

# EDUCAÇÃO BÁSICA: LEITURA E PRODUÇÃO TEXTUAL DO GÊNERO DISCURSIVO CARTA DE RECLAMAÇÃO NA PERSPECTIVA BAKHTINIANA

Jucenilton Alves dos Santos<sup>1</sup>

## RESUMO

O presente artigo, de cunho bibliográfico, tem como enfoque o ensino da leitura e produção textual do gênero discursivo carta de reclamação visando o desenvolvimento de competências e habilidades através do ponto de vista bakhtiniano. O objetivo geral é discutir o ensino do gênero discursivo carta de reclamação à luz dos preceitos de Bakhtin (2003) em concomitância com estudos da linguagem com ênfase em questões ligadas ao ensino-aprendizagem de Língua Portuguesa. A pesquisa está pautada na perspectiva interacional da linguagem respaldada pelo pensamento de Bakhtin (2003) que idealiza a linguagem como forma de interação social que se estabelece entre indivíduos socialmente organizados e inseridos numa situação concreta de comunicação. A escolha pela concepção bakhtiniana de linguagem exige que aprofundemos nossos estudos a respeito dos conceitos que emergem dessa base científica.

**Palavras-chaves:** Gênero Discursivo; Carta de Reclamação; Bakhtin; Dialogismo.

## ABSTRACT

The present article, of bibliographic nature, focuses on the teaching of reading and textual production of the discursive genre letter of complaint aiming at the development of competences and skills through the Bakhtinian point of view. The general objective is to discuss the teaching of the discursive genre letter of complaint in the light of the precepts of Bakhtin (2003) in conjunction with language studies with an emphasis on issues related to the teaching and learning of the Portuguese language. The research is based on the interactional perspective of language supported by the thought of Bakhtin (2003) who idealizes language as a form of social interaction that is established between socially organized individuals and inserted in a concrete communication situation. The choice of the Bakhtinian conception of language requires that we deepen our studies regarding the concepts that emerge from this scientific basis.

**Keywords:** Discursive Genre; Complain letter; Bakhtin; Dialogism.

---

<sup>1</sup> Doutorando em Educação pelo PPGE/UFSCar. Mestrado e Graduação em Letras pela UESB. Especialista em Gestão Escolar pela UFBA; Atua como coordenador técnico-pedagógico na Secretaria Municipal de Educação e Cultura de Ituruçu-BA. ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-1446-4079>

## PALAVRAS INICIAIS

Em se tratando dos professores que atuam na Educação Básica (Anos Iniciais, Anos Finais e Ensino Médio), lecionando a disciplina de Língua Portuguesa, ainda hoje, existe um grande desafio: desenvolver um processo de leitura e escrita que amenize as lacunas existentes e fazer com que os alunos sintam-se atraídos pela leitura e consigam atribuir sentido ao que leem, mesmo sabendo que a sociedade contemporânea é letrada e inserida numa sociedade grafocêntrica.

Sabemos que várias são as razões que dificultam esse processo e que interfere não só no âmbito do ensino e aprendizagem de Língua Portuguesa como reflete nas diversas áreas do saber, pois é por meio dessa situação comunicativa que o aluno expõe seu ponto de vista, sua visão crítica, interagindo com a construção do conhecimento. Dessa maneira, não é suficiente a comunicação oral para a inserção social. É preciso a inclusão desse alunado, de forma significativa, no mundo da escrita.

Nessa perspectiva, vale ressaltar que nas experiências cotidianas, fora do contexto escolar, o aluno participa de práticas sociais mediadas pela leitura e a escrita e que interage socialmente, muitas vezes sem perceber, pois está praticando o processo de letramento.

Considerando o que foi dito acima, destacam-se alguns fatores que podem contribuir para a dificuldade em relação ao processo de ensino e aprendizagem da leitura e da produção textual, entre eles, têm-se a ausência do desenvolvimento da competência leitora e escritora, a ausência de reconhecimento dos hábitos letrados cotidianos dos alunos pela escola e de planejamento de sequência didática que objetive a aproximação das atividades sociais extraescolares para atribuir significado e aprendizagem do aluno.

Além disso, no que se refere ao papel da escola, destaca-se também a falta de relação com alguns gêneros textuais para assim conviver mais efetivamente com a língua escrita. Essa tarefa não é só um compromisso dos responsáveis pela prática pedagógica, mas também da família em incentivar o hábito de leitura em casa.

Para que todos os apontamentos supracitados se concretizem, faz-se necessário enfatizar mais a importância da leitura, uma vez que é através dela que há o desenvolvimento da habilidade da escrita. É por meio da leitura que o homem vai ampliando os seus conhecimentos, para que possa ter embasamento para poder obter deles um aparato sobre determinado tema e assim desenvolver um texto escrito, além de adquirir um repertório lexical e de informações. A dinâmica da leitura envolve aspectos desde a experiência de mundo vivida pelo leitor aos aspectos sociais, linguísticos, etc.

O enfoque desta pesquisa será dado ao ensino da leitura e produção textual do gênero discursivo carta de reclamação visando o desenvolvimento de competências e habilidades de leitura e de produção textual a partir de uma perspectiva e/ou ótica bakhtiniana. Partindo da perspectiva do trabalho com a leitura e a produção textual, o foco desta pesquisa é demonstrar que a carta de reclamação é uma ferramenta rica e inovadora que nos permite estimular a linguagem cognitiva dos alunos e, por isso, deve ser explorada na sala de aula a fim de diversificar a aprendizagem. O trabalho com a carta de reclamação tende a despertar o aluno tornando as aulas prazerosas e possibilitando uma maior integração da turma, pois, este gênero discursivo apresenta elementos que estão ligados ao conhecimento de mundo dos alunos cuja natureza pode ser expressa através do caráter

argumentativo, devendo ser comum ao produtor e ao receptor dos textos.

## ASPECTOS METODOLÓGICOS

Metodologicamente, fizemos uma busca na Scientific Electronic Library Online (SciELO), uma biblioteca digital de livre acesso e modelo cooperativo de publicação digital de periódicos científicos brasileiros, resultado de um projeto de pesquisa da Fundação de Amparo à Pesquisa de São Paulo (FAPESP) com o Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde - Bireme. A SciELO conta também com o apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq. Ao consultarmos na biblioteca, fizemos uso do descritor Carta de Reclamação a partir de todos os índices (ano de publicação, autor, financiador, periódico, resumo e título), a fim de realizarmos um levantamento do que há armazenado na SciELO acerca desse gênero discursivo na perspectiva da revisão bibliográfica.

## RESULTADOS E ALGUMAS DISCUSSÕES

Ao considerarmos as habilidades da Base Nacional Comum Curricular (BNCC) que são as aptidões desenvolvidas ao longo de cada etapa de ensino da Educação Básica e que contribuem para o desenvolvimento das competências gerais e específicas da Base, no que tange ao gênero discursivo carta de reclamação ela traz o seguinte:

EF04LP11: Planejar e produzir, com autonomia, cartas pessoais de reclamação, dentre outros gêneros do campo da vida cotidiana, de acordo com as convenções do gênero carta e com a estrutura própria desses textos (BRASIL, 2017).

Observamos que por meio desta habilidade os professores dos Anos Iniciais e Anos Finais podem proporcionar através do gênero discursivo carta de reclamação momentos de leitura e escrita e também desenvolver a capacidade de argumentação, defesa de direitos, ideias e posições.

Ao utilizarmos o descritor Carta de Reclamação na biblioteca SciELO, encontramos um resultado de 06 artigos, o que consideramos pouco, tendo em vista a relevância dessa base de dados em nível internacional. Vejamos na tabela o resultado:

Tabela 1 – Carta de Reclamação na SciELO

Periódico	Título	Autor/Ano
DELTA: Documentação de Estudos em Linguística Teórica e Aplicada	Mediações formativas na aula de língua portuguesa: gestos didáticos numa concepção interacionista de ensino	BARROS; GONÇALVES, 2017
Trabalhos em Linguística Aplicada	A capacidade de ação discursiva: representações do contexto de produção em situação de ensino-aprendizagem da escrita	BARROS, 2015(a)
Linguagem em (Dis)curso	O agir linguageiro e a prática de produção textual na escola	BARROS, 2015(b)
Revista Brasileira de Linguística Aplicada	A aprendizagem coletiva de língua portuguesa para surdos através das interações em língua de sinais	PIRES, 2014
Trabalhos em Linguística Aplicada	Memória das aprendizagens: um gesto docente integrador da sequência didática	BARROS, 2013(a)
Revista Brasileira de Linguística Aplicada	O trabalho do professor sob o ponto de vista dos gestos didáticos	BARROS, 2013(b)

Fonte: Dados da pesquisa, SciELO, 2021

A partir do levantamento feito na biblioteca do SciELO, compilamos os resultados na tabela acima com seus respectivos autores e/ou pesquisadores e observamos que os objetivos foram variados, entretanto, tendo como foco o gênero discursivo carta de reclamação, ao lermos o artigo como um todo e não somente o resumo e/ou título.

Barros e Gonçalves (2017) focalizaram o uso da sequência didática do gênero discursivo carta de reclamação como objeto unificador para o ensino de língua portuguesa. Barros (2015a) apresenta um recorte de uma pesquisa de doutorado centrada na apropriação instrumental do gênero carta de reclamação sob as lentes teórico-metodológicas do Interacionismo Sociodiscursivo (ISD). A pesquisa de Barros (2015b) teve como objeto de análise o processo de escrita de uma carta de reclamação ancorado na metodologia das sequências didáticas e também apresentou um panorama teórico do agir comunicativo, a fim de se chegar a um quadro conceitual da ação languageira. Já em Pires (2014) a pesquisa analisou as interações em língua de sinais (LS), entre estudantes surdos do ensino fundamental, nas aulas de Língua Portuguesa e analisou através do sociointeracionismo as interações desses estudantes durante o desenvolvimento de uma unidade didática que os incentivavam a escrever uma carta de reclamação, em Língua Portuguesa, sobre a sua escola. A pesquisa de Barros (2013a) teve como objetivo apresentar resultados relativos ao agir do professor na mobilização da ferramenta Sequência Didática, tomando como foco o gesto didático fundador relativo à mobilização da memória das aprendizagens através da carta de reclamação. Em Barros (2013b) o objetivo geral da pesquisa também pautou-se na validação didática da metodologia de ensino de línguas proposta por pesquisadores filiados ao Interacionismo Sociodiscursivo (ISD) em contexto específico da escolarização pública brasileira.

Em suma, identificamos que Barros (2013a, 2013b, 2015a) faz alguns recortes de sua pesquisa de doutoramento intitulada “Gestos de ensinar e de aprender gêneros textuais: a sequência didática como instrumento de mediação” realizada na Universidade Estadual de Londrina - UEL (2012), e de uma pesquisa de intervenção colaborativa feita numa escola pública da periferia de Londrina, publicando-os no formato de artigo nas respectivas revistas mencionadas na tabela 1. Em todas as pesquisas/trabalhos, a autora usa a sequência didática como instrumento/metodologia/ferramenta de ensino, o que corrobora para a obtenção de ótimos resultados em termos de proficiência na leitura e na escrita a partir da carta de reclamação.

## **GÊNERO DISCURSIVO CARTA DE RECLAMAÇÃO**

Entendemos que, além da leitura aumentar nosso conhecimento de mundo e ampliar nosso conjunto de informações, outros conhecimentos são necessários no momento de se produzir um texto, pois a produção de discursos não acontece no vazio, uma vez que todo texto se organiza dentro de um determinado gênero, que no entanto constituem formas relativamente estáveis de enunciados, disseminados na cultura e distinguidos por três partes: (i) conteúdo temático, (ii) estilo e (iii) construção composicional. Isso nos implica dizer que “falamos apenas através de determinados gêneros do discurso, isto é, todos os nossos enunciados possuem formas relativamente estáveis e típicas de construção do todo (BAKHTIN, 2003, p. 282)”.

A respeito do estilo do gênero do discurso, afirmamos que se encontra indissociavelmente ligado ao tema. Sua característica se dá pela seleção de recursos linguísticos usados pelo falante com o objetivo de ser escutado por alguém e dele se obter uma resposta. Esses

mecanismos gramaticais, discursivos, empregados na caracterização de um determinado gênero devem ser estudados com prioridade pelo professor nas práticas de leitura e análise linguística para análise dos efeitos de sentido gerados pela língua em uso. Na imagem abaixo, temos um exemplo de carta de reclamação, utilizada aqui como forma de ilustrar/exemplificar o gênero discursivo em questão.

De acordo com Bakhtin, os gêneros do discurso são formas-padrão relativamente estáveis de um enunciado, determinadas socialmente e historicamente. O autor afirma que só nos comunicamos, falamos e escrevemos, através de gêneros do discurso. Os sujeitos têm um grande repertório de gêneros e, na maioria das vezes, nem percebem isso. Até no diálogo mais informal, o discurso é moldado pelo gênero em uso. Esses gêneros nos são dados, segundo Bakhtin (2003, p.282), “[...] quase da mesma forma com que nos é dada a língua materna, a qual dominamos livremente até começarmos o estudo da gramática”.

Entretanto, é importante que a escola permita aos alunos o contato e a compreensão dos mais variados gêneros discursivos possíveis, e é isso que faremos ao propor uma proposta teórico-metodológica do ensino do gênero carta de reclamação com bases nos preceitos bakhtinianos. Para que isso aconteça, é preciso repensar em termos de planejamento e ajustamento de conteúdos, pois os professores são cobrados, geralmente, pela quantidade de conteúdos trabalhados, o que certamente afeta a qualidade do produto oferecido.

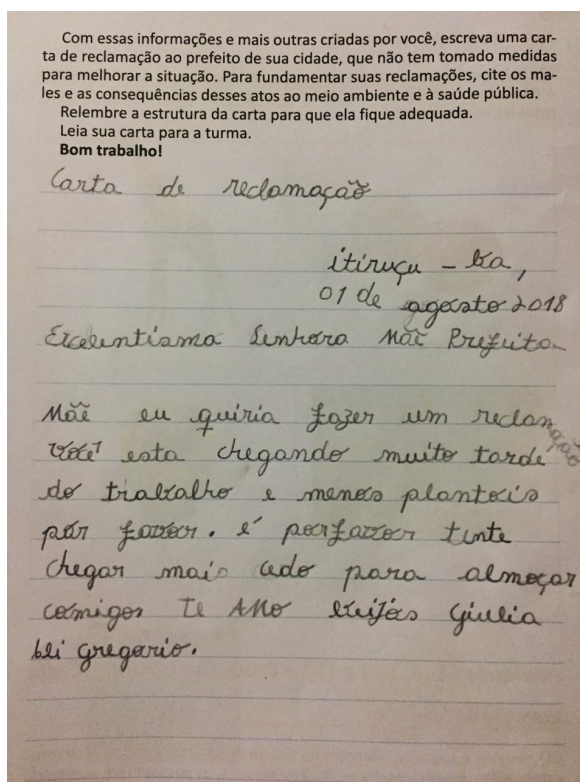
Compreendemos que a produção de um trabalho efetivo com os gêneros discursivos para o ensino-aprendizagem de Língua Portuguesa, fundamentados pelos documentos oficiais, demanda a realização de mudanças tanto no que diz respeito à formação do professor, quanto ao que determinam os currículos que definem os conteúdos que chegam às escolas de modo forçado pelas secretarias educacionais. Dessa maneira, uma vez expostos alguns conceitos básicos da teoria de Bakhtin, deparamo-nos diante do nosso grande desafio: articular esses pressupostos com as situações reais de aprendizagem, no que concerne a atividades de leitura e produção de texto tendo como enfoque a carta de reclamação como gênero discursivo.

Partindo deste princípio, entendemos que o trabalho com a carta de reclamação suscitará a argumentação em sala de aula e por conta disso o seu estudo seja de grandiosíssima importância, visto que o ato de “argumentar é uma atividade social especialmente relevante, que permeia a vida dos indivíduos em todas as esferas da sociedade, pois a defesa de pontos de vista é fundamental para que se conquiste espaço social e autonomia (LEAL; MORAIS, 2006, p. 8)”.

Dessa forma, a carta de reclamação é um gênero discursivo que contribui para uma reflexão crítica da realidade, uma vez que esse gênero discursivo, da ordem da argumentação, leva os sujeitos a se defrontarem com questionamentos instigantes e curiosos, onde os estudantes são levados a se posicionarem acerca de um tema/assunto/ideia, a exporem seus pontos de vista e a justificá-los na tentativa de convencer o leitor consistindo assim um ato de interação verbal, respaldados pelo dialogismo bakhtiniano.

Vejamos o exemplo na imagem abaixo:

Figura 1 – Carta de reclamação feita por Giulia para a sua mãe, médica e prefeita, Lorenna Moura Di Gregorio do município de Itiruçu/BA



Fonte: Acervo do pesquisador. Imagem cedida pela prefeita Lorenna Moura Di Gregorio – Itiruçu/BA.

Como podemos observar na imagem, vemos que a reclamação feita por “Giulia” a sua mãe contém argumentos com a intencionalidade de convencê-la do seguinte modo: através do posicionamento da filha frente a uma reflexão crítica da realidade vivida pela mãe.

Tabela 2 – Argumentos2/Carta de Reclamação

Argumento 1	“você esta chegando muito tarde do trabalho”
Argumento 2	“menos plantões por favor”
Argumento 3	“é por favor tente chegar mais cedo para almoçar comigo”

Transcrição do autor

A carta de reclamação é um gênero discursivo requerido em vários contextos sociais, a exemplo das reclamações feitas via e-mail ou páginas/sites de vendas com o intuito de cobrar, criticar e reclamar a respeito de algum produto ou serviço, sendo a maioria das reclamações acerca de mau atendimento do prestador de serviço e qualidade do serviço prestado. Dessa maneira, embora na contemporaneidade não enviemos carta de reclamação através dos Correios, a escrita deste gênero por meio do e-mail é algo bastante comum e utilizado diariamente no mundo todo. Entendemos que os recursos tecnológicos disponíveis e utilizados no cotidiano e as mídias atuais não mudaram o gênero discursivo

2 Os argumentos foram transcritos de forma literal.

carta de reclamação; na verdade, o que se modificou foi o tipo de ferramenta de comunicação: da carta para o correio eletrônico.

Há uma diversidade de gêneros discursivos emergentes e mesmo diante deste contexto, muito provavelmente os alunos do Educação Básica (Anos Iniciais, Anos Finais e Ensino Médio) já tiveram contato com algum tipo de carta, seja na escola, ou em casa, ou ainda em outros âmbitos sociais.

Sendo um gênero discursivo secundário, a carta de reclamação também aparece em situações conflitantes nas quais os clientes/reclamantes manifestam alguma insatisfação e/ou injustiça de que acreditam estar sendo vítimas. Como afirmam Gregório e Cecílio (2006), “a carta de reclamação representa o exercício da cidadania.” Esse gênero discursivo pode ficar restrito ao cliente/consumidor e à organização/empresa causadora do problema reclamado ou pode ser publicados em meios de comunicações voltados para reclamações e reivindicações dos cidadãos a exemplo do Reclame Aqui<sup>3</sup>. Segundo Miranda (2004) nesses sites a carta de reclamação deixa de ter a intencionalidade de apenas resolver o problema e se torna também uma denúncia. De acordo com Miranda,

Elaborar uma carta de reclamação para ser publicada na imprensa é uma estratégia de um sujeito que visa tornar público um fato que considera ser injusto, grave, inquietante, etc., de modo que o objetivo não será simplesmente apresentar uma reclamação, para o qual se poderia optar por uma carta dirigida à instituição (MIRANDA, 2004, p. 23).

Partindo dos pressupostos acima, consideramos que não devemos estudar o gênero discursivo carta de reclamação no contexto de ensino da língua portuguesa objetivando apenas sua estrutura e características, mas, sobretudo, entendendo que esse ensino deve-se pautar na compreensão da sua função social e na pressuposição dos elementos contextuais na sua textualidade. Desta maneira, é importante frisar seus aspectos dialógicos, tão fundamentais para o processo de letramento numa sociedade tão dinâmica e contemporânea como a nossa, contribuindo para que o aluno aprenda usar o gênero em questão em situações pessoais do dia a dia, onde possa exercer a prática de linguagem formal de reclamar sobre um problema da sociedade em que está inserido e, ao mesmo tempo, solicitar a sua resolução por meio da fundamentação de argumentos.

## LEITURA COMO INTERAÇÃO NA PERSPECTIVA BAKHTINIANA

Como realizar uma prática educativa de forma estimulante, fazendo com que os alunos gostem, admirem e queiram realizá-la sem reclamações ou desmotivações, favorecendo os estudos da linguagem com ênfase em questões ligadas ao ensino-aprendizagem de Língua Portuguesa, do pensamento e da interação humana? Como é o estudo do gênero discursivo carta de reclamação na Educação Básica (Anos Iniciais, Anos Finais e Ensino Médio)? De que forma o gênero discursivo carta de reclamação pode contribuir para o ensino de elementos linguísticos que promovem a competência da produção textual e leitora? São essas questões que procuraremos responder, senão inquietar, o prezado leitor/a ao longo desse texto.

Os autores que embasam esta pesquisa estão pautados na perspectiva interacional

3 O Reclame Aqui é um site brasileiro de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços. É um serviço gratuito, tanto para os consumidores postarem suas reclamações quanto para as empresas responderem a elas. Disponível em < [https://pt.wikipedia.org/wiki/Reclame\\_Aqui](https://pt.wikipedia.org/wiki/Reclame_Aqui)>, acesso em 10 de ago. de 2018.

da linguagem respaldados pelo pensamento bakhtiniano. A concepção de linguagem adotada é essencial, pois ela institui não só a prática pedagógica, mas também as metodologias utilizadas. De acordo com Geraldi uma diferente concepção de linguagem constrói não só uma nova metodologia, mas principalmente um novo conteúdo de ensino (GERALDI, 2003, p. 45).

Bakhtin (2003) idealiza a linguagem como forma de interação social que se estabelece entre indivíduos socialmente organizados e inseridos numa situação concreta de comunicação. Segundo o autor, a linguagem é a única possibilidade de socialização, é unidade que forma o sujeito. Os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN) assinalam que [...] é pelas atividades de linguagem que o homem se constitui sujeito, só por intermédio delas é que tem condições de refletir sobre si mesmo (BRASIL, 2006, p. 24). Desta maneira, é através da linguagem que o homem entende o contexto social do qual participa.

A real substância da língua, na concepção de Bakhtin (1997), é formada pelo fenômeno da interação verbal entre os sujeitos. A língua se realiza através das situações. Segundo Geraldi (2003), a linguagem não serve apenas para transmitir informações, mas para possibilitar ao locutor agir sobre o seu interlocutor e sobre o mundo, construindo vínculos que antes não existiam. Dessa maneira, compreendemos que a linguagem é um objeto semiótico usado para a comunicação e a ação entre os sujeitos enunciativos compostos por dois ou mais indivíduos socialmente regularizados. Geraldi auxilia-nos na compreensão da declaração de Bakhtin de que a interação é que dá substância à língua (BAKHTIN, 1997). Para Bakhtin, o que importa é a característica interacional, enunciativa do discurso, e não apenas as características formais da língua. Ele esclarece que a língua está sempre a disposição de um sujeito que a usa numa determinada condição de enunciação em que a palavra e o signo estão de acordo com a situação social instituída concretamente.

Valendo-se do fato de que os sujeitos vivem em sociedade, e entendendo a linguagem como forma de socialização, podemos compreendê-la como basicamente dialógica, conforme apresenta Bakhtin. De acordo com ele, todos os textos no decorrer da interação são dialógicos, ou seja, nenhum enunciado seria completamente original, pois sempre dialoga com um enunciado anterior, levando consigo suas marcas. Bakhtin afirma que o homem constrói-se à medida que vai ao encontro do outro: cedo ou tarde, o que foi ouvido e compreendido de modo ativo encontrará eco no discurso ou no comportamento subsequente do ouvinte (BAKHTIN, 2003, p. 292). O universo é transpassado por vínculos dialógicos, onde o outro é fundamental na efetivação de nossa identidade, sendo o enunciado o espaço comum entre locutor e interlocutor. A respeito disso, o autor afirma que: Toda palavra serve de expressão de um em relação ao outro. Através da palavra, defino-me em relação ao outro, isto é, em última análise, em relação à coletividade (BAKHTIN, 1997, p. 113).

Partindo dessa premissa bakhtiniana, o sentido da palavra não se encontra em si mesmo, pois ela é produzida na enunciação verdadeira e única que acontece por meio da interação verbal através das enunciações.

Conforme a visão dialógica bakhtiniana, é na interação verbal entre o sujeito com o já-dito e com o prefigurado que o discurso, segundo o contexto, adquire sentido. Bakhtin (2003), afirma que as formas de uso da língua ocorrem em forma de enunciados orais e escritos, concretos e únicos, estáveis, denominados gêneros do discurso. Para utilizarmos a



noção de gêneros do discurso recomendado por Bakhtin, segundo Rodrigues (2005), é necessário “[...] pensar a linguagem no campo das relações sociais, portanto, marcada ideologicamente, concebida como interação e sempre perpassada pelas relações dialógicas”.

Assim, entramos no conceito de enunciado concreto: “A fala só existe, na realidade, na forma concreta dos enunciados de um indivíduo: do sujeito de um discurso-fala” (BAKHTIN, 2003, p. 294). Dessa maneira, entendemos que não falamos através de palavras ou frases isoladas, mas através de enunciados. Isto é, para que aconteça interação, é necessário que haja um querer-dizer de alguém e um motivo para esse querer. A palavra que compõe esse querer-dizer do sujeito é a materialização do enunciado, ou seja, sua dimensão verbal.

A escolha pela concepção bakhtiniana de linguagem exige que aprofundemos nossos estudos a respeito dos conceitos que emergem dessa base científica. Sob essa perspectiva de língua como discurso, ligada à ideia de interação, ultrapassam-se os limites meramente linguísticos que entendem a língua como expressão do pensamento ou como código (sistema).

Assumindo a linha teórica de língua através dos pressupostos interacionistas, também é preciso ampliarmos nossas reflexões sobre o conceito de dialogismo como elemento de importância para a compreensão do conceito de gênero discursivo.

A concepção de língua como discurso exige que a estudemos através da sua dimensão social. Sendo o enunciado o elemento real da comunicação humana, deve ser observado em processo de interação. Segundo Bakhtin (2003), por ser o elemento real da comunicação humana e ocorrer em processo de interação, o enunciado reflete as esferas sociais em que os seres humanos agem.

Dessa maneira, entendemos que a sociedade, ao executar uma situação interacional diferente, também constitui um novo gênero para atender a essa demanda que se constitui. De acordo com Bakhtin,

O enunciado reflete as condições específicas e as finalidades de cada uma dessas esferas, não só por seu conteúdo (temático) e por seu estilo verbal, ou seja, pela seleção operada nos recursos da língua – recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais –, mas também, e, sobretudo, por sua construção composicional. Estes três elementos (conteúdo temático, estilo e construção composicional) fundem-se indissolúvelmente no todo do enunciado, e todos eles são marcados pela especificidade de uma esfera de comunicação (BAKHTIN, 2003, p. 280).

Considerando esse aporte teórico, os enunciados sempre serão produzidos por meio de uma esfera da atividade humana, o que reflete suas condições específicas e suas particularidades.

## **ALGUMAS CONSIDERAÇÕES**

O estudo do gênero carta de reclamação como recurso alternativo para a aprendizagem é relevante para os alunos da Educação Básica (Anos Iniciais, Anos Finais e Ensino Médio) visto que oportuniza atividades mais produtivas e agradáveis e também avanço no conhecimento e no posicionamento frente a um destinatário específico, tendo a possibili-

dade de expor seus argumentos acerca de um determinado assunto.

Essa temática é importante porque contribuirá para a melhoria da prática pedagógica dos professores uma vez que muitos alunos apresentam dificuldade em compreender o que leem, têm dificuldade de atribuir sentido ao texto, não sabem quais caminhos percorrer para chegar à compreensão e à argumentação, e, talvez, por isso alguns resistam tanto à leitura, dizem que não gostam de ler, se recusam a trabalhar com o texto em sala de aula.

Em algumas situações, muitas vezes, os gêneros discursivos funcionam mais como critério de delimitação de dados de uma pesquisa do que sendo realmente o objeto de estudo, uma vez que a ideia central do gênero discursivo, aquilo que faz de um texto um texto/enunciado, que vislumbra fronteiras entre tipo de texto e gênero do discurso, acaba não sendo abrangido pela análise. Além do problema das categorias linguísticas, é passível faltar aquele olhar de estranhamento e de busca da apreensão do que é característico do gênero em investigação quando se parte para a análise através do estabelecimento de categorias precedentes.

## REFERÊNCIAS

- BARROS, E. M. D de; GONÇALVES, A. V. **Mediações formativas na aula de língua portuguesa: gestos didáticos numa concepção interacionista de ensino.** DELTA [online]. 2017, vol.33, n.3, pp.945-981. ISSN 1678-460X.
- BARROS, E. M. D de. **A capacidade de ação discursiva: representações do contexto de produção em situação de ensino-aprendizagem da escrita.** Trab. linguist. apl. [online]. 2015(a), vol.54, n.1, pp.109-136. ISSN 2175-764X.
- \_\_\_\_\_. **O agir linguageiro e a prática de produção textual na escola.** Ling. (dis) curso [online]. 2015(b), vol.15, n.1, pp.77-94. ISSN 1982-4017.
- \_\_\_\_\_. **Memória das aprendizagens: um gesto docente integrador da sequência didática.** Trab. linguista. apl. [conectados]. 2013(a), vol.52, n.1, pp.107-126. ISSN 2175-764X.
- \_\_\_\_\_. **O trabalho do professor sob o ponto de vista dos gestos didáticos.** Rev. bras. linguista. apl. [conectados]. 2013, vol.13, n.3, pp.741-769. ISSN 1984-6398.
- BRASIL. Ministério da Educação, Secretaria da Educação Básica. **Orientações Curriculares para o Ensino Médio: linguagens, códigos e suas tecnologias.** Brasília: MEC/SEB, 2006.
- \_\_\_\_\_. Ministério da Educação, Secretaria de Educação Média e Tecnológica. **Parâmetros Curriculares Nacionais: Ensino Médio.** Brasília: MEC, 2006.
- \_\_\_\_\_. **Base Nacional Comum Curricular.** Brasília: MEC, 2017. Disponível em: [http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/BNCC\\_20dez\\_site.pdf](http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/BNCC_20dez_site.pdf). Acesso em: 02 de fev. de 2021.
- BAKHTIN, M. **Estética da criação verbal.** 4. ed. Martins Fontes: São Paulo, 2003.
- BAKHTIN, M. **'O problema do texto na linguística, na filosofia e em outras ciências humanas'**. In: Estética da criação verbal. Tradução de Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2003, págs. 307-335.
- BAKHTIN, M. **'Os Gêneros do discurso'**. In: Estética da criação verbal. Tradução de Paulo Bezerra. São Paulo: Martins Fontes, 2003, págs. 261-306.
- BAKHTIN, M. & VOLOCHINOV, V.N. **Marxismo e filosofia da linguagem.** 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

GERALDI, J. **Portos de passagem**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

GREGÓRIO, R. M.; CECÍLIO, S. R. **Carta de reclamação**: uma análise do contexto de produção e das marcas linguístico-enunciativas. Londrina: UEL, 2006.

LEAL, Telma F. & MORAIS, Artur G. **A Argumentação em Textos Escritos**: a Criança e a Escola. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

MIRANDA, F. **Cartas de reclamação e respostas institucionais na imprensa: acerca do gênero e os mecanismos de responsabilização enunciativa**. Trabalho realizado no quadro do Projeto Discursos e Textos do Português Europeu Moderno e Contemporâneo, CLUNL, inédito, 2004.

PIRES, V. O. D. **A aprendizagem coletiva de língua portuguesa para surdos através das interações em língua de sinais**. Rev. bras. linguist. apl. [online]. 2014, vol.14, n.4, pp.987-1014.

RODRIGUES, R. H. **Os gêneros do discurso na perspectiva dialógica da linguagem**: a abordagem do Círculo de Bakhtin. In: MEURER, J. L.; BONINI, A.; MOTTA-ROTH, D. (Org.). Gêneros: teorias, métodos, debates. São Paulo: Parábola, 2005, 152-183.