

ATIVIDADE 13

Tema: Cartas de Solicitação e de Reclamação; Conhecimentos linguísticos, modos e tempos verbais.

NOME:

UNIDADE ESCOLAR:



Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/redacao/carta-solicitacao.htm> Acesso 09 ag. 2021 (Adaptada).

Cartas de solicitação e de reclamação

As cartas de reclamação e de solicitação são gêneros pertencentes à modalidade argumentativa, cuja finalidade é buscar soluções para um problema individual ou coletivo.

Essas cartas estão entre os gêneros que nos permitem expressar nosso posicionamento acerca de algum problema instaurado, de forma mais democrática. Outros gêneros como o abaixo-assinado, a carta aberta, a carta do leitor, também, são modalidades marcadas pelo teor argumentativo.

Em se tratando de cartas de solicitação e de reclamação, ambas trazem espaços que oportunizam reivindicações acerca de um problema instaurado,

obviamente que elas devem ser remetidas a alguém com plenos poderes para resolver o problema, caso contrário, a finalidade discursiva a que se propõem não se aplica.

Nesse sentido, seja para apresentar reclamações acerca de um problema voltado para a comunidade de uma forma geral, seja para solicitar que algo seja resolvido, o fato é que quanto mais os argumentos apresentados estiverem calcados em bases sólidas, em ideias que realmente farão a diferença no momento de fazer com que o interlocutor se convença de que realmente o problema carece de um olhar mais cuidadoso, mais as possibilidades de retorno poderão ser efetivadas.

No que se refere à linguagem manifestada nessas cartas, além de fazer uso do padrão formal, a precisão, a objetividade e a consistência nos argumentos elencados são fatores imprescindíveis.

Cabe ressaltar que o contexto de uso de cada solicitação ou reclamação pode influenciar a estrutura da carta e pode exigir informações específicas. A carta de solicitação apresenta semelhanças com a carta de reclamação, entretanto esta é feita para apresentar uma indignação, enquanto aquela é feita por alguém que deseja apresentar um pedido.

A **carta de reclamação** é utilizada para **expressar alguma insatisfação ou indignação pessoal ou coletiva**, a respeito de alguma situação vivida e que tem ligação de responsabilidade com alguma instituição ou empresa. A reclamação é uma resposta a alguma circunstância de incômodo.

Por meio desse texto, o remetente solicita alguma medida ou solução àquele ou aqueles que são responsáveis pelo ocorrido. É um texto de **predominância do tipo dissertativo-argumentativo**, podendo conter o tipo narrativo como forte aliado. Por sua flexibilidade temática, a carta de reclamação pode ser utilizada em diversas circunstâncias da vida cotidiana.

Estrutura

- ✓ Local e data;
- ✓ Identificação do destinatário – por se tratar de alguém cujo cargo ocupado requer um tratamento mais respeitoso, o uso do pronome de tratamento adequado se torna indispensável;
- ✓ Vocativo;
- ✓ Corpo do texto, seguido de argumentos que justifiquem o discurso manifestado;

- ✓ Expressão de despedida;
- ✓ Assinatura;
- ✓ Nome do remetente.

Disponível em: <https://www.portugues.com.br/redacao/cartas-reclamacao-solicitacao.html> Acesso: 09 ago. 2021 (adaptada).

Diferença entre carta de reclamação e de solicitação

A carta de solicitação tem o intuito de solicitar algo a alguma figura de poder. Diferentemente, a carta de reclamação tem o objetivo de apresentar uma reclamação, uma indignação a respeito de algo, para alguém que seja responsável ou que possa resolver o problema.

Na solicitação, o remetente está em posição de falta, de quem precisa de algo e, por isso, solicita ajuda para resolver o problema, apresentando, para isso, argumentos que embasem e convençam o destinatário a ajudá-lo.

Na reclamação, o remetente está em posição de prejudicado, alguém que, por algum motivo, sente necessidade de apresentar alguma indignação. Nesse sentido, o intuito não é apenas conseguir ajuda, mas também relatar algo negativo.

Disponível em: <https://brasilescola.uol.com.br/redacao/carta-solicitacao.htm> Acesso: 09 ago. 2021.(Adaptado)

ATIVIDADES

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

Texto I

Carta de solicitação do Colégio Moderno à comunidade e autoridades

Ilm.ºs Senhores Pais e/ou Responsáveis,

Por meio desta carta, o Conselho Diretor do Colégio Moderno, profundamente consternado com o assalto ocorrido nas imediações do Colégio, na manhã desta terça-feira, 07 de junho, vem junto à comunidade Modernista expressar sua solidariedade às famílias de alunos que tiveram seus colaboradores envolvidos nesse lamentável episódio. Externamos, aqui, nossa preocupação com segurança pública em Belém e com as providências a serem tomadas.

Queremos aproveitar essa triste ocorrência para clamar às autoridades competentes de Segurança Pública do Estado e do Município para disponibilizar patrulhamento policial, principalmente em horário de entrada e saída dos colégios, garantindo assim maior segurança a toda comunidade estudantil. Neste sentido, queremos também ouvir quais são as medidas que serão adotadas por parte da Prefeitura e de suas secretarias, para dar mais segurança aos jovens, aos estudantes e ao povo que paga, regularmente, todos os impostos e cumprem a sua função na sociedade.

Esperamos que, casos como esses, possam ser evitados e que a violência possa ser combatida com ações concretas, sistemáticas, a curto, médio e longo prazo, envolvendo um processo contínuo de diálogo com a sociedade, objetivando o bem-estar da população.

Atte. Sociedade Colégio Moderno

(Disponível em <http://colegiomoderno.com.br/carta-aberta-pedindo-mais-seguranca/>, adaptado para fins pedagógicos)

1. Qual é a finalidade desse texto?

2. Que tipo de linguagem foi utilizada?

3. O texto faz

a) () uma solicitação.

c) () uma publicidade.

b) () uma reclamação.

d) () uma descrição.

4. No trecho: " Externamos, aqui, nossa preocupação com segurança pública em Belém e com as providências a serem tomadas. ", a palavra em destaque estabelece a ideia de

- a) () causa. c) () lugar.
b) () consequência. d) () tempo.

5. Ainda sobre o trecho acima, o verbo "Externamos" indica que o texto foi escrito na

- a) () 1º pessoa do plural. c) () 3º pessoa do singular.
b) () 2º pessoa do plural. d) () 3º pessoa do plural.

6. O trecho "Ilm.º Senhores Pais e/ou Responsáveis, "indica que a carta se inicia com

- a) () um apostro. c) () uma explicação.
b) () um vocativo. d) () uma conclusão.

7. Em "Esperamos que, casos como esses, possam ser evitados..." indique

- a) o tempo verbal da palavra destacada:
b) o modo verbal da palavra destacada:

8. No texto, alguns verbos estão flexionados na 1ª pessoa do plural, pois a carta foi escrita pela Sociedade Colégio Moderno. Assinale a alternativa em que haja verbos que indicam esse tipo de flexão.

- a) () "Queremos, Esperamos". c) () "Disponibilizar, Expressar".
b) () "Ocorrido, Garantindo". d) () "Possam, Possa".

9. Após a leitura e análise do **texto I**, preencha a tabela acerca dos problemas apontados, os responsáveis por resolver esses problemas atribuídos pela carta e a forma como a solicitação de resolução foi apresentada ao responsável.

Texto I

Problemas apontados	Responsáveis por resolver os problemas	Solicitação feita	Formas de construir a fundamentação da solicitação

Disponível em: <https://planosdeaula.novaescola.org.br/fundamental/7ano/lingua-portuguesa/a-organizacao-global-da-carta-de-solicitacao/3551> Acesso: 10 ago. 2021. (Adaptada)

10. Leia o texto 2 e preencha a tabela acerca dos problemas apontados, os responsáveis por resolver esses problemas atribuídos pela carta e a forma como a solicitação de resolução foi apresentada ao responsável.

Texto II

Carta de reclamação em razão da não entrega de um produto.

São Paulo, 15 de Novembro de 2020

À empresa X,

Eu, Mariana, no dia 1º de novembro deste ano, encontrei, no site da loja oficial da marca, o lançamento do novo tênis para corredores que, segundo a propaganda, era a melhor tecnologia do mercado.

Ao consultar o frete com o CEP do meu endereço, constou que a entrega seria no valor de R\$ 25 reais, mas o prazo teria a vantagem de ser em 3 dias úteis. Como realizei a compra no domingo, o prazo seria até quarta, dia 4 de novembro.

Realizei a compra com toda a expectativa para o próximo campeonato, que ocorreu no dia 14 de novembro, 13 dias após efetuação da compra. E, apesar da margem de tempo, do valor do frete e da promessa dos três dias, o meu tênis ainda não foi entregue.

Até o dia do campeonato, entrei em contato com o e-mail oficial da loja para relatar o problema, acreditando que, com o tempo disponível, não haveria grandes problemas e o tênis seria entregue a tempo.

Duro engano! A melhor tecnologia do mercado não consegue sequer ter um serviço de atendimento ao cliente eficaz, transparente e proativo.

Hoje me sinto imensamente frustrada pela minha não participação na tão sonhada competição, com misto de arrependimento por ter investido as expectativas do meu sonho em uma marca que não apresenta comprometimento ético.

Assim, diante do exposto, solicito que meu produto seja entregue em até 7 dias úteis ou a devolução do meu dinheiro, caso contrário, serei obrigada a acionar as medidas legais necessárias para a solução da questão.

Atenciosamente,
Mariana Silva e Silva

Disponível em: <https://mundoeducacao.uol.com.br/redacao/carta-reclamacao.htm#:~:text=A%20carta%20de%20reclama%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9,que%20s%C3%A3o%20respons%C3%A1veis%20pelo%20ocorrido>. Acesso: 10 ago. 2021.
(Adaptada).

Texto II

Problema(s) apontado(s)	Responsáveis por resolver os problemas	Solicitação feita	Formas de construir a fundamentação da solicitação