

A PRODUÇÃO DE CARTAS DE RECLAMAÇÃO: SEMELHANÇAS ENTRE TEXTOS DE ADULTOS E CRIANÇAS

SILVA, Leila Nascimento da* – UFPE

GT-10: Alfabetização, Leitura e Escrita

Agência Financiadora: CAPES

De acordo com os estudos realizados por Schneuwly e Dolz (2004), o gênero textual “*carta de reclamação*” estaria dentro da ordem do argumentar, uma vez que o mesmo apresenta uma predominância de seqüências tipológicas argumentativas. Estes textos teriam como função primordial convencer o leitor de algo. São exemplos, as cartas ao leitor, os textos de opinião, as resenhas críticas e as dissertações.

No texto predominantemente argumentativo, a presença de um diálogo é marcante, visto que a relação escritor/leitor é muito próxima e dependente. Para lançar mão de um argumento, se faz necessário refletir sobre o que os possíveis interlocutores podem pensar a respeito da situação de produção e do texto criado. Essa habilidade de lidar com diferentes leitores só pode ser adquirida pelas crianças no ato das produções orais e escritas, em situações semelhantes às que acontecem fora da escola.

Além desse pensar sobre o destinatário do texto a ser escrito, uma questão primeira emerge: a relevância do ato de argumentar naquela determinada situação. Para que haja a necessidade de argumentar é preciso que exista um assunto que dê margens a um debate, proposições que justifiquem e/ou refutem a declaração, enfim, alguém apresentando resistências.

Apesar dessa predominância argumentativa, pode-se lançar mão, em seu corpo, de outras seqüências tipológicas, o que faria a carta de reclamação ser chamada de texto heterogêneo (Bronckart, 1999).

No levantamento bibliográfico, fomos à procura de materiais que trouxessem informações mais específicas sobre esse gênero. No entanto, detectamos uma escassez de publicações, apenas uma foi encontrada (Wilson, 2001). Foi possível encontrarmos um número maior de estudos sobre outros subgêneros da carta, como carta de pedido de conselho (Cristóvão, Durão, Nascimento e Santos, 2006) e carta à redação (Melo, 1999).

* A pesquisa submetida foi realizada na Pós-Graduação em Educação (Mestrado) e teve como Orientadora a Prof^a Dr^a Telma Ferraz Leal. Contou com o Financiamento parcial da CAPES (1 ano). Sou membra do CEEL (Centro de Estudos e Pesquisas em Educação e Linguagem).

Então, diante dessa constatação, buscaremos apresentar não só de Wilson, mas também o estudo de Melo que trás contribuições para um melhor entendimento do referido gênero textual.

A pesquisa de Wilson (2001) teve como objetivo maior refletir sobre a problemática que envolve a categorização dos gêneros do discurso, especialmente, no que diz respeito ao gênero textual carta. Em particular se deteve na carta de reclamação e algumas questões se fizeram presentes: *Como distinguir tipologicamente uma carta de reclamação de uma carta pessoal ou de um pedido se não forem estabelecidos parâmetros flexíveis? Como enquadrar cartas de reclamação em que são empregadas diferentes estruturas discursivas?*

O corpus de análise foi de cartas de reclamação escritas por proprietários de imóveis residenciais de classe média e média alta de um importante centro urbano do país, dirigidas a uma empresa do ramo da construção civil. Nestas cartas era observada, especificamente, a dimensão afetiva e como esses reclamantes atuam diante de uma situação de confronto.

Para uma abordagem mais completa, as cartas de reclamação foram interpretadas em sua natureza tipológica, atentando, assim, para aspectos importantes de sua constituição. Um deles é o nível das estruturas discursivas e dos recursos lingüísticos típicos de cada nível.

Foi constatado, entre outras coisas, que ao expor um problema referente a um dano material, o reclamante lança mão da estrutura narrativa para relatar o problema ou da estrutura descritiva para informar minuciosamente o tipo de dano material ocorrido. Wilson salienta, no entanto, que o emprego de tais estruturas concorre para dar a impressão de que a função referencial ocupa o plano principal, quando, na verdade, o foco, o conteúdo informacional dessas cartas é uma reclamação.

A reclamação, por sua vez, como ato e objeto, traduz uma informação que envolve a expressão de um estado psicológico, em geral de insatisfação. Por isso, não há como não se referir à função expressiva que nelas aparece, nem deixar de chamar a atenção para o fato de que estruturas expressivas se superpõem ou se entrecruzam às estruturas narrativa e descritiva e também às expositivo-argumentativas. Na verdade, a autora do estudo quer ressaltar que a afetividade também está presente na carta de reclamação e deve ser objeto de investigação.

A partir dessa observação, uma outra conclusão foi tirada: a certeza de que para compreender a reclamação se faz necessário um rastreamento das suas condições de produção, uma vez que o *querer-dizer do locutor se realiza acima de tudo na escolha de um gênero do discurso* que, por sua vez, apresenta uma relação imediata com a realidade existente, além de ser constituído como uma *resposta a enunciados anteriores* dentro de uma dada esfera comunicativa e social. Ou seja, não é possível, ao analisar cartas de reclamação, se prender apenas ao material lingüístico, exposto como resultado final. As decisões que tomamos na hora da escrita (Uso uma linguagem mais formal? Qual palavra é a mais apropriada neste caso? Como denuncio sem ser grosseira?) dependem da nossa intenção com aquele texto, das nossas condições de produção .

Tudo isso pôde ser visto nas cartas. Wilson, por exemplo, percebeu que em muitas delas o escritor utiliza o pedido como força ilocucionária para atenuar o grau de ofensa latente na reclamação. Desta forma, evitando afirmativa do tipo “venho aqui para fazer uma reclamação”, o autor da carta acaba empregando mais freqüentemente a forma verbal “solicitar” ou o seu correlato “pedir”. Isso demonstra que selecionamos as palavras segundo as especificidades do gênero e, sobretudo, pela nossa intenção.

Em seu corpus, a estudiosa também observou uma composição mista em função do significado afetivo construído na interação cliente/empresa. Ou seja, foi possível encontrar cartas de reclamação que ora foram escritas de forma não-ofensiva, buscando não romper definitivamente com os laços de camaradagem e reciprocidade (afeto positivo) e ora foram produzidas em tom de ameaça velada em virtude de atitude vitimizada para envolver (negativamente) o reclamado, colocando-o na condição de culpado.

Wilson chama a atenção para esse jogo distanciamento/alinhamento afetivo. Pois ele faz emergir um sentimento de ambivalência, produzindo um efeito misto: uma carta de cunho pessoal em que o locutor age às vezes como pessoa e outras vezes como consumidor, misturando as relações formais às mais informais. Como resultado disso, os (as) reclamantes acabam empregando em seus textos modos de organização mais fixos e padronizados em meio a outras formas socialmente pouco recomendáveis ou aprovadas em contextos de natureza semi-institucional.

Embora algumas cartas apresentem organizações não recomendáveis, estas não deixam de ser cartas de reclamação. Apesar da existência de formas padronizadas e típicas

já disponíveis, a constituição dos gêneros de discurso vão se ajustando às novas e diferentes realidades. Ratificamos, portanto, o posicionamento de Wilson: não há como estudar tal gênero sem essa flexibilidade e sem uma análise das condições de produção, pois são elas que podem nos ajudar a entender o porquê de tal reclamação e porque tal forma de escrita foi escolhida.

Outro estudo que traz importantes descobertas, embora não tenha o gênero “carta de reclamação” como objeto de análise especificamente, é a pesquisa de Melo (1999) sobre carta à redação. A pesquisadora, assim como Wilson, levanta uma discussão sobre o discurso pessoal e impessoal nas cartas. Ela analisou 293 cartas publicadas nos jornais *O Estado de São Paulo*, *Folha de São Paulo*, *O Globo* e *Jornal do Brasil*, que traziam comentários sobre as seguintes reportagens: a greve dos petroleiros (esfera pública), a agressão à imagem de Nossa Senhora Aparecida pelo bispo Sérgio Von Helde e sobre a possível homossexualidade de Zumbi dos Palmares (ambas da esfera privada).

A hipótese levantada neste estudo é a de que cada tipo de discurso apresenta marcas textuais próprias, ou seja, discursos que abordam temas de caráter público têm características "x", diferenciando-se de discursos que abordam temas de caráter privado que, por sua vez, têm características textuais "y". Melo, então, buscou verificar se isso realmente ocorre e como as características se materializam nas cartas.

Em seus resultados, a estudiosa pôde ver sua hipótese comprovada. Percebeu que, de fato, quando se trata de assuntos da esfera privada, não se convence o outro exclusivamente através da argumentação lógica:

(...) o debate não se centra na objetividade dos argumentos, não importa se a origem do debate é objetiva ou racional; busca-se, isto sim, a simpatia, a boa vontade do interlocutor. Assim, com relação aos temas religiosidade e sexualidade, as opções dos sujeitos não são consideradas mutáveis com base em argumentos: ou é fé ou é preferência (pp. 39).

As pessoas que escreveram sobre “homossexualidade de Zumbi” e “chute na santa” parecem supor não poder mudar a opinião do outro. Diante disso, investem bem mais em marcar sua própria posição. O resultado dessa posição é o uso freqüente do emprego de pronomes e verbos em primeira pessoa para marcar a subjetividade no discurso.

Já com relação aos temas da esfera pública, constatou-se que os escritores das cartas buscavam, sim, a adesão do outro à sua causa. Supostamente, com argumentos objetivos.

Para conseguir este efeito de persuasão, usaram uma estratégia argumentativa que imaginavam eficaz, cujo efeito é de "objetividade": imprimiram ao texto um tom impessoal, esconderam-se atrás de uma suposta voz coletiva, dissimulando o caráter autoritário/pessoal do seu discurso, utilizando-se para isso de expressões como: "fala-se", "comenta-se", "todos dizem que", etc. (Melo, pp. 39)

Como se pode perceber há estruturas discursivas diferenciadas quando se trata de assuntos da esfera pública e privada nas cartas. Acreditamos que esse mesmo movimento discursivo ocorra em cartas de reclamação propriamente. Possivelmente, as que envolvem temáticas da esfera pública apresentem características textuais distintas das cartas relacionadas à esfera privada.

No caso do nosso estudo, o tema da produção foi da esfera pública (reclamações sobre a escola na qual se estuda), de modo geral, buscamos investigar se os textos dos nossos alunos são semelhantes às cartas de reclamação de circulação social efetiva, ou seja, averiguar se a estrutura e estratégias usuais das cartas de circulação são encontradas nas cartas das crianças. Mais especificamente, era nossa intenção identificar os componentes e modelos textuais mais encontrados em Cartas de Reclamação escritas por adultos fora da escola. Em seguida, verificar se tais componentes também estavam presentes nas cartas das crianças; e por fim, identificar se os modelos textuais mais adotados pelos adultos também foram os mais adotados pelas crianças.

METODOLOGIA

Participaram da pesquisa alunos de seis turmas (duas turmas de 2ª séries, duas de 4ª e duas de 6ª) que estudam na Rede Pública de Ensino. De cada série selecionamos apenas 20 textos, totalizando, assim, 60 cartas. Excluimos da amostra todos os textos não atenderam ao comando da atividade solicitada ou foram escritos de forma não convencional

e ilegível. Mesmo com tais critérios tivemos um número maior de textos, então, optamos ainda por realizar um sorteio.

As cartas coletadas foram escritas ao final de uma seqüência de atividades que explorava o gênero “Carta de Reclamação”. A intenção com tais momentos era a de ativar os conhecimentos prévios das crianças e contribuir para construção de representações/conhecimentos sobre tal gêneros e também outros tipos de cartas.

Primeiro aconteceu uma conversa com toda a turma sobre a escola e seus problemas. Em seguida, os alunos leram e analisaram cartas variadas (carta de amor, carta de reclamação, carta à redação,). Criado o contexto de produção, os alunos partiram para conhecer melhor a carta de reclamação. Analisaram coletivamente e com a ajuda da professora uma carta de reclamação, depois analisaram outras cartas em pequenos grupos. Após todo esse processo, foram convidados a produzirem uma carta de reclamação para o (a) diretor(a) da escola.

Para traçar o paralelo com os textos das crianças, selecionamos 20 (vinte) cartas de reclamação de circulação social. Estes textos foram retirados de várias fontes (sindicatos, cartas publicadas em sites de denúncia, cartas escritas por pessoas de nosso círculo social).

RESULTADOS

As cartas de reclamação de circulação extra-escolar

As observações feitas das cartas de reclamação de circulação social trouxeram informações bastante relevantes sobre como, possivelmente, se caracterizaria tal gênero. Também nos ajudou a perceber como comumente é construída sua cadeia argumentativa.

Foi possível identificar sete componentes textuais que configurariam uma carta de reclamação. São eles: **1)** indicação do objeto alvo de 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 de reclamação; **7)** Contra-argumentação relativa às sugestões.

Nestas cartas de circulação, os **componentes 1** (indicação do objeto alvo de reclamação) e **2** (justificativa da reclamação) foram os que mais apareceram. Estavam presentes em todos os 20 textos analisados. Desta forma, para reconhecermos que uma carta é uma carta de reclamação precisamos identificar a indicação do objeto alvo da denúncia e o movimento de justificção da relevância de tal indicação.

Em seguida, encontramos um amplo uso do **componente 3**, a indicação de sugestões tendo em vista a resolução do problema, que teve 12 aparições (60%). Tal componente esteve muito presente nos textos analisados, constituindo uma estratégia de mostrar para a parte que está recebendo a queixa de que era possível resolver o problema descrito (ex: *“Reparar ou substituir o frigorífico no prazo de 10 dias”*).

O movimento de justificar a(s) sugestão(ões) dada(s) na tentativa de convencer o leitor da sua adequação e pertinência (**componente 4**) também foi utilizado em várias cartas - 8 das 20 cartas (40%). Do mesmo modo, encontramos em 8 cartas a tentativa de apontar e explicar as possíveis causas para o problema em foco ter acontecido - **componente 5** - (ex: provável causa para o desgaste do calçamento - *“(ele) suporta diariamente o peso dos ônibus e carros”*).

Outros movimentos, no entanto, tiveram baixa incidência. Foi o caso da contra-argumentação relativa ao objeto alvo de reclamação (**componente 6**) e da contra-argumentação relativa às sugestões (**componente 7**); ambas tiveram apenas 3 aparições (15%).

Essa baixa incidência, no entanto, não pode ser interpretada como indício de que tais componentes são irrelevantes. Eles são fundamentais em situações em que as partes envolvidas já estejam em processo de negociação e não haja um consenso sobre quem é o culpado ou, então, em situações em que a parte que sofre a queixa queira adotar um procedimento não interessante para o reclamante. Um exemplo de contra-argumentação relativa ao objeto estava presente numa carta em que se reclamava de avarias sofridas numa mala (*“Os objetos que sofreram estragos são relativamente fáceis de serem substituídos” – “Porém o fato que desapontou foi a maneira relapsa com que o diretor foi tratado quando reclamou verbalmente no balcão de informações da companhia”*).

Defendemos, portanto, que, dependendo do contexto, diferentes estratégias de construção da cadeia argumentativa podem ser encontradas. As análises das cartas de

circulação social também nos mostraram que quanto maior for o uso desses diversos componentes, maiores são as chances de o texto ter uma cadeia argumentativa apropriada para as finalidades previstas. Mesmo com tais dados, reconhecemos que uma carta pode ser consistente sem ter todos esses componentes textuais, pois, conforme o próprio Bakhtin (1997) coloca, os gêneros são relativamente flexíveis.

Após essa análise dos componentes textuais presentes nas cartas extra-escolares, montamos categorias que nos permitiram enxergar melhor como estas cartas de reclamação se caracterizavam. Diferenciamos as cartas pela presença ou não dos componentes. Tais categorias, portanto, se configuram como modelos textuais. Chegamos a encontrar 3 modelos adotados pelos escritores dos textos.

Modelo 1 - Indica e argumenta a respeito do objeto da reclamação

Neste modelo percebemos um cuidado em defender a relevância do que está sendo reclamado, mas sem dar sugestões para a resolução do problema denunciado. Cerca de 30% das cartas foram escritas assim.

Exemplo:

Eu, XX, sou Cliente desta empresa desde maio/2006. Foi instalado na minha moto o rastreador da YY. Durante este curto período em que utilizei seus serviços foram feitas manutenções no equipamento e a última manutenção feita foi no dia 11/11/06 as 14:00 horas, pelo Técnico da empresa, Sr. ZZ. Ocorre, que poucas horas após a liberação do equipamento e minha moto pelo técnico da YY, fui roubado a mão armada e minha moto foi levada.

Imediatamente liguei para vocês e pedi que fosse feito o rastreamento/bloqueio de minha moto, uma K. 750. Porém, até o momento, e já se passaram muitos dias, nenhuma notícia me foi dada sobre o bloqueio e rastreamento da minha moto. A Empresa não efetuou o rastreamento nem o bloqueio.

Até o momento vocês não me deram nenhum retorno sobre o ocorrido, falando somente que não houve o rastreamento nem o bloqueio. Instalei o equipamento justamente para me assegurar em caso de roubo, fui roubado e a empresa não cumpriu sua função.

Ora, a função da empresa é justamente rastrear e bloquear a minha moto. Fiz o contrato com vocês por ser reconhecida no mercado, porém quando precisei o serviço não foi efetuado. Paguei pelo serviço que não foi prestado e fiquei no prejuízo tanto da moto, como pelo serviço.

Como vemos, o objeto alvo da reclamação foi o descumprimento pela empresa de suas funções. O reclamante justifica a relevância de sua reclamação dizendo que contratou a empresa, mas o serviço não foi feito.

Modelo 2 - Indica e argumenta a respeito do objeto da reclamação, indica sugestões

Ao contrário das cartas do grupo anterior, nestas, além de indicar e argumentar sobre o objeto a ser reclamado há também uma indicação de providências a serem tomadas, mas não se argumenta em favor dessa sugestão. 25% das cartas foram escritas dentro deste modelo.

Exemplo:

Lamentamos informar que em voo realizado por essa Companhia, no trecho Maceió/ São Paulo no dia 21/01/05, detectamos que a mala de viagem pertencente a nosso Diretor-Presidente, Dr. YY sofreu sérias avarias, o que terminou por danificar permanentemente alguns de seus mais estimados pertences. Estamos cientes de que os objetos que sofreram estragos são relativamente fáceis de serem substituídos, porém, o fato que nos desapontou de maneira significativa foi a maneira relapsa com que nosso ilustre Diretor foi tratado quando de sua reclamação verbal junto ao balcão de informações da Companhia.

E, sendo assim, informamos que entraremos com pedido de reembolso junto ao Departamento Financeiro de sua empresa para podermos recuperar, pelo menos, o prejuízo material, porque quesito confiança, a relação entre nossa empresa e a XX sofreu um considerável abalo.

Vemos que o escritor reclama de objetos quebrados durante uma viagem e também da forma como foi tratado o dono da mala ao reclamar. Argumenta que embora tais objetos

sejam relativamente fáceis de serem substituídos, o caso mereça atenção e sugere reembolso, mas sem argumentar a favor dessa sugestão.

Modelo 3 - Indica e argumenta sobre o objeto de reclamação, indica e argumenta sobre as sugestões

Foi o modelo mais adotado. Trata-se de cartas que não só indicam e argumentam em favor do objeto alvo da denúncia, como também apresentam sugestões e argumentam a seu favor. Cerca de 45% das cartas de reclamação de circulação social analisadas podem ser consideradas como pertencente a este grupo.

Na carta abaixo, o autor reclama da não entrega de um colchão e de um fone de ouvido.

Inicialmente gostaria de deixar claro que o atendimento de vocês é precário. Estou desde dia 08/12/06 para receber um colchão que me foi entregue rasgado. Após uma semana foi retirado apenas o BOX rasgado e depois de 10 dias fui avisado que não havia mais o produto para me atender. Para eu receber o crédito vocês enrolaram mais 10 dias para retirar o colchão e me dar o crédito integral.

Após isso fiz nova compra e estou esperando entregar até hoje. Coloquei o fone de ouvido na compra para completar o valor e vocês novamente não tem a mercadoria para me entregar. Até quando vocês vão tratar os clientes dessa forma? Porque o fone de ouvido continua disponível no site? Que site tabajara é esse?

Quero uma solução para isso hoje, caso contrário vou entrar no PROCON com uma reclamação, afinal das contas está tudo pago e vocês que estão causando problemas. Estou de saco cheio. Não há um similar para o fone de ouvido, sendo assim conforme código do consumidor, vocês são obrigados a me oferecer um produto de igual ou superior qualidade.

Além de ressaltar a relevância de sua denúncia, o escritor apresenta uma provável solução “*oferecer um produto de igual ou superior qualidade*” e ainda reforça que sua idéia é a mais sensata, afinal, o próprio PROCON afirma ser esta a atitude esperada.

Olhando para os textos produzidos pelos alunos

Com as análises acima em mãos, partimos para relacioná-los com as cartas das crianças. Ou seja, lemos e analisamos os textos dos alunos, montando quadros que apontavam (e descreviam) quais destes componentes era possível perceber nos textos e nos ajudava a identificar quais os modelos adotados.

- As cartas das crianças e seus componentes textuais

Abaixo, iremos entender como foi a aparição dos componentes textuais nas cartas dos alunos. A tabela a seguir nos permite visualizar os dados:

Tabela Nº 1: Frequência de aparição dos componentes nas cartas das crianças

Componentes	Turmas de 2 ^a série		Turmas de 4 ^a série		Turmas de 6 ^a série		TOTAL	
	Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
1 Objeto alvo	11	55	10	50	16	80	37	61,6
2 Justificativa da reclamação	5	25	9	45	11	55	25	41,6
3 Sugestão	18	90	19	95	17	85	54	90
4 Justificativa da sugestão	2	10	1	5	3	15	6	10
5 Causas	2	10	4	20	--	--	6	10
6 contra-argumentação do objeto	2	10	--	--	2	10	4	6,6
7 Contra-argumentação da sugestão	--	--	--	--	--	--	--	--

Como é possível notar, assim como aconteceu com as cartas de reclamação de circulação extra-escolares, os componentes que mais apareceram nos textos dos alunos também foram a indicação do objeto alvo da denúncia (presente em 61,6% das cartas), a justificativa da relevância do objeto reclamado (41,6%) e a indicação de sugestões (90%).

Conforme já havíamos discutido, **os componentes 1 e 2** apareceram em todas as cartas de circulação social analisadas, o que nos indica que estes são característicos do gênero “carta de reclamação”. Embora não tenham sido inseridos por todos os alunos de nossa pesquisa, um bom número acabou usando tais componentes.

No caso das cartas em que foi encontrada apenas a indicação de sugestões, vale a pena salientar que à medida que as idéias para solucionar o problema eram apresentadas, implicitamente estavam sendo colocados os objetos alvo da reclamação. Ou seja, o leitor não tinha essa informação escrita no corpo do texto, mas através do processo inferencial poderíamos recuperá-la. No entanto, para fins de pesquisa optamos por considerar apenas as indicações do objeto a ser reclamado feitas de forma explícita, até porque esta explicitude é uma garantia a mais de que o leitor irá entender o que se quer com a carta.

No que se refere aos componentes menos usados, semelhantemente aos dados referentes às cartas dos adultos, os componentes **6 e 7** (movimentos contra-argumentar e refutar em favor do objeto e da sugestão, respectivamente) também tiveram uma frequência baixa. Aliás, este último movimento não chegou a aparecer nos textos dos alunos. Novamente ressaltamos que o baixo uso (ou o não uso) desses componentes não significa, necessariamente, que os textos sejam fracos de argumentação. Mas, a presença destes pode representar muito para o sucesso da atividade comunicativa.

Para melhor percebermos a presença dos componentes textuais nas cartas dos alunos, vamos apresentar abaixo trechos de vários textos que exemplificam os três componentes mais utilizados por crianças (e adultos!) - **os componentes 1, 2 e 3**.

Componente 1 - indicação do objeto alvo de reclamação

Conforme já foi apontado, encontramos este componente em todas as cartas de circulação extra-escolares investigadas. Nos textos das crianças, ele foi visto em 61,6% dos textos (37 textos). Esperávamos que mais crianças tivessem inserido tal componente em seu texto, afinal a explicitação do objeto alvo da reclamação é fundamental para a construção de uma carta de reclamação.

Exemplo:

A minha carta é sobre as cadeiras quando ajente chega aqui não tencadeiras sufisiente para ajente centar porque não tem ajente fica pralar e pracar tanbemajente ficar atrapalhado outras profesora ajenteficarengado pezo jaestanahora de isso parar inão tadado serto você não acha em so você pode melhora isso você e a unica pessoa que pode fazer iso

2ª série, turma 1, sexo feminino, 8 anos

O aluno deixa bastante claro qual é o seu objeto alvo de reclamação: a pouca quantidade de cadeiras na sala. A partir dessa delimitação ele desenvolve toda a cadeia argumentativa, buscando a sensibilização do leitor para tal objeto.

Componente 2 - justificativa para convencimento de que o objeto merece ser alvo de reclamação

Assim como o componente 1, este componente apareceu em todas as cartas escritas pelos adultos. Também esperávamos um maior uso, mas, muitas crianças da nossa pesquisa não atentaram para a relevância deste componente ou o desconhece. Encontramos tal componente em apenas 41,6% das cartas.

Exemplo:

Fátima povavo você pode falar com um prefeito de Jaboatão dos Guararapes pra ele manda mais vagas porque muitos alunos querem Estudar na escola XXX é. porque tem muito crianças que querem estudar para que eles tenha um futuro pela frente tem muito memino que querem Estuda nesta Escola

So você que pode falar com ele porque tem muitos meninos que querem Estuda nesta escola mais não tem mais vagas tem muitos meninos que eu com enso que querem estuda nesta Escola.

2ª série, turma 2, sexo masculino, 9 anos

Diante do objeto de reclamação “poucas vagas na escola”, o aluno justifica a relevância do que está sendo reclamado, dizendo: *“porque tem muitos meninos que querem estudar nesta escola mais não tem mais vagas...”*. Com isso, ele quer deixar claro que há pessoas prejudicadas com a situação, sendo necessário resolver logo a questão.

Componente 3 - indicação de sugestões de providências a serem tomadas

Apresentar sugestões para solucionar os problemas denunciados faz parte de uma carta de reclamação. Nas cartas de circulação social extra-escolar este componente teve uma boa aparição (60%). Nos textos dos alunos foi o componente mais presente (estava em 90% das cartas) superando até a indicação do objeto alvo de reclamação. Vejamos no exemplo abaixo como este componente aparece nos textos dos alunos.

Carta 3

Quero uma biblioteca porque Varios alunos Estão sem livros.

Eu quero Esportes porque na hora do recreio os alunos brigam, mas se os alunos na hora do recreio praticassem Esportes eles não Briagariam mais i assim seria melhor.

Eu quero mas vagas por que as pessoas também querem muita gente Estar sem Escola.

2ª série, turma 2, sexo feminino 8 anos,

Um dos objetos de reclamação da carta em destaque são as brigas entre os alunos. Pensando numa solução, a criança escreve: *“... mas se os alunos na hora do recreio praticassem esportes eles não brigariam mais e assim seria melhor.”* Ou seja, há uma preocupação em apontar possíveis providências. Como comentamos, essa atitude foi muito frequente nas cartas. Em 90% delas havia sugestões dadas.

Os dados acima expostos nos mostram que as crianças fizeram uso dos componentes textuais próprios do gênero carta de reclamação com intensidade semelhante a das cartas dos adultos. Ou seja, os componentes mais usados nas cartas extra-escolares também foram os mais usados nas cartas produzidas na escola, assim como os menos usados. Veremos, agora, o que acontece na adoção dos modelos textuais.

- A adoção dos modelos textuais pelas crianças

Chegamos a encontrar 7 modelos textuais adotados pelos alunos. São eles: **1)** Carta de reivindicação; **2)** Só indica o objeto alvo da reclamação; **3)** Indica objeto de reclamação e aponta sugestões de providências a serem tomadas; **4)** Indica e argumenta a respeito do objeto da reclamação; **5)** Indica e argumenta a respeito do objeto da reclamação, indica sugestões; **6)** Indica objeto de reclamação, apresenta sugestões, com argumentação referente às sugestões; **7)** Indica e argumenta sobre o objeto de reclamação, indica e argumenta sobre as sugestões.

Nas cartas extra-escolares apenas 3 destes haviam sido encontrados (os modelos 4, 5 e 7). Houve, portanto, uma maior diversidade de modelos adotados pelas crianças. Na tabela abaixo é possível visualizar a frequência de adoção dos modelos pelos alunos, para assim compararmos com a frequência dos adultos.

Tabela Nº 6: Frequência geral dos Modelos Textuais

Modelos textuais encontrados nas cartas dos alunos	Frequência	Porcentagem (%)
1 – Carta de reivindicação (só sugestões)	23	38,3
2 – Só indica o objeto alvo da reclamação	1	1,6
3 – Indica objeto de reclamação e sugestões	8	13,3
4 – Indica e argumenta a respeito do objeto da reclamação	6	10
5 - Indica e argumenta a respeito do objeto da reclamação, indica sugestões	16	26,6
6 – Indica objeto de reclamação, apresenta sugestões, com argumentação referente às sugestões	3	5
7 – Indica e argumenta sobre o objeto de reclamação, indica e argumenta sobre as sugestões	3	5
Total	60	99,8

Nas páginas acima vimos que o modelo *mais* adotado pelos adultos em suas cartas foi o modelo 7 (Indica e argumenta sobre o objeto de reclamação, indica e argumenta sobre as

sugestões) – 45%. Este por sua vez teve o percentual *menor* de adoção nas cartas das crianças (5%). Neste aspecto não encontramos semelhança entre as práticas dos dois grupos.

O segundo modelo mais adotado nas cartas de circulação social foi o de nº 4. Ele foi escolhido por 30% dos adultos. Neste modelo percebemos um cuidado em defender a relevância do que está sendo reclamado, mas sem lançar sugestões para a resolução do problema denunciado. Apenas 10% de nossas crianças adotaram a referida organização.

O terceiro modelo, o menos adotado nas cartas de circulação (nº 5), foi escolhido por 25% dos sujeitos. Além de indicarem e argumentarem sobre o objeto a ser reclamado, há também uma indicação de providências a serem tomadas, no entanto, ainda sem a preocupação de argumentar em favor de sua adequação. Esta organização foi escolhida por 26,6% de nossas crianças, sendo, portanto, o segundo modelo mais adotado por elas.

Se observarmos os percentuais de uso de cada modelo de forma isolada, podemos concluir que, *em parte*, os modelos encontrados nas cartas de circulação não tiveram muitas referências com os adotados pelos alunos. Ou seja, as frequências de uso não “bateram”. Porém, vale registrar que os modelos foram usados, mesmo com frequências menores.

Podemos perceber essa questão, quando somamos a quantidade de textos escritos pelas crianças que se enquadram dentro dos 3 modelos assumidos pelos adultos. Contabilizamos um total de 25 cartas (41,6%). Este é um percentual significativo que nos mostra que houve sim uma boa relação entre as práticas desenvolvidas por sujeitos fora da escola e as práticas de escritas de cartas de reclamação por nossos sujeitos. Tal aproximação pode ser evidência de que os alunos estão em processo de apropriação do gênero em questão.

Abaixo, discutiremos alguns dos modelos textuais assumidos pelos alunos e apresentaremos alguns exemplos:

1) Carta de reivindicação

Este foi o modelo mais adotado pelas crianças de nossa pesquisa. Consideramos cartas de reivindicação todos os textos no qual há apenas indicações de sugestões de providências a serem tomadas (**componente 3**). Ou seja, são cartas que não encontramos de

modo claro uma responsabilização acerca do que não está funcionando; apontam apenas melhorias, mas sem fazer uma explanação/identificação do problema vivenciado.

Na realidade, escrevendo sugestões também é possível dizer de forma (implícita) o que não está bem na escola. Esta possibilidade de escrita abriu “brechas” para textos com apenas ações que podem ser feitas tendo em vista melhorias na escola. Como nas orientações para a condução da atividade solicitamos que as professoras discutissem com os alunos sobre os problemas da escola, os alunos acabaram, em alguns casos, listando desejos para a escola. Ou seja, as próprias condições de produção possibilitaram a substituição de um gênero por outro.

A outra hipótese para tal fenômeno foi a da interferência direta das professoras. Cada qual com suas falas e entendimentos sobre o gênero “carta de reclamação” pode ter contribuído para uma maior ou menor apropriação.

Por outro lado, há ainda o fenômeno da falta de limites claros entre vários gêneros. Como aborda Bakhtin (1997), uma determinada esfera de interlocução gera diferentes gêneros, que, muitas vezes, se assemelham. Os limites, portanto, não são claramente definidos, pois haveria entre eles um contínuo de pertencimento. As cartas de reclamação e as de reivindicação são bons exemplos.

Vale destacar também o fenômeno do imbrincamento dos gêneros, tão discutido por Todorov (1980). Dependendo da finalidade de escrita, o indivíduo adota um determinado gênero e o adapta, o que, muitas vezes, aproxima-o de outros gêneros usados em situações semelhantes àquela vivida. Por isso, algumas vezes ficou difícil decidir com clareza quando um texto era exemplar de um ou de outro gênero textual.

Exemplo:

Nós da 4ª série estamos precisando de sua ajuda. Nós discutimos o que queríamos que tivesse na escola e entre tantas coisas nos escolhemos essas três quadra, biblioteca, e aula de informática a gente escolheu essas três porque essas era a mais importante a Quadra a gente pode escolheu quando fazer festa Poderia ser na Quadra a biblioteca para quem não sabe ler ir desenvolvendo mais e mais e a aula de informática para a prender a mecher no

computador. O mais importante mesmo é a Quadra, tomará que você consiga que nós vamos ficar muito feliz.

4ª série, turma 3, sexo feminino, 10 anos.

A criança não responsabiliza o destinatário pelo que não está bom, mas reivindica melhorias. Por exemplo, ela quer que tenha na escola uma quadra, mas não coloca de forma explícita quais são as dificuldades encontradas pelos alunos por não terem este espaço.

3) Indica objeto de reclamação e aponta sugestões de providências a serem tomadas

Nas cartas deste grupo, acontece a delimitação do objeto, mas sem a justificativa da reclamação e o levantamento de contra-argumentos. Depois da delimitação, a criança logo passa a dar a(s) sugestão(ões). É como se eles compartilhassem com o destinatário os conhecimentos de que aquelas reclamações realmente procedem, por isso não argumentam. A apresentação das sugestões revela a possibilidade de atendimento do que está sendo proposto. Na carta abaixo fica clara essa falta de argumentação.

Eu sou XX, aluna do 6ª A, eu vou reclamar dos plobema da escola.

Ela esta com muito defeito, o banheiro das meninas e dos meninos é muito nogento, a água e da torneira, as cadeiras tem que ser igual, a quadra esta feia, não tem espelho no banheiro e nem água, a comida não é boa, tem lâmpadas queimada, no telhado tem algumas pingueiras, os ventiladores estão quebrados e etc.

Eu quero que o banheiro seja limpos e bonito, os ventiladores funksione bem, comida boa, água mineral, a quadra perfeita.

6ª série, turma 5, sexo feminino, 14 anos.

A aluna, autora da carta acima, deixa bem claro quais os problemas denunciados: a nojeira e desorganização no banheiro dos meninos e das meninas, a comida e a água da escola que não são boas, as lâmpadas que estão queimadas, o telhado com pingueiras, os ventiladores quebrados. Enfim, ela indica os objetos alvo de sua denúncia, embora não aprofunde sua reclamação, justificando-a e contra-argumentando a seu favor. Após elencar

tais problemas, passa a dar sugestões; a dizer que atitudes ou procedimentos podem ser tomados (ou espera-se que se tome) para que a questão seja resolvida. Por exemplo, ela comenta que a água deveria ser mineral. Tal sugestão acabaria com o problema da má qualidade da água.

Não há nenhuma explicitação acerca da justificativa de que tais ações seriam realmente responsabilidade da diretora da escola. É possível que o aluno considere que tal movimento é desnecessário, porque ela saberia de seus deveres como administradora.

5) Indica e argumenta a respeito do objeto da reclamação, indica sugestões

Neste modelo, além de indicar e argumentar sobre o objeto a ser reclamado, há também uma indicação de providências a serem tomadas. No entanto, ainda sem a preocupação de argumentar em favor de sua adequação. O exemplo vem abaixo.

*Tia eu não consigo fazer a tarefa nesse calor.
Por que não tem muita ventilação na sala de aula
Era pra ser os quatro ventilador mais não sei porque que os quatro não pega e esse dois não ventila nada.*

4ª série, turma 4, sexo feminino, 11 anos.

Neste caso, a criança além de apresentar seu objeto alvo de reclamação (o calor que faz na sala), ela tenta achar uma causa ou explicação para o referido problema (a pouca ventilação na sala e o fato de todos os ventiladores não estarem funcionando). Dentro ainda de sua cadeia argumentativa, justifica a emergência da solução afirmando que o calor atrapalha o estudo, a concentração na hora de fazer as atividades na sala. Por fim, quando diz “*era pra ser quatro ventiladores*” está na verdade sugerindo que a escola coloque todos os ventiladores que há na sala de aula para funcionar. Esta seria uma forma de solucionar ou amenizar o problema exposto.

CONCLUSÕES

A partir do confronto entre as cartas escritas em contextos extra-escolares e as cartas de nossos alunos, constatamos que estes utilizaram boa parte das estratégias que os adultos adotam no momento de produzir uma carta de reclamação. Quando agrupamos as frequências, percebemos que os componentes de maior uso nas cartas de circulação social efetiva também apareceram mais nas cartas das crianças investigadas. Da mesma forma aconteceu com os componentes de menor uso.

Já no que se refere aos modelos, se observarmos os percentuais de cada um isoladamente, podemos concluir que, *em parte*, os modelos encontrados nas cartas de circulação não tiveram muitas referências com os adotados pelos alunos. Porém, vale registrar que estes modelos foram usados por 41,6%, um número bem significativo.

Como vemos, apesar de “novatas” nos mistérios do escrever, as crianças se mostraram agentes de interação e agiram linguisticamente em função do que consideram que se espera delas nas situações propostas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRONCKART, J. P. *Atividade de Linguagem, textos e discursos: por um interacionismo sócio-discursivo*. Trad. Anna Rachel Machado, Péricles Cunha. São Paulo: EDUC, 1999.

CRISTOVÃO, V. L. L.; DURÃO, A. B. de A.B.; NASCIMENTO, E. L. e SANTOS, S. A. M. dos. Cartas de pedido de conselho: da descrição de uma prática de linguagem a um objeto de ensino. *Linguagem & Ensino*, v. 9, Nº 1, 2006, pp. 41-76.

MELO, C.T. V. de. *Cartas à redação: uma abordagem discursiva*. Tese de Doutorado. São Paulo: UNICAMP/IEL, 1999.

SCHNEUWLY, B.& DOLZ. J (2004). *Gêneros orais e escritos na escola*. Campinas, São Paulo: Mercado das Letras, 2004.

WILSON, V. Cartas de reclamação: um gênero de discurso expressivo. Anais do *V Congresso Nacional de Lingüística e Filologia*. Cadernos do CNLF, Série V, nº 01, Rio de Janeiro, 2001.