momento. Outras pessoas, agora do meio acadêmico, que muito me motivaram para a realização do curso, Maria Alice Maschio de Godoy e Zama Caixeta Nascentes. Sem o apoio desses, eu nem sequer teria ingressado no curso.

Luciana Pereira da Silva e Andréia Rutiquewiski Gomes também me ajudaram grandemente. A primeira, abriu meus olhos para uma grande oportunidade que eu estava prestes a perder; a segunda, possibilitou que minha permanência no PIBID fosse uma experiência de grande valia para mim, bem como para os alunos envolvidos. Sem o apoio dela, o presente trabalho não teria o tema que adquiriu.

Professora Rosilane Beck Bensi. Agradeço imensamente pela paciência e por ter dado liberdade nas aulas proporcionadas pelo PIBID.

Last, but not least, Miriam Sester Retorta. O fato de ter sugerido ensinar aos alunos como preencher um formulário do Juizado Especial Cível ampliou os meus horizontes e mudou minha trajetória como futura professora; fez com que eu repensasse minhas práticas em sala de aula e possibilitou o presente trabalho.

Gostaria de agradecer também meus demais familiares e professores dos departamentos DACEX e DALEM. Se eu fosse aqui listar todos os que colaboraram, certamente me estenderia em demasiado e desde já peço que perdoem caso eu tenha sido relapsa em relação aos agradecimentos.

Educa a criança no caminho em que deve andar;
e até quando envelhecer não se desviará dele.

Provérbios 22:6

RESUMO

LOPES, Karina Rosse. **PIBID e Inclusão Social**: carta de reclamação em uma turma de oitavo ano. 2014. 42 páginas. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2014.

O presente trabalho visa refletir acerca do ensino-aprendizagem de língua materna por meio de gêneros textuais em atividades realizadas no PIBID em uma turma de oitavo ano do Ensino Fundamental de um colégio, da região urbana, desta capital. O Plano de trabalho foi desenvolvido em 19 aulas, com o gênero carta de reclamação, e fundamentou-se em Schneuwly e Dolz (2004), que propõem práticas por meio de sequências didáticas. No entanto, por conta do perfil do alunado brasileiro, observou-se a necessidade de flexibilizar a proposta dos referidos autores. Por conta disso, este TCC avalia os resultados do programa realizado por meio da perspectiva teórica do interacionismo sociodiscursivo em autores como Bronckart (2012) e gêneros textuais em Bazerman (2011). Visto ser direito do cidadão reclamar, através do referido gênero, esse trabalho fomenta a inclusão social, defendida por Rojo e Retorta (2012).

Palavras-chave: gêneros textuais; interacionismo sociodiscursivo; carta de reclamação; inclusão social.

ABSTRACT

LOPES, Karina Rosse. **PIBID and Social Inclusion:** letter of complaint kwith eighth graders. 2014. 42 pages. Trabalho de Conclusão de Curso - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2014.

This present paper aims to reflect about the mother tongue teaching-learning through text genres in activities carried out at PIBID with eighth graders from an Elementary School in an urban area in Curitiba. The lesson plan was developed along 19 classes involving the letter of complaint genre which was based in Schneuwly and Dolz (2004), who propose practices through didactic sequences. However, due to Brazilian students' profiles, it was observed the necessity to make the referred authors' proposal flexible. Because of that, this EE evaluates the results of a plan whose theoretical basis relied on the Socio-Discursive Interactionism in authors as Bronckart (2012) and text genres in Bazerman (2011). As it is the citizen's right to complain, via the referred genre, this paper contributes to social inclusion in a broader sense, advocated by Rojo (2010) and Retorta (2012).

Keywords: Text genre; Socio-Discursive interactionism; Letter of complaint; Social inclusion.

LISTA DE SIGLAS

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
LP	Língua Portuguesa
PCN	Parâmetros Curriculares Nacionais
PIBID	Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência
PROCON	Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UTFPR	Universidade Tecnológica Federal do Paraná

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1 SEQUÊNCIAS DIDÁTICAS: SEGMENTAR PARA ATRIBUIR SENTIDO AO TODO.....	16
2 PROCURA-SE CARTA DE RECLAMAÇÃO. RECOMPENSA IMPAGÁVEL.....	24
3 DESIGN METODOLÓGICO DA PESQUISA.....	26
4 O TÃO COMENTADO TRABALHO REALIZADO ATRAVÉS DO PIBID.....	28
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
REFERÊNCIAS.....	37
APÊNDICES.....	38
ANEXOS	42

INTRODUÇÃO

A proposta aqui apresentada é resultado de um trabalho com o gênero textual carta de reclamação, realizado no oitavo ano D, turno vespertino, do Colégio Estadual Guaíra, em aulas da disciplina de Língua Portuguesa, nesta capital. Constituiu-se de 19 aulas na mesma turma, às terças-feiras, iniciadas em 05 de agosto de 2013 e findadas em 05 de novembro de 2013, nas quais o gênero textual carta de reclamação foi o tema central de atuação. Ministras essas aulas foi uma oportunidade proporcionada através do PIBID, programa esse que visa aperfeiçoar o processo de ensino-aprendizagem da educação básica, via capacitação de estudantes de licenciatura em parceria com professores de instituições de ensino superior e escolas públicas de educação básica. O PIBID é mantido pela CAPES e concede bolsas tanto aos estudantes de licenciatura, quanto aos professores da instituição de ensino superior de origem e das escolas de ensino básico. Para participar do programa, é necessário observar as ofertas de vagas e inscrever-se no processo de seleção, que avalia o coeficiente de rendimento do aluno de licenciatura, disponibilidade de horário, disciplinas já cursadas e produções acadêmicas.

A inspiração para o desenvolvimento de cartas de reclamação surgiu durante aulas da disciplina de Língua Portuguesa Aplicada, cursada no quinto período do curso de Letras. No decorrer das aulas da referida disciplina, ficou evidente a importância de proporcionar aos alunos momentos nos quais eles percebessem que a LP é necessária em diversas situações comunicativas, e que escrever cartas de reclamação se faz presente - ou se fará necessário - para a maioria das pessoas que adquirem algum produto ou serviço alguma vez na vida e não ficam satisfeitas com aquele produto/serviço por motivos diversos. Saber redigir uma carta de reclamação é parte do exercício da cidadania. Nem sempre a reclamação verbal é satisfatória. Nesse momento entra o trabalho com o gênero carta de reclamação nas aulas de LP.

Essas aulas foram desenvolvidas via adaptação da sequência didática proposta por Schneuwly e Dolz (2004). As sequências didáticas dos referidos autores são um conjunto de atividades pedagógicas ligadas entre si, desenvolvidas a fim de ensinar um determinado conteúdo passo a passo. Para que os alunos escrevessem as

cartas de reclamação, outras práticas, além da prática de escrita formal, se fizeram necessárias, tais como leitura de cartas de reclamação para modelização do gênero, realização de exercícios após as escritas das cartas a fim de refletir sobre a língua utilizada nas cartas e questões pontuais de gramática normativa.

Para promover inclusão social, conforme versa Retorta (2012), o gênero carta de reclamação foi escolhido, pois é direito do cidadão expor sua insatisfação por escrito quando a reclamação verbal não traz resultados. O gênero textual carta de reclamação é apenas um dos inúmeros existentes e são definidos por Bakhtin (2000), como enunciados relativamente estáveis que variam de acordo com a situação da enunciação, o enunciador (e suas intenções de enunciação) e público-alvo. O ambiente escolar propicia - ou deveria propiciar - práticas sociais que capacitam o aluno a atuar linguisticamente em várias áreas da sociedade por meio do estudo e do efetivo uso dos gêneros textuais. Cabe ao professor de LP, juntamente com o que estabelecem os PCN (documento norteador do ensino de LP em nosso país), selecionar quais gêneros devem ser trabalhados de acordo com as necessidades de cada turma e faixa etária.

O gênero em questão – carta de reclamação - caracteriza-se por um texto através do qual o consumidor/reclamante expõe o motivo ou os motivos que o levam a requerer devolução de valores ou troca de produtos/serviços. Essa carta pode ser dirigida tanto a empresas privadas como a órgãos de defesa pública. Cada vez mais consumidores apresentam descontentamento relacionado a algum produto ou serviço, e nem sempre essa insatisfação manifestada de maneira verbal surte os efeitos desejados. É nesse momento que escrever bem e fazer-se compreender perante leitores diversos tornam-se atividades fundamentais e as aulas de LP contribuem para resultados positivos quanto a práticas de circulação social. Saber redigir, então, uma carta de reclamação, pode promover inclusão social, visto que possibilita ao reclamante reaver valores/produtos/serviços que lhe foram privados, ser ouvido e contra argumentar, legalmente. Um dos objetivos do Ensino Fundamental, conforme consta nos PCN, é “[...] compreender a cidadania como participação social e política, assim como exercício de direitos e deveres políticos”. (BRASIL, 1998, p.7). Redigir cartas de reclamação possibilita isso e mais, conforme visto nos PCN: permite ao aluno “desenvolver o [...] sentimento de confiança em suas capacidades afetiva, física, cognitiva, ética, estética, de inter-relação pessoal e

de inserção social, para agir com perseverança na busca de conhecimento e no exercício da cidadania.” (BRASIL, 1998, p.7). Visto que é preciso buscar atender aos preceitos dos documentos norteadores do ensino no estado do Paraná, e que exercitar a cidadania é um desses preceitos, o referido trabalho com carta de reclamação em uma turma de oitavo ano se faz importante para possibilitar aos alunos esse contato com a leitura e escrita de tal gênero textual.

Como objetivo geral deste trabalho pretende-se refletir sobre o processo de ensino-aprendizagem de língua materna, via trabalho com sequências didáticas com o gênero textual carta de reclamação com uma turma de oitavo ano do Ensino Fundamental – Rede Pública do Estado do Paraná. Os objetivos específicos visam analisar trabalhos com carta de reclamação desenvolvidos por alunos do oitavo ano; inter-relacionar as análises efetivadas aos estudos de gêneros textuais e interacionismo sociodiscursivo e, por fim, analisar as contribuições do trabalho realizado por meio de sequências didáticas com o gênero citado, avaliando a possibilidade de flexibilização da sequência didática proposta por Schneuwly e Dolz (2004) e inclusão social proporcionada por tal prática.

A fim de atingir os objetivos propostos – refletir acerca do ensino-aprendizagem de língua materna através de gêneros textuais em atividades realizadas no PIBID em 19 aulas numa turma de oitavo ano - o capítulo primeiro deste trabalho apresenta uma revisão de literatura com base nos estudos relacionados às sequências didáticas, propostas por Schneuwly e Dolz (2004); segue por discutir estudos de gêneros textuais em Bakhtin (2000) e Bazerman (2012); interacionismo sócio-discursivo em Bronckart (2011), bem como inclusão social em Rojo (2009) e em Retorta (2012). O capítulo segundo traz alguns trabalhos já realizados com o tema carta de reclamação; o capítulo terceiro destina-se aos procedimentos metodológicos para a realização do trabalho com carta de reclamação, já realizado naquela turma de oitavo ano. O quarto e último capítulo discorre sobre o trabalho propriamente dito realizado com o gênero textual carta de reclamação na referida turma.

1 SEQUÊNCIAS DIDÁTICAS: SEGMENTAR PARA ATRIBUIR SENTIDO AO TODO

Um gênero textual pode ser ensinado através de um conjunto de atividades, chamadas sequências didáticas, propostas por Schneuwly e Dolz (2004). Os referidos autores explicam que as sequências didáticas caracterizam-se por “[...] sequência de módulos de ensino, organizados conjuntamente para melhorar uma determinada prática de linguagem.” (p.43, 2004) A finalidade dessas sequências, segundo Schneuwly e Dolz (2004), é de auxiliar alunos a dominar um determinado gênero de texto (seja oral ou escrito), permitindo aos mesmos escrever ou falar de modo mais apropriado para aquela situação de comunicação específica. Os citados autores propõem trabalhos com gêneros textuais diversos, desde contos de fadas até textos prescritivos e deixam claro que o trabalho proposto por eles pode variar conforme a necessidade dos alunos, e por isso, não deve ser estanque. Dividem os gêneros textuais em cinco agrupamentos de gêneros que sugerem para o trabalho em sala de aula, e o terceiro desses agrupamentos contém “carta de reclamação” cujo “domínio social de comunicação” enquadra-se na “discussão de problemas sociais controversos”, “aspecto tipológico” “argumentar” e as “capacidades de linguagem dominantes” envolvidas são “sustentação, refutação e negociação de tomadas de posição” (SCHNEUWLY e DOLZ, p.52, 2004). Eles propõem um encaminhamento para o trabalho com carta de reclamação – entre outros gêneros pertencentes ao agrupamento de gêneros que envolvem argumentar – o qual deve ter objetivos de complexidade variável a serem atingidos e estão relacionados a

“três níveis fundamentais de operações de linguagem em funcionamento: representação do contexto social ou contextualização (capacidades de ação); estruturação discursiva do texto (capacidades discursivas); escolha de unidades linguísticas ou textualização (capacidades linguístico-discursivas).” (SCHNEUWLY e DOLZ, p.54, 2004)

Para o primeiro nível de operação de linguagem em funcionamento, é preciso mostrar em quais contextos sociais a carta de reclamação é utilizada e explicitar que seus usos vão além dos muros escolares. Quanto à estruturação discursiva do texto, é necessário apresentar aos alunos como uma carta de reclamação é estruturada em relação ao discurso a ser utilizado, a maneira como se

deve argumentar, em quantos parágrafos, entre outros aspectos de apresentação física da carta. Sobre as capacidades linguístico-discursivas, é preciso fornecer aporte linguístico e vocabular para que os alunos possam utilizar elementos adequados para uma carta de reclamação, texto considerado formal – principalmente quando é destinada a empresas.

As etapas de uma sequência didática, conforme proposta de Schneuwly e Dolz (2004), são constituídas por diversos momentos, sendo que os iniciais devem informar aos alunos: qual o gênero a ser abordado – através de apresentação de um exemplar daquele gênero, seja autêntico ou fabricado; os destinatários; o formato da produção e, por fim, quem é o produtor daquele gênero (no caso da carta de reclamação, consumidores/clientes e não alunos do oitavo ano, conforme muitos daqueles não conseguiram perceber a mudança de papéis sociais naquele momento). Na sequência, os alunos devem, então, produzir um exemplar daquele gênero textual, e o professor, ao corrigir os textos, notar quais foram os pontos fortes e os fracos das produções. Para que os pontos fracos dos alunos relacionados aos textos produzidos sejam revistos é que acontecem os módulos, compostos por atividades diversas as quais proporcionam oportunidade de os alunos aprenderem mais sobre aquelas determinadas questões que geraram dúvidas. Após os módulos – número variável dependendo das necessidades dos alunos em questão – “[...] cada sequência é finalizada com um registro dos conhecimentos adquiridos sobre o gênero durante o trabalho nos módulos, na forma sintética de *lista de constatações* ou de *lembrete* ou *glossário*.” (SCHNEUWLY e DOLZ, p.90, 2004). Para colocar em prática os conhecimentos obtidos durante a sequência, os alunos produzem um texto final, do mesmo gênero discutido.

Em virtude do perfil daqueles alunos do oitavo ano, turma D, da escola em questão, algumas pequenas modificações foram feitas quando da aplicação das etapas que compõe as sequências didáticas. Conforme detalham Schneuwly e Dolz sobre esse trabalho em sala proposto, “os professores devem adaptá-lo e completá-lo em função de situações concretas de ensino” (p.55, 2004).

1.2 GÊNEROS TEXTUAIS: QUE SÃO E PARA QUE SERVEM, AFINAL?

Muito discorreu-se sobre gêneros textuais até o momento. Contudo, para dialogar sobre os mesmos, é necessário recorrer a Bakhtin (2000) que os definiu, na década de setenta, como enunciados relativamente estáveis, variáveis de acordo com a situação da enunciação, o enunciador – e suas intenções de enunciação - e público alvo. Apesar de Aristóteles já ter iniciado estudos relacionados a gêneros textuais, da maneira como são conhecidos e estudados hoje foram sistematizados por Bakhtin.

Em virtude desse caráter relativamente estável, Bazerman (2011) não propõe uma definição *a priori* para os gêneros textuais: ele discorre, primeiramente, sobre todos os fatos sociais serem fundamentados pelos gêneros textuais. Bazerman exemplifica essa questão através de uma série de fatos sociais, entre eles “[...] se um prefeito tem autoridade para tomar certas decisões e agir de uma certa maneira. Essa autoridade é baseada numa série historicamente desenvolvida de compreensões, acordos e instituições políticas, legais e sociais.” (2011, p.24) Os gêneros permeiam esses fatos sociais; o discurso do prefeito, bem como documentos lidos e assinados por ele, são fatos sociais regidos por gêneros textuais. Outro exemplo permeado por fatos sociais, que Bazerman discute, “[...] meu direito de frequentar uma faculdade pode depender de alguns fatores [...], se me matriculei corretamente, [...] se possuo um diploma de conclusão do Ensino Médio, e uma série de outros fatos sociais determinados por textos”. (2011, p.25)

Bazerman (2011) apresenta a dificuldade de estabelecer uma definição para os gêneros textuais em virtude de serem modificados com o tempo, na situação de uso, ou até mesmo pela consideração que cada indivíduo tem por determinado gênero – e que pode ser denominado diferentemente para outro indivíduo, quando considerado o mesmo gênero textual. Para amenizar isso, o autor sugere que o pesquisador deve “[...] pedir às pessoas de um certo campo que nomeiem os tipos de textos com os quais trabalham (para identificar seu conjunto de gêneros).” (BAZERMAN, 2011, p.44). Cabe ressaltar que Bazerman utiliza a expressão tipo de texto como sinônimo para gênero textual e uma definição de texto, proposta pelo autor, é “[...] toda unidade de produção de linguagem que veicula uma mensagem linguisticamente organizada e que tende a produzir um efeito de coerência sobre o

destinatário.” (2011, p.71) Em relação a diferentes pessoas e instituições nomearem o mesmo gênero de diversas formas, pode-se citar o fato de o PROCON – Departamento Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – denominar “Formulário”¹, enquanto que o Juizado Especial Cível denomina “Formulário de Pedido”, para o que Schneuwly e Dolz (2004) é chamado de “carta de reclamação”.

Com relação aos gêneros textuais orais e escritos, é necessário ser mais cauteloso quando ensinamos os gêneros escritos, e nisso há que se considerar o gênero carta de reclamação, pois após o envio ou a entrega da mesma à determinada empresa ou órgão de defesa pública, “[...] não podemos ver os gestos e as atitudes uns dos outros, nem tampouco observar de forma mais imediata a recepção do outro (BAZERMAN, 2011, p.29). É mais complicado tentar explicar, derradeiramente, as reais intenções do texto, o que realmente “se quis dizer” (expressão popular utilizada para tentar convencer o leitor de determinado texto que as palavras ali contidas foram mal expressas). Por isso o uso efetivo dos gêneros textuais se faz importante, pois

“Se começamos a seguir padrões comunicativos com os quais as outras pessoas estão familiarizadas, elas podem reconhecer mais facilmente o que estamos dizendo e o que pretendemos realizar. Assim, podemos antecipar melhor quais serão as reações das pessoas se seguimos essas formas padronizadas e reconhecíveis. [...] As formas de comunicação reconhecíveis e autorreforçadoras emergem como *gêneros*.” (BAZERMAN, 2011, p.30)

Dessa forma, para Bazerman (2011) pode-se definir gêneros textuais como formas de comunicação padronizadas, e caso sejam utilizados efetivamente as probabilidades de sermos mal compreendidos serão reduzidas. Por esse motivo, os professores devem proporcionar aos alunos quanto mais gêneros textuais puderem e seus diversos usos nas diferentes esferas sociais. Uma carta de reclamação é um gênero que, caso não tenha sido utilizado ainda, será utilizado por cidadãos em algum momento de suas vidas, e possui características intrínsecas que podem levar ao sucesso ou insucesso da reclamação, dependendo da maneira como é escrita.

¹ Para ter acesso aos formulários do PROCON, bem como do Juizado Especial Cível, verificar os trabalhos realizados por um aluno na seção de anexos.

Mas é bom lembrar que, apesar de ter certas características em comum, um mesmo gênero pode variar. Bazerman afirma que “Tentativas de reforçar a uniformidade de gênero têm sido vistas sempre como restrições à criatividade e à expressão.” (2011, p.51)

Algumas características semânticas e sintáticas são comuns ao gênero carta de reclamação, e, afirma Bazerman (2011, p.61) “[...] maneiras como a organização interna dos gêneros revela o processo linguístico dos eventos numa série de movimentos tipificados [...]”. A linguagem formal, dados pessoais do consumidor a fim de a empresa reclamada poder entrar em contato futuramente, o conteúdo relevante – qual o motivo da reclamação em relação ao produto/serviço em questão, data da aquisição, documentos anexos para provar data e local da compra e o que se espera com tal carta (devolução de valores pagos, troca do produto, reparo ou troca do serviço) - são alguns itens importantes quando se trata do gênero textual carta de reclamação e que não são óbvios para os alunos, a menos que sejam vistos de forma sistematizada em sala de aula. Novamente, são apenas *alguns* itens, pois, conforme visto em Bazerman (2011), um mesmo gênero pode variar e sua composição interna exigir diferentes itens composicionais. Isso acontece se comparados os formulários do PROCON e do Juizado Especial Cível. No primeiro, o reclamante pode requerer a troca do produto ou a devolução dos valores pagos. No segundo, além disso, o reclamante pode requerer também indenização por danos morais, algo que não pertence à alçada do PROCON. Daí as diferenças encontradas em um mesmo gênero textual, considerando somente um caso de vários existentes.

O autor afirma que o gênero textual carta originou vários outros gêneros com o passar do tempo e com as mudanças nas necessidades da sociedade. “As pessoas reconhecem cada vez mais uma variedade de transações que pode ser realizada a distância através de cartas, seguindo modelo para cada tipo de transação” (BAZERMAN, 2011, p. 94) É o que acontece com a carta de reclamação: no caso do PROCON, a transação de reclamação pode ser feita através dos Correios, desde que o reclamante anexe ao formulário cópia de documentos requeridos a fim de fundamentar a reclamação.

Através dos gêneros é possível fazer parte de atividades sociais que são permeadas por eles. “O gênero traz para o momento local as ideias, os

conhecimentos, as instituições e as estruturas mais geralmente disponíveis que reconhecemos como centrais á sua atividade.” (BAZERMAN, 2011, p.111)

1.3 GÊNEROS TEXTUAIS EM AÇÃO

O trabalho com carta de reclamação realizado em uma turma de oitavo ano, trabalho esse que é citado no título deste TCC e que está mais detalhado no capítulo derradeiro, foi desenvolvido com base em uma adaptação da sequência didática proposta por Schneuwly e Dolz (2004). Definem os autores que essa prática consiste-se de “[...] sequência de módulos de ensino, organizados conjuntamente para melhorar uma determinada prática de linguagem.” (p.43, 2004) A escrita formal foi a prática de linguagem selecionada para o trabalho realizado naquela turma de oitavo ano, com ênfase no gênero textual carta de reclamação, porém não excluem-se as práticas de leitura e oralidade. “A panóplia corrente de gêneros na vida moderna depende de escritores e leitores terem complexos conhecimentos sociais e institucionais das atividades que os gêneros medeiam.” (BAZERMAN, 2011, p.90). O conteúdo de um texto escrito deve ser cuidadosamente elaborado, pois, conforme explicita Bazerman (2011, p.30) “na modalidade escrita as oportunidades de reparo são sempre [...] limitadas, mesmo que tenhamos informações suficientes para suspeitar que podemos ter sido mal compreendidos.” Faz-se relevante, no caso da escrita de carta de reclamação, utilizar a língua padrão, selecionar quais informações são necessárias naquele texto e a maneira de expressar essas informações a fim de conseguir se fazer compreendido e atingir o objetivo do texto – a troca do produto ou serviço ou devolução dos valores requeridos.

O trabalho baseado nos autores mencionados vai de encontro com um dos objetivos propostos pelos PCN, documento que estabelece conteúdos relevantes a serem trabalhados pelos professores no ensino básico, conforme traz os PCN: “organizar atividades que procurem recriar na sala de aula situações enunciativas de outros espaços que não o escolar, considerando-se sua especificidade e a inevitável transposição didática que o conteúdo sofrerá.” (BRASIL, 1998, p.22). Ao proporcionar aos alunos a escrita de cartas de reclamação, há a possibilidade de inclusão social, tema esse defendido por Retorta (2012). Uma das maneiras de

alcançar a inclusão social é através do letramento crítico (ROJO, 2009) e, assim, os alunos passarão a exercer um de seus direitos de cidadão – reclamar por direito.

1.4 INCLUIR É NECESSÁRIO

A escola deve sempre primar pela inclusão social, apesar de não ser tarefa fácil; com aproximadamente 30 alunos em sala e apenas um professor, que nem sempre está devidamente preparado para a função², atender bem a todos os alunos em sala de maneira igualitária e satisfatória torna-se nome de filme: *Missão Impossível*. De acordo com Retorta (2012), o princípio maior da inclusão social é o respeito à diversidade e o respeito às diferenças. A inclusão social tem como proposta nivelar, sem rotular: independente de raça, condição financeira, deficiência física ou cognitiva, a todos é permitido exercer cidadania. A inclusão social visa possibilitar o acesso de todos os cidadãos a diversas esferas da sociedade, sem diferenciação de tratamento de um indivíduo ou outro.

No entanto, a inclusão social não acontece por si só. Principalmente nas camadas sociais financeiramente desfavorecidas, é necessário que haja uma força-tarefa a iniciar na escola. Pode-se afirmar que, no Brasil, a maior parte dos alunos matriculados na rede pública é oriunda de classes sociais menos favorecidas. Se esses alunos não obtiverem na escola a oportunidade de conhecer órgãos de defesa pública, a citar PROCON, e maneiras de entrar em contato com esse órgão caso necessitem, a probabilidade de conhecê-lo através de seus familiares é menor. Menor ainda é a possibilidade de aprender a escrever uma carta de reclamação, gênero textual que não visa apenas ensinar a diferença entre uma conjunção adversativa e um advérbio de adição, mas também ensinar que é possível reclamar

² Inúmeros professores de educação básica são contratados através do PSS no estado do Paraná, processo seletivo que realiza a contratação de professores através de títulos dos candidatos. Não é necessário possuir graduação na área que se deseja lecionar e os pré-requisitos são a maioria e nacionalidade brasileira. Dessa forma, pode acontecer de um professor lecionar LP e ter graduação em História, bem como estar cursando outro curso de graduação que não relacionado à área de atuação no ensino básico. Pode-se averiguar essas informações através do portal da Secretaria de Educação do Paraná.

por direito e ter sua solicitação atendida. Para fazer parte da sociedade, portanto, pode-se afirmar que em alguns casos decisões são tomadas pelo uso de textos. Bronckart discute os usos e definições de texto e afirma que “Os textos são produtos da atividade humana e, como tais, [...], estão articulados às necessidades, aos interesses e às condições de funcionamento das formações sociais no seio das quais são produzidos.” (BRONCKART, 2012, p.72)

De acordo com Bronckart (2012, p.34), “a linguagem é [...] uma característica da atividade social humana, cuja função maior é de ordem comunicativa ou pragmática.” A linguagem pode se manifestar de diferentes formas, no caso do presente projeto os produtos finais da comunicação são composições de cartas de reclamação, textos esses que são de ordem pragmática e tencionam reclamar ou requerer algo de direito do consumidor. Prossegue Bronckart por enumerar as características comuns dos textos (sejam orais ou escritos): relação de interdependência com as propriedades do contexto de produção; modo específico de organização de seu conteúdo referencial e frases do texto articuladas umas às outras conforme regras composicionais mais ou menos estritas. “Enfim, cada texto apresenta mecanismos enunciativos destinados a lhe assegurar coerência interna” (2011, p.71). O trabalho realizado naquela turma de oitavo ano (mais especificado no último capítulo) não visava incluir alunos apenas na escola, mas sim incluí-los na sociedade, através do correto uso de textos escritos por eles.

2 PROCURA-SE CARTA DE RECLAMAÇÃO. RECOMPENSA IMPAGÁVEL.

Pesquisa realizada no portal da CAPES, percebe-se que, até o presente momento, não há pesquisas ou trabalhos realizados em escolas públicas (ou privadas) com o gênero textual carta de reclamação. Boa parte dos trabalhos sobre carta de reclamação disponíveis na *web* é feita por discutir-se o gênero textual em questão, como é o caso do artigo *Caracterizando o gênero carta de reclamação*, de Silva e Leal (2007). Iniciam as autoras por fazer breve levantamento bibliográfico com informações mais específicas sobre o gênero carta de reclamação e assim por definir o gênero carta de reclamação e citar gêneros que também se enquadrariam na ordem de argumentar, tais como textos de opinião, resenhas críticas e dissertações. Na sequência, o estudo daquelas autoras não visou a realização de uma sequência didática com enfoque em carta de reclamação, mas sim delimitou e analisou o que já havia sido feito, cartas de reclamação pré-existentes e produzidas por adultos, conforme explicam Silva e Leal (2007, p.2): “O corpus de análise foi de cartas de reclamação escritas por proprietários de imóveis [...] de um importante centro urbano do país dirigidas a uma empresa do ramo da construção civil.” Concluem as autoras ser de extrema importância a maneira como o autor de determinada carta de reclamação organiza seus argumentos, pois isso pode influenciar no tempo de atendimento da solicitação que consta na carta.

Trabalhos recentes relacionados ao gênero carta de reclamação têm sido realizados com foco no que já foi produzido, em cartas de reclamação publicadas em jornais ou outros meios impressos, como acontece em *Carta de Reclamação: Uma Análise do Contexto de Produção e das Marcas Linguístico-Enunciativas*, de Regina Maria Gregório e Sandra Regina Cecílio. As autoras iniciam o artigo por chamar a atenção do leitor para a necessidade de trabalhar o gênero textual carta de reclamação em sala de aula por ser passível de atrelar esse trabalho com Análise Linguística e por fim mostram uma carta de reclamação da Associação de Moradores e Amigos da Zona 1 – Maringá – publicada no jornal *O Diário do Norte do Paraná*. Explicitam as autoras, nas considerações finais, a importância de um efetivo trabalho com os gêneros textuais no ensino de LP, pois assim o desenvolvimento das capacidades discursivas aconteceria mais satisfatoriamente. Gregório e Cecílio preocuparam-se

em analisar as marcas linguístico-enunciativas presentes naquela carta de reclamação, produzida por adultos, ao passo que o presente projeto pretende analisar cartas produzidas pelos alunos daquela turma de oitavo ano após discussão e modelização do gênero feita em sala, possibilidade de reescrita e exercícios feitos no decorrer das aulas.

3 DESIGN METODOLÓGICO DA PESQUISA

A metodologia de pesquisa utilizada neste trabalho nas aulas de LP proporcionadas pelo PIBID foi a Pesquisa-ação, que de acordo com Engel “se procura intervir na prática de modo inovador já no decorrer do próprio processo de pesquisa e não apenas como possível consequência de uma recomendação na etapa final do projeto” (2000, p.181). A Pesquisa-ação, proposta por Engel (2000), constitui-se de etapas, listadas a seguir: definição de um problema – no caso do presente trabalho o problema definido foi a necessidade de se trabalhar carta de reclamação no ensino básico, mais especificamente em uma turma de oitavo ano; pesquisa preliminar - revisão bibliográfica, observação em sala de aula e levantamento das necessidades; hipótese - a hipótese levantada foi de que na escola pouco se trabalha com carta de reclamação pois é costumeiro seguir os conteúdos trazidos pelos livros didáticos; desenvolvimento de um plano de ação – o plano de ação foi desenvolvido com o consentimento da professora formadora da turma; implementação do plano de ação – durante 19 aulas na mesma turma de oitavo ano na qual as observações foram realizadas; avaliação do plano de intervenção – juntamente com os alunos e a professora formadora no decorrer das aulas; comunicação dos resultados – através de um relatório apresentado ao PIBID e deste TCC.

O corpus ao qual a pesquisa é baseada constitui-se de textos, reescrita de textos e exercícios realizados por alunos de uma turma de oitavo ano do Ensino Fundamental do Colégio Estadual Guaíra, nesta capital. As atividades desenvolvidas foram proporcionadas pelo PIBID. A população em questão, portanto, é formada por um grupo de 28 alunos - porém apenas alguns textos de três alunos foram analisados neste TCC - e uma técnica utilizada antes do trabalho com leitura, escrita e exercícios epilinguísticos foi a observação, já mencionada como uma das etapas da Pesquisa-ação, que teve duração de cinco aulas e objetivo de determinar as necessidades dos alunos daquela turma em relação ao ensino de língua materna. A pesquisa também é exploratória, já que visa ampliar e acumular conhecimentos a respeito do gênero textual carta de reclamação trabalhado em uma turma de oitavo ano do Colégio Estadual Guaíra, nesta capital.

A abordagem de pesquisa que dá aporte a este trabalho é a qualitativa, pois promove a reflexão com base em uma sequência didática composta por poucas amostras de textos de três alunos da determinada turma.

A pesquisa bibliográfica está pautada em Jean-Paul Bronckart (2012) e sua proposta de interacionismo sociodiscursivo, além de Charles Bazerman (2011) que propõe o texto com tipos e gêneros textuais e Schneuwly e Dolz (2004) para a fundamentação da realização das sequências didáticas aplicadas em sala de aula. Para o tema inclusão social a pesquisa está fundada em Miriam Sester Retorta (2012) e Roxane Rojo (2009).

O trabalho com o gênero textual carta de reclamação foi realizado ao longo de 19 aulas com uma turma de oitavo ano do Colégio Estadual Guaira. Para que o objetivo fosse atingido, muito mais que solicitar que os alunos escrevessem cartas de reclamação foi necessário; primeiramente cartas de reclamação foram levadas aos alunos e realizada leitura delas, a fim de os alunos obterem modelos do gênero em questão e poderem, assim, escrever suas cartas de reclamação, conforme propõe Schneuwly e Dolz (2004). Na sequência, os textos dos alunos foram corrigidos, devolvidos com comentários necessários e algumas dificuldades em comum dos alunos foram exercitadas, principalmente em relação a questões gramaticais, para que eles pudessem, então, reescrever as cartas de reclamação. Três segmentos do trabalho realizado: a primeira carta destinada à empresa reclamada, a segunda ao PROCON e a terceira carta destinada ao Juizado Especial Cível, considerando que da primeira esfera a situação reclamada não foi atendida, o PROCON não pôde resolver a questão e finalmente o caso teve de ser enviado ao Juizado Especial Cível, última instância de reclamação pública e livre de ônus, antes de o reclamante utilizar a justiça comum. Visto que analisar aqui todas as sequências didáticas realizadas naquela turma ficaria inviável devido à extensão das mesmas, apenas a primeira sequência didática foi apresentada mais minuciosamente.

4 O TÃO COMENTADO TRABALHO REALIZADO ATRAVÉS DO PIBID

Esse capítulo traz informações sobre o PIBID e a descrição do trabalho com carta de reclamação realizado em uma turma de oitavo ano numa escola da rede pública do Paraná, citado nos capítulos anteriores.

4.1 A RESPEITO DO PIBID

O PIBID - Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência – visa aperfeiçoar o processo de ensino-aprendizagem da educação básica, via capacitação de estudantes de licenciatura em parceria com professores de instituições de ensino superior e escolas públicas de educação básica. O PIBID é mantido pela CAPES e concede bolsas tanto aos estudantes de licenciatura, quanto aos professores da instituição de ensino superior de origem e das escolas de ensino básico. Para participar do programa, é necessário observar as ofertas de vagas e inscrever-se no processo de seleção, que avalia o coeficiente de rendimento do aluno de licenciatura, disponibilidade de horário, disciplinas já cursadas e produções acadêmicas. As atividades realizadas no decorrer da participação no PIBID envolvem planejar aulas de determinada disciplina, juntamente com o coordenador de área e com o professor formador – professor esse titular de determinada escola de ensino básico – e ministra-las. Das aulas semanais de determinada disciplina, o pibidiano tem a oportunidade de ministrar, aproximadamente, metade e tendo o professor formador como observador das aulas.

O PIBID ao qual fiz parte é o de LP, à época coordenado na UTFPR pela professora Andréia R. Gomes. Além de planejar aulas semanais para uma turma de oitavo ano, supervisionadas pela professora de LP no Colégio Guaíra, formadora da turma, Rosilane Beck Bensi, também pude participar de reuniões semanais organizadas pela professora Andréia R. Gomes nas dependências da UTFPR, reuniões nas quais os pibidianos de LP eram encorajados a ler, bem como discutir textos teóricos que em muito contribuíram para o desenvolvimento das atividades em sala de aula.

4.2 CARTA DE RECLAMAÇÃO EM UMA TURMA DE OITAVO ANO: EXERCÍCIO DE CIDADANIA

Entre as dezenove aulas ministradas naquela turma de oitavo ano, aqui será relatada com mais atenção a primeira sequência didática, composta por cinco aulas. Por as aulas serem geminadas, a fim de facilitar as descrições, quando citadas aulas 1 e 2, ocorreram no mesmo dia e em sequência.

Visto que as aulas foram pensadas de acordo com a proposta de sequências didáticas de Schneuwly e Dolz (2004), a primeira aula teve intenção de discutir o gênero textual carta de reclamação com os alunos e proporcionar contato com dois modelos do referido gênero, para que os alunos pudessem ter uma modelização do mesmo. Após questionar os alunos se eles desejavam reclamar de algum produto ou serviço do qual não estavam satisfeitos, a maioria relatou celulares defeituosos, serviços de internet banda larga, calçados, jogos, entre outras reclamações. Na sequência dessa breve discussão, os alunos foram questionados sobre as maneiras possíveis de se efetivar uma reclamação – pessoalmente, por telefone, e-mail, carta – até que o gênero carta de reclamação foi mencionado pela professora. Os alunos receberam, então, cópias de cartas de reclamação e foram inquiridos a realizar leitura silenciosa, bem como colaborativa com a professora. Dúvidas sanadas, os elementos que compõem uma carta de reclamação foram escritos no quadro e os alunos copiavam em seus cadernos, para utilizar os mesmos na escrita a seguir. Na aula que se seguiu, os alunos escreveram cartas de reclamação destinadas a empresas diversas – apenas um aluno daquele grupo de 28 relatou não ter reclamação nenhuma para compor a carta³, e nesse caso foi ajudado pela professora e acabou por compor reclamação de um celular defeituoso fictício. No decorrer da escrita das cartas de reclamação, alguns alunos indagaram a professora sobre dúvidas diversas, e essas foram sendo discutidas individualmente. A maioria dos alunos conseguiu finalizar as cartas de reclamação em sala, e poucos

³ No decorrer das aulas seguintes, esse mesmo aluno apresentou dificuldades diversas, desde sintáticas a semânticas, - inclusive em um dos trabalhos propostos escreveu seu próprio nome com letra minúscula - o que pode explicar o fato de ele ter encontrado dificuldades com a primeira atividade.

entregaram as mesmas na aula seguinte – aula essa da semana seguinte. As reclamações foram diversas e nessa primeira produção poucos alunos conseguiram atender a todos os requisitos propostos: alguns utilizaram uma linguagem muito informal; outros não escreveram informações suficientes para que a empresa obtivesse todos os dados do produto/serviço e pudesse dar encaminhamento correto do caso; muitos erros em relação à sintaxe e grafia que comprometeram a compreensão; e todos os alunos escreveram seus nomes no cabeçalho, e a maioria identificou como 8D, algo que demonstra a falha na compreensão da atividade, pois não eram alunos escrevendo uma carta de reclamação naquele momento, e sim, consumidores.

Após a correção das cartas foi possível delinear quais pontos da escrita geravam dúvidas comuns nos alunos. Na tentativa de utilizar uma linguagem formal, percebeu-se que os alunos confundiam os usos de verbos no subjuntivo com a forma impessoal que faz usos de ênclise – alguns alunos, com intenções de escrever vendesse, escreveram vende-se e vice-versa. Outro ponto em comum é da falta de acentuação em diversas palavras, inclusive acentos diferenciais em palavras como *esta*, *gerencia*, *fabrica*, entre outras. Outras palavras que foram utilizadas erroneamente pela maioria dos alunos foram *mas* e *mais*. Numa tentativa de hipercorreção, alguns alunos utilizavam *mas* ao invés de *mais*, e vice-versa. Ao analisar os textos dos alunos, foi perceptível que a maioria tentava da melhor maneira utilizar uma linguagem formal, elementos sintáticos adequados para aquele gênero textual, e isso é um ponto positivo. Dessa forma, os alunos não foram penalizados por não atingir os objetivos propostos, mas forneceram material suficiente para que suas dúvidas e dificuldades fossem exercitadas e, até mesmo, sanadas em atividades futuras. Exercícios foram elaborados e entregues aos alunos na aula da semana subsequente, uma folha por aluno, e cada um dos quatro exercícios foi respondido após breve explicação coletiva. À medida que respondiam os exercícios, os alunos reconheciam que algumas frases dali eram conhecidas – haviam sido copiadas de seus textos com pequenas modificações – e ficavam surpresos com isso. Alguns comentavam: “fui eu que escrevi isso!”, “essa frase é do meu texto”! Os alunos não tiveram acesso aos textos uns dos outros, o que de certa forma os manteve confortáveis em relação à privacidade – eles tinham consciência de que frases da folha de exercícios haviam sido retiradas de seus textos, e ao

mesmo tempo estavam calmos, pois os demais colegas não caçoariam dos “erros” alheios. Alguns alunos tiveram mais dificuldade na resolução dos exercícios, e acabaram por realizar os mesmos no momento de correção. Após a correção, não houve tempo hábil para a reescrita das cartas de reclamação, e optou-se por protelar a reescrita para a aula da semana seguinte. Em virtude disso, nos planos de aula 4 e 5 que se encontram nos apêndices, há temas parecidos por causa das modificações que se fizeram necessárias quando da realização dos exercícios pelos alunos.

Na primeira aula da terceira semana de regências, os alunos receberam suas cartas de reclamação corrigidas, puderam observar erros e acertos, e reescreveram incorporando dados faltantes e corrigindo questões sintáticas. Esse trabalho deveria ser endereçado à empresa provedora do produto ou serviço defeituoso e os alunos deviam manter o mesmo produto/serviço da primeira escrita. Com a correção desses textos, novas questões que geravam dúvidas aos alunos foram encontradas, e por isso justifica-se a afirmação na introdução deste TCC sobre a adaptação das sequências didáticas de Schneuwly e Dolz (2004). Ao invés de propor exercícios para solucionar dúvidas e pedir que os alunos reescrevessem o texto com base na escrita anterior, ao final da segunda sequência didática aplicada (subsequente dessa relatada anteriormente) os alunos foram desafiados a escrever o mesmo gênero, porém não mais à empresa provedora do produto/serviço: ao PROCON. Primeiramente, os alunos escreveram as cartas em folhas de caderno e, quando da reescrita, os formulários do PROCON-PR foram entregues para que os alunos, primeiramente, preenchessem-no com seus dados – após explicação de como preencher cada campo do formulário – e após reescrevessem as cartas, com as devidas modificações. Ao realizar a terceira sequência, os alunos foram inquiridos a escrever uma carta ao Juizado Especial Cível, e as aulas foram conduzidas de maneira similar às aulas com vistas a escrever e preencher formulário ao PROCON. Visto que a cada escrita e reescrita novas necessidades surgiam em relação à semântica e sintaxe, as sequências didáticas finais não iniciaram por modelizar o gênero, mas sim por proporcionar exercícios para que os alunos melhorassem questões sintáticas e semânticas que foram percebidas, como ainda não eram dominadas por eles naquele gênero textual. Ao cabo das dezenove aulas, muitos pontos de gramática normativa foram vistos com aqueles alunos, e alguns tiveram

que ser vistos e revistos com mais afinco, a notar: uso da voz passiva – muitos alunos escreviam em seus textos “quero que vocês troquem meu celular”, ao invés de “quero que meu celular seja trocado” –; a obrigatoriedade de utilizar a primeira letra maiúscula em substantivos próprios, bem como substantivos simples e a obrigatoriedade de letra minúscula (exceto casos de início de frase) e as diferenças entre a conjunção adversativa *mas* e o advérbio de intensidade *mais*. Além de frases retiradas dos próprios textos dos alunos, uma tira de revista em quadrinhos, um vídeo e livros foram levados aos alunos para diversificar os exercícios epilinguísticos e tornar as aulas mais interativas.

4.3 OLHAR SOBRE AMOSTRAS DE TRÊS ALUNOS

Os vinte e oito alunos daquela turma participaram ativamente no decorrer das aulas; uns mais, outros menos, outros mais timidamente – temerosos de represálias por parte dos colegas. Os trabalhos aqui selecionados – e que podem ser visualizados na seção de anexos - pertencem a três alunos.

Após proposta de escrita da primeira carta, destinada à empresa, um aluno questionou se poderia reclamar de um supermercado que não cumpria normas de manter caixa preferencial com atendimento exclusivo a idosos, gestantes e deficientes. Tema aceito, carta escrita, corrigida, pôde-se delimitar que o uso da voz passiva, a maneira de escrever substantivos próprios com letra maiúscula e substantivos simples com letra minúscula, bem como remetente e destinatário precisavam ser revistas. Com relação à segunda carta de reclamação, destinada ao PROCON-PR, a dificuldade maior era em relação ao preenchimento do formulário e campos desconhecidos pelos alunos até então (procurador, empresa reclamante, só para citar dois). O formulário do Juizado Especial Cível também gerou dúvidas, porém em relação à descrição dos acontecimentos (a reclamação em si) o aluno conseguiu melhorar a escrita e se sentiu mais confortável em relatar o descumprimento da lei naquele supermercado.

No decorrer das aulas foi perceptível que muitos alunos ainda estão vivendo uma cultura de atribuição de notas; não são capazes de realizar atividades por estarem conscientes da importância delas em seu aprendizado. Para cada atividade

a ser realizada, questionavam “se valia nota”. Dessa forma, por sugestão da professora formadora – sempre presente nas aulas – a cada atividade realizada por eles era atribuída uma nota.

Na seção anexos os três trabalhos podem ser visualizados e o nome do aluno foi ocultado a fim de preservar sua identidade.

Após os exercícios que visaram praticar o uso da voz passiva, os alunos conseguiram fazer o uso efetivo e empregar a voz passiva em suas cartas de reclamação. Pode-se perceber isso através dos excertos de dois alunos que seguem (os nomes foram retirados para preservar a identidade dos alunos):

No dia 20/08/13, entrei em contato com o Procon pela seguinte problema, de um celular Nokia Asha, o defeito do produto era a bateria, ela não funcionava, o valor do celular é de R\$539,00 e conta com 1 ano de garantia. Porém o Procon não resolveu meu problema. Eu quero que a bateria seja trocada por outra em perfeito estado. Obrigada
Enic Wilson

No dia 17 de setembro de 2013, entrei em contato com a L'AGENCIARIA devido ao problema do dia 17 de agosto de 2013, comprei o filme Teddy Krüger nas Lojas Americanas, no valor de R\$10,00 (apenas uma troca em papel), o filme veio trocado por outro do filme que queria, não o filme Meu Malvado Favorito, quando cheguei, conversei com o atendente, depois da loja, mas não obtive resultado. Ele disse que trocava, mas no dia seguinte fui à loja e o filme não foi trocado. Quero que o DVD seja trocado pois este não corresponde ao caso.
Curitiba, 24 de setembro de 2013.
Camila D. ...

Através das frases finais dos textos dos alunos é possível notar que os exercícios relacionados ao uso da voz passiva puderam auxiliar os alunos a melhor utilizar essa ferramenta de linguagem.

Foi uma experiência de grande valia para ambas as partes: tanto para mim, quanto para os alunos. No decorrer das aulas, sempre demonstravam interesse e quando da despedida vieram agradecer e inclusive aplaudiram minha última aula, como forma de agradecimento e como se um ciclo houvesse encerrado. O lucro foi de todos!

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Percebe-se, através dos textos produzidos pelos alunos, que muito trabalho há de ser feito em relação ao gênero textual carta de reclamação. Visto que a escola tem trabalhado mais com gêneros escolares que gêneros textuais de práticas sociais, os alunos ainda têm dificuldades de preencher formulários, tarefa que deveria ser simples, porém gera dúvidas quando da sua realização por parte dos alunos. Desvencilhar-se do “nome completo, ano, turma e data no cabeçalho” não é fácil, visto que são práticas obrigatórias a todos os trabalhos realizados na escola, independente do gênero textual trabalhado. No entanto, foi de grande valia a proposta de escrever cartas de reclamação, pois despertou naqueles alunos o exercício da cidadania – algo dantes não visto nas dependências da escola por aquele grupo de alunos.

O aporte teórico no qual o desenvolvimento do trabalho se fundamentou permitiu ampliação dos conhecimentos e foi possível perceber que a flexibilização das sequências didáticas não deturpam a proposta de Schneuwly e Dolz (2004), mas sim, corroboram com ela, visto que os citados autores deixam o professor livre para adaptar as sequências de acordo com o público-alvo em questão.

As discussões em torno do conceito de gênero por Bazerman (2011) foram valiosas, já que um mesmo gênero pode apresentar formas variadas, o que ficou visível ao se analisar o formulário do PROCON, Juizado Especial Cível e outras cartas de reclamação destinadas a empresas diversas.

A oportunidade de lecionar, mesmo que por poucas aulas, foi ímpar. Pude perceber que não é tarefa fácil planejar aulas e pesquisar materiais relevantes para determinado grupo de alunos. Porém, o envolvimento dos alunos no decorrer das aulas e o verdadeiro interesse deles por trabalhar com cartas de reclamação, escrevendo sobre situações vivenciadas por eles, algo até então inédito a eles, é a maior gratificação pelas horas de dedicação no planejamento das aulas.

O referido trabalho conseguiu, mesmo que com uma pequena parcela da população, proporcionar aos alunos momentos de reflexão sobre sua condição na sociedade e que o exercício da cidadania também acontece por escrever uma carta de reclamação. A inclusão social inicia-se assim: o cidadão tem uma queixa, e

descobre que pode reclamar em um órgão público, livre de ônus, por uma simples atitude de escrever uma carta de reclamação. A clareza no texto determina, em grande parte, o atendimento de sua solicitação. Independente de possuir bens materiais, o cidadão passa a fazer parte de sua sociedade, plenamente. Dessa forma, esse projeto contribuiu para inclusão social.

5 REFERÊNCIAS

BAKHTIN, Mikhail. Os gêneros do discurso . In: ——. *Estética da criação verbal* [trad. francês: Maria Ermantina Galvão; revisão : Marina Appenzeller]. 3 ed. São Paulo: Martins Fontes , 2000.

BAZERMAN, Charles. *Gêneros Textuais, tipificação e interação*. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2012.

BRASIL. Secretaria de Educação Fundamental. *Parâmetros curriculares nacionais: terceiro e quarto ciclos: língua portuguesa / Secretaria de Educação Fundamental*. Brasília: MEC/SEF, 1998.

BRONCKART, Jean-Paul. *Atividades de linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sociodiscursivo*. 2 ed. São Paulo: Educ, 2011.

CECÍLIO, Sandra Regina e GREGÓRIO, Regina Maria. *Carta de Reclamação: uma análise do contexto de produção e das marcas linguístico-enunciativas*. Universidade Estadual de Londrina, 2006.

ENGEL, Guido Irineu. *Pesquisa-ação*. Educar, Curitiba, n. 16, p. 181-191. Editora da UFPR, 2000.

RETORTA, Miriam Sester in MOHR, Allan Martins (organizador). *Pensando a Inclusão*. Vários autores. 1 ed. Curitiba: Ed. UTFPR, 2012.

ROJO, Roxane. *Letramentos múltiplos, escola e inclusão social*. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

SCHNEUWLY, Bernard e DOLZ, Joaquim. Tradução e Organização Roxane Rojo e Glaís Sales Cordeiro. Vários Autores. *Gêneros Oraís e Escritos na Escola*. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2004.

SILVA, Leila Nascimento da e LEAL, Telma Ferraz. *Caracterizando o gênero carta de reclamação*. CEEL: UFPE, 2007.

Colégio: Guaíra			Disciplina: Língua Portuguesa			Turma: 8° D			Turno: tarde			Data: 05/08/2013		
Professora Regente: Rosilane Beck						Estagiária: Karina Rosse Lopes								
Título do Projeto: Carta de reclamação						Aula nº 02								
OBJETIVO														
Produzir uma carta de reclamação.														
TEMA DE ESTUDO				PROCEDIMENTOS E RECURSOS DIDÁTICOS				AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM						
<ul style="list-style-type: none"> Produção de carta de reclamação 				<ul style="list-style-type: none"> Solicitar que cada aluno produza, de acordo com modelos lidos na aula anterior, uma carta de reclamação. Cinco minutos. Ao aluno será solicitado que escolha um produto ou serviço e escreva uma carta à empresa provedora, indicando os dados do informante conforme exemplo escrito no quadro. Cinco minutos. Os alunos deverão produzir o texto em uma folha de caderno e entregar ao fim da aula. Quarenta minutos. 				<ul style="list-style-type: none"> Produção do texto proposto. 						
OBS.: No decorrer da produção textual, a professora poderá sanar possíveis dúvidas dos alunos, quando solicitada.														

Colégio: Guaíra			Disciplina: Língua Portuguesa			Turma: 8° D			Turno: tarde			Data: 13/08/2013		
Professora Regente: Rosilane Beck						Estagiária: Karina Rosse Lopes								
Título do Projeto: Carta de reclamação						Aula nº 03								
OBJETIVOS														
Exercitar questões gramaticais com base nas dificuldades apresentadas na aula anterior.														
TEMAS DE ESTUDO				PROCEDIMENTOS E RECURSOS DIDÁTICOS				AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM						
<ul style="list-style-type: none"> Acentuação Conjunções Conjugação do verbo haver Voz passiva 				<ul style="list-style-type: none"> Retomada do tema da aula anterior através dos comentários em relação à carta de reclamação; Apresentação dos pontos positivos e negativos da escrita da turma; Resolução de exercícios baseados nos pontos negativos da escrita da carta de reclamação; Cópia de algumas estruturas para fixação do conteúdo; Leitura colaborativa dos resultados dos exercícios. 				<ul style="list-style-type: none"> Participação do aluno durante a realização dos exercícios. Envolvimento durante a aula 						
OBS.: Caso haja tempo, pedir que os alunos realizem a colaborativa do tópico <i>Vozes do Verbo</i> em seus livros didáticos.														

Colégio: Guaíra		
Disciplina: Língua Portuguesa	Turma: 8° D	Turno: tarde
Professora Regente: Rosilane Beck		
Estagiária: Karina Rosse Lopes		
Título do Projeto: Carta de reclamação	Aula nº 04	
OBJETIVO Reescrever a carta de reclamação.		
TEMA DE ESTUDO	PROCEDIMENTOS E RECURSOS DIDÁTICOS	AValiação DE APRENDIZAGEM
<ul style="list-style-type: none"> • Refacção de carta de reclamação 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega das cartas produzidas na aula 02; • Leitura individual das cartas (dez minutos); • Refacção do texto proposto, individualmente (quinze minutos); • Retomada da modelização de uma carta de reclamação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Refacção do texto proposto.
OBS.: No decorrer da produção textual, a professora poderá sanar possíveis dúvidas dos alunos, quando solicitada.		

Colégio: Guaíra		
Disciplina: Língua Portuguesa	Turma: 8° D	Turno: tarde
Professora Regente: Rosilane Beck		
Estagiária: Karina Rosse Lopes		
Título do Projeto: Carta de reclamação	Aula nº 5	
OBJETIVOS Reescrita individual das cartas para reflexão e correção de questões gramaticais.		
TEMAS DE ESTUDO	PROCEDIMENTOS E RECURSOS DIDÁTICOS	AValiação DE APRENDIZAGEM
<ul style="list-style-type: none"> • Acentuação • Conjunções • Conjugação do verbo haver • Voz passiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Retomada do tema da aula anterior através dos comentários em relação aos exercícios não finalizados; • Entrega das cartas para que os alunos reescrevam com as devidas correções. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participação do aluno durante a realização dos exercícios. • Envolvimento durante a aula

Exercícios da aula 03

1. Corrija as palavras em negrito e reescreva as seguintes frases:
 - a. Eu gostaria que o senhor **troca-se** o meu produto.
 - b. Se o senhor **vende-se** produtos bons, eu não precisaria reclamar.
 - c. **Trocasse** livros diversos no pátio.
 - d. **Vendessee** revistas e gibis usados a preços módicos.
 - e. Minha mercadoria **esta** defeituosa. Isso **e** decepcionante.
 - f. **Está** mercadoria tem **varios** defeitos: não funciona **é** veio quebrada na **superficie**.
 - g. Meu celular **venho** com bateria fraca.
 - h. **Veio** na loja pois quero reclamar para a **gerencia**.
 - i. A **gerencia** fica no **pizo** superior.
 - j. O senhor Jurandir **gerência** as lojas Colombo.
 - k. Eu conversei com o **gerete**, **mais** ele não me reembolsou.
 - l. Comprei a máquina **mas** cara, **porem** não **fuciona!**
 - m. As lojas não podem ter **mas** vendedoras e sim, boas e atenciosas.
 - n. A vendedora que me atendeu era muito **ma**. Nem me atendeu!
 - o. A Motorola fábrica aparelhos diversos.
 - p. Eu estou **cliente** de que tomarei as providências cabíveis.
 - q. O **ciente** reclamou para o gerente e até recebeu um brinde!
 - r. A **fabrica** da Motorola **esta** localizada no estado de São Paulo.
 - s. Eu **abre** a embalagem e **percebe** que era outro DVD!
 - t. Os DVDs dele estragam porque ele sempre **abri** errado.

2. Reescreva as frases abaixo, substituindo os termos sublinhados por outros formais. Modifique o que for necessário. Exemplo:
 - a. **A gente** foi conversar com a gerência e ajudou a gente. *Nós fomos conversar com a gerência e nos ajudou.*
 - b. **A gente** reclamou, mas não trocaram a bolsa.
 - c. O gerente falou **pra gente** que era caso perdido e que **a gente** precisava falar com a fábrica.
 - d. **A gente** falou com o gerente e **aí** ele mandou **a gente** reclamar no Procon.
 - e. **A gente** ligou na loja, **aí** o gerente foi muito educado e falou que **ia trocar**.
 - f. **A gente** levou o produto na loja, **aí** o funcionário falou que **ia devolver** o dinheiro.

3. Substitua as palavras em negrito por uma conjunção adversativa (mas, porém, todavia, contudo, entretanto, no entanto):

“Eu comprei um jogo, **só que** veio riscado. **Só que** limpei ele e funcionou. **Só que** minha mãe não gostou e mandou que eu trocasse o jogo. **Só que** o gerente não quis trocar. **Só que** eu guardei a nota fiscal e reclamei no Procon. Resultado: o gerente teve que trocar, **só que** tive que esperar um ano para trocar meu jogo. **Só que** valeu esperar!”

4. Passe as frases abaixo para a voz passiva. Exemplo:
 - a. Eles trocaram meu produto sem demora. *Meu produto foi trocado sem demora.*
 - b. Eles entregaram meu colchão só dois meses depois da compra.
 - c. Eles devolveram meu dinheiro apenas quando entrei no Procon.
 - d. Eles me informaram que o produto era de ótima qualidade.

muito bem!
 3,0

PEDIDOS DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DEVEM SER FEITOS SOMENTE NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL OU JUSTIÇA COMUM

Narrativa resumida dos fatos ocorridos (contar o que aconteceu, como foi, quando, etc.)

~~XXXXXXXXXXXX~~

Em 5 de julho de 2013, fiz compras junto a minha mãe, quando estávamos no Mercado Municipal, havia uma fila enorme de pessoas jovens e idosos, sendo que a coisa ia para frente, idoso de deficientes. Entrei em contato com a dona do Mercado Municipal, pedindo melhorias naquela área, mas não tive resultados e nem melhorias até agora.

Especificar o que pretende (troca do produto, prestação do serviço, devolução do valor pago, etc.)

~~XXXXXXXXXXXX~~

Peço que seja cumprida a lei, para que assim não haja mais injustiças como esta.

Local e data: Curitiba, 05/07/2013

~~XXXXXXXXXXXX~~

Assinatura



PODER JUDICIÁRIO

JUIZADO ESPECIAL CÍVEL, CRIMINAL E DA FAZENDA PÚBLICA DO FORO
CENTRAL DA COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA/PR
FORMULÁRIO DE PEDIDO - AÇÃO CÍVEL

Av. Presidente Getúlio Vargas, 2826 - Água Verde - Curitiba/PR - CEP: 80.240-000

(Faça o preenchimento preferencialmente em letras de forma e SEM RASURAS. Utilize apenas caneta de tinta preta ou azul)

DADOS DO 1º RECLAMANTE		Pessoa Física (x)	Pessoa Jurídica ()
Nome:	XXXXXXXXXXXX		data nascimento <u>29/12/2000</u>
Endereço completo:	<u>R. Zilda Maria Abbage n° 53</u>		
Bairro:	<u>Sítio Cercado</u>	Cidade:	<u>Curitiba</u> CEP n°: <u>6666-66</u>
RG n°:	<u>313131</u>	Org. Exp.	<u>660-PR</u> CPF n°: <u>202530</u>
e-mail:	XXXXXXXXXX	Fone res.:	XXXXXXXXXX

DADOS DO 2º RECLAMANTE		Pessoa Física ()	Pessoa Jurídica ()
Nome:			data nascimento <u> / /</u>
Endereço completo:			
Bairro:		Cidade:	CEP n°:
RG n°:		Org. Exp.	CPF n°:
e-mail:		Fone res.:	cel.:

ASSUNTO DA RECLAMAÇÃO

01. () assunto bancário
02. () telecomunicações / telefonia
03. () reparação de danos decorrentes de acidentes de veículos (não inclui DPVAT)
04. () execução de Título(s) Extrajudicial(ais)
05. () cobranças em geral (títulos, aluguéis, condomínio e outros)
06. () despejo para uso próprio
07. () indenização por () dano moral () dano material
08. () seguros em geral
09. () rescisão contratual () com devolução de parcelas ou multa
10. (x) obrigação de fazer / não fazer
11. () Outras:

DADOS DO 1º RECLAMADO		Pessoa Física (x)	Pessoa Jurídica (x)
Nome:	<u>Supermercados Agrícola</u>		
Endereço completo:	<u>R. Isaac Ferreira da Cruz</u>		
Bairro:	<u>Sítio Cercado</u>	Cidade:	<u>Curitiba</u> CEP n°: <u>60005</u>
RG n°:	<u>2000</u>	CPF/CNPJ n°	<u>6634</u>
Telefone n°. 1:	<u>3396-5286</u>	Fone n°. 2:	<u>3333-4333</u>

DADOS DO 2º RECLAMADO		Pessoa Física ()	Pessoa Jurídica ()
Nome:			
Endereço completo:			
Bairro:		Cidade:	CEP n°:
RG n°:		CPF/CNPJ n°	
Telefone n°. 1:		Fone n°. 2:	

DADOS DO 3º RECLAMADO		Pessoa Física ()	Pessoa Jurídica ()
Nome:			
Endereço completo:			
Bairro:		Cidade:	CEP n°:
RG n°:		CPF/CNPJ n°	
Telefone n°. 1:		Fone n°. 2:	

Rubrica do 1º reclamante ~~XXXXXXXXXX~~ Rubrica do 2º reclamante: _____

Narrativa resumida dos fatos ocorridos (contar o que aconteceu, como foi, quando, quais pessoas estiveram envolvidas, houve testemunhas, quais, etc...).

Na dia 5 de julho, entrei em contato com o Procon pelo devido problema: no dia 5 de julho de 2013 estava fazendo compras junto a minha avó e estava nas direções da caixa preferencial quando existiam uma fila enorme de pessoas jovens e idosas na Supermercado Agrícola, entrei em contato com a caixa da supermercado Agrícola mas não obtive resposta, entrei em contato com o Procon mas também não obtive resultado. Tenho como testemunha uma genhara, minha avó e um atendente da supermercado.

Especificar o que pretende: (Qual é o seu pedido? Por exemplo: quantia, desocupação de imóvel, rescisão de contrato, realização de determinado ato pelo reclamado, retirada de inscrição indevida em órgão de restrição ao crédito, etc...)

Pede que o atendimento seja ressignado e que haja cumprimento da lei

Valor do pedido: R\$ _____

- A parte reclamante apresenta documentos nesta oportunidade: () não () sim. Quantos: ()

Quais: _____

- O reclamante fica cientificado que: - A ausência injustificada a qualquer audiência designada importará na extinção e arquivamento do processo, nos termos do artigo 51, inciso I, da Lei 9099/95, com o efetivo pagamento de custas processuais.
- Os documentos pertinentes ao processo podem ser juntados aos autos até, no máximo, a data da audiência de instrução e julgamento, contudo, preferencialmente, devem ser apresentados juntamente com este formulário ao se ingressar com a ação.
- Havendo mais de uma reclamação em face de requeridos diversos, as mesmas deverão ser protocoladas em datas distintas, pois, em caso de coincidência de datas e horários, a ausência em audiência poderá acarretar a extinção do feito.
- É possível acompanhar a movimentação do processo através do site www.tjpr.jus.br. - Serviços - Processo Virtual - login (CPF do autor) e Senha (enviada ao e-mail cadastrado).

Curitiba, 08 / 10 / 2013

XXXXXXXXXXXX

Assinatura do 1º reclamante

Assinatura do 2º reclamante