

MODELIZAÇÃO TEÓRICA DO GÊNERO: A CARTA DE RECLAMAÇÃO COMO OBJETO SOCIAL DE REFERÊNCIA PARA O ENSINO DA LÍNGUA PORTUGUESA

Eliana Merlin Deganutti de Barros¹
Samandra de Andrade Corrêa²

RESUMO

Este trabalho ancora-se nos estudos do Interacionismo Sociodiscursivo (ISD) e tem como objetivo apresentar resultados da *modelização teórica* (BARROS, 2012b) do gênero *carta de reclamação*. O modelo teórico é apresentado em duas etapas: estudos sobre a carta de reclamação e descrição analítica com base em um *corpus* representativo do gênero: cinco cartas publicadas em diversos suportes textuais. Este trabalho justifica-se pela necessidade de se explicitar o funcionamento de gêneros de referência para o ensino da língua portuguesa.

Palavras-chave: interacionismo sociodiscursivo, modelo teórico, carta de reclamação.

Introdução

A Base Nacional Comum Curricular (BNCC – BRASIL, 2018), documento que norteia, atualmente, o ensino de Língua Portuguesa na Educação Básica, tem como eixo central o trabalho com as práticas de linguagem – leitura/escuta, produção textual e análise linguística/semiótica –, sendo o texto, em todas as suas modalidades, o objeto direcionador do ensino ou, nas palavras do documento, a “unidade de trabalho” com a língua (BRASIL, 2018, p. 67). Como todo texto se realiza, necessariamente, em um gênero textual/discursivo³, esse passa a ser um pilar para se alcançar os objetivos

¹ Programa de Pós-Graduação em Ensino (PPGEN) e Programa de Pós-Graduação em Letras (PROFLETRAS). Universidade Estadual do Norte do Paraná (*Campus* Cornélio Procópio). Doutora em Estudos da linguagem. E-mail: elianamerlin@uenp.edu.br

² Mestre em Ensino (PPGEN) pela Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP). E-mail: samandra.andrade@hotmail.com

³ Neste trabalho não estamos fazendo diferença entre gêneros textuais e discursivos, porém, como assumimos a perspectiva teórica do Interacionismo Sociodiscursivo, adotamos, preferencialmente, a denominação *gêneros textuais*. Partilhamos da perspectiva de Bezerra (2017, p.28): “não existem dois

propostos: “proporcionar aos estudantes experiências que contribuam para a ampliação dos letramentos, de forma a possibilitar a participação significativa e crítica nas diversas práticas sociais [...]” (BRASIL, 2018, p. 67-68).

Diante disso, entendemos que o gênero pode assumir duas funções no contexto de ensino e aprendizagem da língua: agir como instrumento (meio) e objeto (fim). Ele pode ser *instrumento*, pois, por meio dele, pode-se ensinar e aprender o funcionamento da língua, já que ele é o *megainstrumento* da comunicação, como ressalta Schneuwly (2013). Pode ser *objeto*, uma vez que é função da escola levar os alunos à apropriação de gêneros que circulam socialmente e que são relevantes para a atuação nos diversos *campos de atuação social* – da vida cotidiana, jornalístico-midiático, artístico-literário, das práticas de estudo e pesquisa, de atuação na vida pública (BRASIL, 2018) –, considerando uma perspectiva de letramentos globais e locais.

A partir da perspectiva sobre os gêneros textuais, este trabalho fundamenta-se nos estudos do Interacionismo Sociodiscursivo (ISD – BRONCKART, 2009), a fim de apresentar um *modelo teórico* (BARROS, 2012b) da *carta de reclamação*, o qual apresenta uma descrição do funcionamento do gênero sob a ótica contextual, discursiva e linguística. Compreendemos que o reconhecimento do funcionamento de gêneros de referência para o ensino pode auxiliar na elaboração de materiais didáticos e, conseqüentemente, contribuir com o ensino da língua portuguesa na Educação Básica.

O trabalho está organizado da seguinte forma: primeiramente, discutimos sobre a concepção de gêneros; em seguida, discorremos sobre o processo de modelização do gênero; na sequência, apresentamos a carta de reclamação a partir de estudos de especialistas do gênero; posteriormente, analisamos o *corpus* textual selecionado para a modelização teórica, tendo como parâmetro a noção de *capacidades de linguagem* do ISD (DOLZ; PASQUIER; BRONCKART, 2017); por fim, trazemos nossas considerações finais.

Gêneros textuais/discursivos

Os gêneros textuais/discursivos são artefatos sociodiscursivos que instrumentalizam a nossa comunicação (ROJO; BARBOSA, 2015). Nas palavras do teórico e filósofo russo Mikhail Bakhtin (2016, p. 39): “Se os gêneros do discurso não

objetos distintos, gêneros discursivos e gêneros textuais, como objetos do mundo exterior à linguagem e [...] não deveria haver tais objetos distintos nem mesmo como objetos de discurso”.

existissem e nós não os dominássemos se tivéssemos de criá-los pela primeira vez, a comunicação discursiva seria quase impossível”. De acordo com autor, sem os gêneros a interlocução seria impossível, pois são organizadores do discurso. Ou seja, são ferramentas essenciais no processo comunicativo, porque ordenam e estabilizam as atividades comunicativas do dia a dia (MARCUSCHI, 2010).

Segundo Bakhtin (2016, p.12 – grifos do autor), “[...] cada campo de utilização da língua elabora seus *tipos relativamente estáveis de enunciados*”, os quais o autor denomina *gêneros do discurso* que, neste trabalho, estamos considerando equivalente à gêneros textuais. De acordo com o estudioso, cada esfera social – escolar, familiar, religiosa etc. – disponibiliza a seus usuários uma gama de gêneros que possibilitam as interações interpessoais. São, na verdade, pré-construídos socialmente, legados de várias gerações e sujeitos a adaptações pelos agentes-produtores na realização de suas ações de linguagem.

Na visão bakhtiniana, e da qual o ISD partilha, os gêneros são “relativamente estáveis”, isto é, são condicionados por forças centrífugas e centrípetas que trabalham de forma oposta. Uma força busca a manutenção das regularidades, da normatização do gênero, outra, trabalha para sua dispersão. Os gêneros, como o próprio nome infere, apresentam características regulares (de várias ordens) que nos permitem reconhecê-los, denotando, assim, sua “estabilidade” enquanto entidade discursiva. Por outro lado, conforme aponta Marcuschi (2010, p.19), são também “maleáveis, dinâmicos, plásticos”, isto é, podem sofrer mudanças (diacrônicas) e variações (sincrônicas), justificando, dessa forma, o teor relativo dessa estabilidade. Por exemplo: o gênero *carta de reclamação*, objeto da nossa investigação, apresenta um teor de estabilidade, por meio do qual podemos identificá-lo e diferenciá-lo de outros tipos de carta ou de outros gêneros. Mas, como qualquer gênero, ele também apresenta um teor de instabilidade, de flexibilidade, pois é passível de variações estilísticas, assim como de mudanças sócio-históricas.

Rajo e Barbosa (2015, p.27), apoiadas em uma visão bakhtiniana, definem os gêneros como “entidades da vida”, o que entendemos como pertencentes às inúmeras atividades humanas. São, como destacado por Marcuschi (2010), resultados de um trabalho coletivo, tornando-se um legado para as gerações posteriores das mais diversas esferas sociais. Essas, por sua vez, são marcadas por reunir um *repertório* de gêneros,

ou seja, um conjunto de gêneros que funciona naquele campo, num determinado período sócio-histórico. É o que Bronckart (2006)⁴ denomina de *arquitexto*. No arquitexto acadêmico, por exemplo, estão indexados gêneros como: fichamento, tese, dissertação, artigo científico etc.

Segundo os estudos de Bakhtin (2016), os gêneros podem ser classificados em primários e secundários: os primários são aqueles que surgem nas situações comunicativas simples (conversa entre amigos; bilhete para os pais etc.); já os secundários caracterizam-se por situações comunicativas mais complexas (palestra, seminário, artigo científico etc.).

Schneuwly (2013), retomando os conceitos bakhtinianos, esclarece que os gêneros primários originam-se das conversas espontâneas. O autor enfatiza que esses estão relacionados a situações imediatas. No que diz respeito aos secundários, o pesquisador genebrino explica: “sua forma é frequentemente uma construção complexa de vários gêneros cotidianos que, eles próprios, estão ligados a situações; resultam de uma disposição relativamente livre de gêneros.” (SCHNEUWLY, 2013, p.29). O autor enfatiza que a apropriação do gênero secundário não é direta, pois o indivíduo se depara com o gênero em uma situação comunicativa que não lhe é comum, que não faz parte das relações imediatas do cotidiano.

Bakhtin (2016) sistematiza os gêneros a partir de três componentes: *conteúdo temático, estilo e construção composicional*: “Todos esses elementos [...] estão indissolavelmente ligados no conjunto do enunciado e são igualmente determinados pela especificidade de um campo da comunicação” (BAKHTIN, 2016, p, 12). Fossey (2019, p. 64-65), esclarece tais conceitos bakhtinianos:

O conteúdo temático (ou tema) diz respeito ao domínio de sentido de que se ocupa o gênero. Não se trata apenas do conteúdo, assunto ou tópico principal [...], mas do “conteúdo enfocado com base em uma apreciação de valor [...]”⁵. Logo, a construção composicional (modo de organização, de estruturação de um texto) e o estilo (seleção de meios linguísticos, lexicais, fraseológicos e gramaticais) são configurados de modo a convergirem com o tema, explicitando,

⁴ Bronckart (2006) passa a usar *arquitexto*, ao invés de *intertexto*, para se referir ao repertório de gêneros legado por uma esfera social de comunicação.

⁵ Referência de Fossey (2019) ao verbete “Gêneros do discurso”, do *Glossário Ceale*, escrito por Roxane Rojo, disponível em: <<http://www.ceale.fae.ufmg.br/app/webroot/glossarioceale/>>, acesso em 04 março 2021.

exatamente, a apreciação de valor que o enunciador faz em relação ao que fala.

Já Bronckart (2009), principal autor do ISD – fonte teórica de nossa pesquisa – elabora um quadro de análise dos gêneros/textos, a partir de dois pilares: 1) as *condições de produção*; 2) a *arquitetura interna dos textos*. As condições de produção estão relacionadas aos mundos físicos e sociosubjetivo. Segundo o autor, o mundo físico corresponde ao agir concreto do agente produtor de um texto, já o mundo sociosubjetivo está relacionado à imagem que o agente-produtor assume no momento da produção.

Quanto à segunda categoria de análise de textos, a *arquitetura interna dos textos*, essa se subdivide em três grupos: *infraestrutura*; *mecanismos de textualização* e *mecanismos enunciativos*. A infraestrutura é tratada de forma metafórica por Bronckart (2009) como *folhado textual*, pela justaposição de *camadas* que organizam o todo do enunciado. Essa categoria inclui: 1) o *plano textual* (forma de organização do conteúdo temático); 2) os *tipos de discursos* (discursos teórico e interativo, relacionados ao mundo do expor; narração e relato, relacionados ao mundo do narrar); e 3) as *sequências textuais* (narrativa, argumentativa, explicativa, descritiva e dialogal). Os mecanismos de textualização têm como finalidade articular as partes do texto, por meio de séries isotópicas de organizadores e de retomadas textuais – “contribuem para marcar ou ‘tornar mais visível’ a estruturação do conteúdo temático” (BRONCKART, 2009, p. 119 – grifos do autor). Por fim, os mecanismos enunciativos incluem o gerenciamento das *vozes enunciativas* e o processo de *modalização* do discurso, os quais, segundo Bronckart (2009, p. 119-120 – grifos do autor), são “do domínio do nível mais ‘superficial’, no sentido de serem mais diretamente relacionados ao tipo de interação que se estabelece entre o agente-produtor e seus destinatários”.

Modelização do gênero: uma ferramenta da transposição didática

A *modelização didática do gênero*, segundo o ISD, é um dos pilares para a elaboração de sequências de atividades voltadas para a apropriação desses instrumentos da comunicação (ver DE PIETRO; SCHNEUWLY, 2014), uma vez que ela determina as dimensões ensináveis do gênero e, conseqüentemente, o modelo a ser *presentificado* no projeto de ensino. Esse processo de modelização didática, por sua vez, é

reconfigurado por Barros (2012b), que distingue, nele, uma fase preliminar: a construção de um *modelo teórico*, que compreende o estabelecimento de características do gênero estudado enquanto objeto social de referência.

É nesse sentido que Barros (2012b, p. 15) acredita que “o modelo do gênero pode ser visto, a *priori*, apenas teoricamente, isto é, sua construção não necessitaria levar em conta as capacidades dos alunos nem as particularidades do contexto de ensino”. Ou seja, o modelo teórico seria o primeiro movimento no processo de *transposição didática* (CHEVALLARD, 2013) do gênero, uma vez que torna explícito o seu funcionamento (contextual, discursivo, linguístico) dentro da sua esfera social de base. Segundo Barros (2012b, p. 15),

[...] ele [o modelo teórico] vem sendo elaborado por vários pesquisadores que, ao descrever os conhecimentos subjacentes aos mais variados gêneros, elaboram uma ferramenta fundamentalmente teórica, cujo objetivo é servir de base para ações didáticas posteriores em um eventual processo de transposição didática.

Comprendemos, assim, o modelo teórico como uma ferramenta que auxilia o professor a compreender o gênero, antes de se pensar propriamente em um contexto de ensino específico. É uma forma de conhecê-lo enquanto objeto social/teórico, explicitar as suas especificidades, antes da modelização didática de suas dimensões ensináveis, as quais estão condicionadas, como explica Machado e Cristovão (2006), à observação do contexto e das capacidades de linguagem dos alunos onde se pretende realizar um determinado projeto de ensino.

O cotejamento de diferentes modelos de gêneros pode, segundo Machado e Cristovão (2006, p. 552 – grifos das autoras), “nos fornecer pistas para encontrarmos semelhanças e/ou diferenças que podemos não perceber de início, o que levaria a reformular os ‘modelos de gêneros’ ou os ‘gêneros teóricos’ inicialmente construídos”. Isso porque um modelo teórico, assim como seu gênero de referência, sofre influências do contexto sócio-histórico, o que nos leva a compreendê-lo como um instrumento maleável e mutável. Ou seja, um modelo do gênero deve ser visto, sempre, como representante de uma prática social de linguagem que, como já ressaltamos, está condicionada a variações e mudanças.

Na nossa pesquisa, a modelização teórica da carta de reclamação é direcionada para a análise da funcionalidade do gênero, sob a ótica das *capacidades de linguagem*

(DOLZ; PASQUIER; BRONCKART, 2017) requeridas para a sua produção: *capacidades de ação, discursiva e linguístico-discursiva*.

De acordo com Dolz, Pasquier e Bronckart (2017), no nível da produção de linguagem, a *capacidade de ação* está relacionada à aptidão de adequar a produção de um texto ao contexto social, ou seja, às condições de realização de uma ação de linguagem. As capacidades discursivas, por sua vez, referem-se à destreza de organizar o discurso que sustenta a *infraestrutura textual* (BRONCKART, 2009), como os *tipos de discurso* (expor teórico ou interativo, narração ficcional, relato) e *tipos de sequência* (narrativa, argumentativa, explicativa, descritiva, dialogal). A capacidade linguístico-discursiva compreende, na perspectiva de Dolz, Pasquier e Bronckart (2017), a aptidão de utilizar os diversos recursos de ordem linguístico-discursiva necessários para a produção de um texto de determinado gênero.

A modelização teórica da carta de reclamação é apresentada, neste trabalho, em duas etapas: 1) um estudo bibliográfico, tendo como norteador as contribuições de pesquisadores que se dedicam ao estudo do gênero; 2) uma descrição do gênero a partir da análise de um *corpus* textual selecionado pela sua *legitimidade* (DE PIETRO; SCHNEUWLY, 2014).

Primeira etapa da modelização: estudo sobre a carta de reclamação

A carta é um gênero tradicionalmente conhecido pelas diferentes sociedades. Segundo Polato e Mengassi (2017, p. 61), ela incorpora diversos propósitos comunicativos, por ser usada “[...] para envio de mensagens particulares e outros fins diversos, como os ligados a interesses religiosos (como as cartas bíblicas de São Paulo aos Coríntios), a pedidos, a apreciações e registros familiares”. Nesse sentido, como especifica Greco e Oliveira (2017, p. 107), há “carta pessoal, carta de reclamação, carta de solicitação, carta comercial, carta de apresentação, carta do leitor, carta de cobrança, entre outras”. A carta seria uma espécie de “gênero guarda-chuva”, uma denominação genérica e ampla que pode abarcar diferentes situações de troca de correspondências entre sujeitos que se encontram em espaços (físicos ou virtuais) distintos. É o gênero epistolar⁶ por excelência.

⁶ Epístola é dicionarizada como: “1. Cartas ou lições dos apóstolos dirigidas aos primeiros cristãos e que se encontram no Novo Testamento. [...] 4. Missiva familiar ou entre pessoas célebres; carta.”

As várias denominações de cartas estão condicionadas, assim, aos propósitos comunicativos da atividade de linguagem correspondente. Este estudo centra-se, como já mencionado, no estudo do gênero epistolar *carta de reclamação* que, nos dizeres de Polato e Menegassi (2017):

[...] serve a maneiras peculiares de um cidadão expressar, por escrito, sua posição de insatisfação acerca de alguma injustiça, de algo que se apresente como impróprio, especialmente, frente às convenções sociais, legitimadas e, muitas vezes, formalizadas (POLATO; MENEGASSI, 2017, p.61-62).

A carta de reclamação busca, assim, dar voz ao sujeito que, de alguma forma, sente-se prejudicado, como Polato e Menegassi (2017) asseveram. Ao sentir-se insatisfeito e injustiçado, a carta torna-se um meio de expressar sua reclamação e, como ressaltam Silva e Leal (2007), um instrumento para que ela seja resolvida.

De acordo com Miranda (2004), o emissor da carta de reclamação assume, diante dessa situação comunicativa, um papel complexo, pois dependendo do objeto da reclamação, pode assumir o papel de cliente, consumidor, cidadão, representante de uma instituição etc. Isso porque a carta de reclamação, vista por uma perspectiva mais genérica, pode abarcar tanto reclamações de ordem social, política, comercial, etc. No caso da nossa modelização, focamos em cartas que reclamam de problemas de ordem social e comercial, em que o emissor assume papéis de cidadão, cliente e representante de uma instituição específica.

A carta de reclamação tem um caráter psicológico, como destacam Silva e Leal (2007), pois ao reclamar de um determinado problema, subte-se que o agente-produtor não está satisfeito com o destinatário ou naquilo que ele representa em algum aspecto. Essa reclamação pode ter, inclusive, um *tom* ameaçador, por isso consideramos que o *tom do discurso* (BAKHTIN, 2016) da carta de reclamação é uma de suas peculiaridades, e por isso deve ser foco de ensino, assim como o conceito de *polidez* (ROCHA, 2002), relacionado à forma como expressamos discursivamente o ato de reclamar.

No que diz respeito à relação entre emissor e destinatário, Barros (2012a) diz que esse gênero deixa uma sensação de proximidade entre os interlocutores. Isso ocorre

(MICHAELIS, 2021, on-line). O primeiro verbete dá indícios da origem sócio-histórica do gênero, já o segundo apresenta uma definição tradicional de carta, relacionada à carta pessoal.

devido às marcas dêiticas de tempo, espaço e pessoa próprias desse gênero, reveladas no conceito de *implicação discursiva* do ISD, relacionados a dois tipos de discurso: o *expor interativo* (mundo do expor) e a *relato interativo* (mundo do narrar).

Outra característica desse gênero, segundo Silva e Leal (2007), é a sua configuração na ordem do argumentar. Para a autora, ao reclamar de determinado problema é preciso que haja posições diferentes entre enunciador e destinatário. Essa divergência gera, discursivamente, uma necessidade de convencimento por parte do agente da reclamação e, conseqüentemente, de proposições argumentativas, a fim de que o destinatário seja convencido da necessidade de resolução do problema. Silva e Leal (2007) apresentam dez características que compõem o *plano textual global* (cf. BRONCKART, 2009) da carta de reclamação:

- 1) indicação do objeto alvo de reclamação; 2) indicação das causas do objeto alvo da reclamação; 3) justificativa para convencimento de que o objeto pode ser (merece ser) alvo de reclamação; 4) indicação de vozes que não consideram o objeto pode ser alvo de reclamação; 5) resposta ao contra-argumento relativo à pertinência da reclamação; 6) indicação de sugestões de providências a serem tomadas; 7) justificativa para convencimento de que a sugestão é adequada; 8) levantamento de vozes que não consideram que as sugestões são boas; 9) resposta ao contra-argumento quanto à pertinência da sugestão de providências; 10) saudação (SILVA; LEAL, 2007, p.5).

No que se refere ao plano textual global da carta de reclamação, evidentemente, o agente-produtor precisa indicar, no texto, o problema-foco da reclamação, assim como os motivos que o ocasionaram. Esses dois aspectos correspondem às características 1 e 2 apresentadas por Silva e Leal (2007). Já as características 3 a 9 consideramos que se tratam de ações que configuram a ordem do argumentar: justificar, contra-argumentar, trazer outras vozes para argumentar. Na descrição de Silva e Leal (2007) as autoras destacam a saudação, elemento prototípico do gênero “carta”, mas não explicitam outras partes como o cabeçalho, assunto/referente e assinatura. Já Polato e Menegassi (2017) descrevem a organização da carta de reclamação da seguinte forma:

- [1] Cabeçalho com local e data, [2] vocativo ou saudação inicial, [3] identificação do locutor e descrição do relato, [4] apresentação da tese e sustentação de argumentos, [5] reiteração da reclamação apresentada na relação com os papéis sociais do locutor e do interlocutor, [6] despedida e assinatura. (POLATO; MENEGASSI, 2017, p.78)

Diferentemente das dez características apresentadas por Leal e Silva (2007), Polato e Menegassi (2017) caracterizam a carta de reclamação de uma forma mais completa, a partir de elementos estruturais prototípicos do gênero, como o cabeçalho, vocativo, despedida e assinatura.

No que se refere aos propósitos comunicativos, a carta de reclamação apresenta, de forma geral, dois atos discursivos: *reclamar* e *solicitar* (BARROS, 2012a). Esse último pode ser expresso explicitamente como ato discursivo na carta ou pode estar subentendido, pois toda reclamação gera, conseqüentemente, uma solicitação. Por isso, muitas vezes, o gênero é denominado como carta de solicitação. Porém, é possível que uma carta de solicitação seja restrita ao ato de solicitar/requerer sem, contudo, implicar uma reclamação. Já a carta de reclamação, explicitamente ou implicitamente, gera, necessariamente, uma solicitação. Dessa forma, a finalidade da carta de reclamação não é apenas denunciar um problema, mas também requerer que ele seja resolvido. Por exemplo: um emissor Y escreve para a instituição Z reclamando sobre a falta de abastecimento de água e os danos que isso provoca para a comunidade e, conseqüentemente, pede para que esse problema da falta de abastecimento seja solucionado o mais rápido possível.

Na situação comunicativa envolvendo uma reclamação os argumentos precisam ser convincentes. Há um jogo hierárquico na discursividade desse gênero, pois o destinatário é aquele que detém o poder de resolver o problema. Por isso, para ter chance de ser atendido, o autor da carta precisa elaborar bons argumentos para convencer o destinatário, aquele que, supostamente, pode solucionar o problema (BARROS, 2012a).

Neste tópico, sintetizamos a primeira etapa da modelização teórica da carta de relação, ou seja, um panorama do gênero por meio da leitura e reflexão de autores que se dedicaram a estudá-lo. Essa primeira etapa nos dá respaldo para a elaboração da segunda fase da modelização teórica: a análise descritiva do gênero com base em um *corpus* textual de representatividade.

Segunda etapa da modelização: análise da carta de reclamação

Apresentamos, a seguir, o *corpus* que fundamenta nossa análise, a qual é organizada com base no conceito de *capacidades de linguagem*: capacidades de ação, discursiva e linguístico-discursiva.

Quadro 1 – *Corpus* para o modelo teórico da carta de reclamação

Textos	Cartas	Fonte
Texto 1	Carta 1: Ruas e avenidas esburacadas e lixo na via pública	www.novaescolaproducao.s3.amazonaws.com/ Acesso em: 31 maio. 2020.
Texto 2	Carta 2: Reclamação do atendimento médico pelo profissional [identificar o médico];	http://investidura.com.br/modelos/documentos/cartas/335753-modelo-de-reclamacao-a-atendimento-medico-sus Acesso em: 31. maio. 2020
Texto 3	Carta 3: Serviços prestados pela companhia de energia aos moradores do Bairro do Café da cidade de Miracema	Retirado de Barbosa (2005).
Texto 4	Carta 4: Corte de árvore indevida	www.fgai.org.br – Acesso em: 20. Abr. 2020.
Texto 5	Carta 5: Mobly criando processos para induzir consumidor a ficar com produtos avariados	https://www.reclameaqui.com.br/mobly Acesso em: 01.jun.2020

Fonte: Autoras.

O *corpus* de análise é constituído de cartas de reclamação que envolvem problemas em uma perspectiva social e comercial.

O texto 1 do *corpus* traz uma reclamação remetida a uma instituição pública envolvendo um problema social. Já o texto 2, trata-se de um “modelo” de carta de reclamação, com foco em problemas de atendimento em posto de saúde ou hospital, com lacunas para preenchimento de dados, disponível na internet. O texto 3 foi retirado do livro *Carta de Reclamação e Carta de Solicitação*, de Jaqueline Peixoto Barbosa (2005) e tem como objeto a reclamação serviços prestados por uma companhia de energia. Já o texto do anexo 4, publicado em 1998 no *site da* Fundação Gaia, foi selecionado devido ao teor da reclamação – um problema que envolve o meio ambiente comunitário. Já o último texto selecionado é uma carta disponível em uma das mais conhecidas plataformas digitais destinadas a receber reclamações de consumidores e cidadãos, o *site Reclame Aqui* – é uma carta que se difere das demais do nosso *corpus*, pois trata-se de uma reclamação de cunho comercial.

Capacidades de ação

De acordo com a distinção dos gêneros feita por Bakthin (2016), em primários e secundários, a carta de reclamação pode ser classificada na categoria dos secundários. Trata-se de um gênero escrito que está vinculado à prática de reclamação institucional,

com o intuito de reivindicar a solução de um problema. Tem, assim, um caráter privado, uma vez que, pelo processo natural de interação do gênero, seus textos não são publicizados. Com base no recorte textual do nosso *corpus*⁷, ela pode estar inserida na esfera da cidadania, comercial ou institucional, já que o produtor dos textos selecionados assume, dependendo do contexto da carta, o papel de cidadão ou consumidor: para reclamar de uma situação social (ruas esburacadas, texto 1) ou comercial (produto avariado, texto 5).

A esfera da cidadania caracteriza-se pela possibilidade de apresentar os direitos e deveres dos cidadãos nas mais variadas situações, dando-lhes voz para reclamar. No texto 1, percebemos isso quando a emissora diz: “[...] venho por meio desta carta, reclamar o fato mencionado anteriormente, tendo em vista o meu direito enquanto cidadã a ter uma cidade limpa e organizada [...]”. Já a esfera comercial possibilita ao cliente reivindicar seus direitos, ancorados por *sites* ou serviços de atendimento ao consumidor. No texto 5, destacamos estratégias utilizadas pelo consumidor para garantir seu direito: “Dentro das opções levantadas a empresa não se flexibilizou e tivemos que partir para a pior de todas as opções de cancelar todo o pedido pois havia perdido a confiança na empresa, realizar a reclamação via Reclame Aqui, acionar Procon e avaliar ação no pequenas causas.” E, por fim, a esfera institucional caracteriza-se pela formação de fundações, entidades, associações com ou sem fins lucrativos. Essas fundações são criadas em prol de melhorarias sociais. O texto 4, por exemplo, trata-se de uma carta de reclamação realizada em nome da Fundação Gaia, que tem o intuito de atuar na defesa do meio ambiente: “Foi brutalmente derrubado um *Brachichiton* que eu vinha conduzindo em esquema de recuperação [...]”. (texto 4)

Quanto ao produtor da carta de reclamação, trata-se de um sujeito que pode assumir papéis sociais diversificados, de acordo com o problema que irá reclamar e com a natureza da interlocução. Para Miranda (2004, p. 20), “[...] o enunciador assume um papel complexo (dependendo do conteúdo temático, do objeto da reclamação, do alvo da reclamação, etc.), em que flutuam os estatutos de cidadão, consumidor, contribuinte e cliente”. Por exemplo: “Ana Marta de Souza Lemos, pessoa física que assume o papel

⁷ Fazemos essa ressalta, ou seja, de que a análise é feita com base no recorte textual da pesquisa, pois há autores que tomam as cartas de reclamação de uma forma mais ampla, incluindo o que temos tratado como cartas do leitor (cartas com teor reivindicatório que são publicadas em jornais ou revistas) e cartas abertas (publicadas na internet ou em veículos jornalísticos).

de representante institucional, 'Presidente da Associação de Moradores do Bairro da Camba', para reclamar das ruas esburacadas e do lixo nas vias públicas" (texto 1). No texto 5, uma pessoa física, cujo nome não foi identificado, da região de Rio Claro – SP que no dia 01/06/2020 às 09h54 acessa o site *www.reclamaaqui* e coloca-se no papel de consumidor para reclamar de uma empresa que se recusa a trocar o produto.

Já o destinatário da carta de reclamação é um sujeito que assume o papel social de representante de uma instituição pública ou privada, que, *a priori*, tem o poder de resolver o problema. O destinatário, assim como a sua função na instituição, quase sempre são explicitados na carta, como demonstra o texto 4: "À SMAM Secretaria Municipal de Meio Ambiente; Prezado Sr. Hideraldo Caron, Secretário da SMAM". Porém, é possível que o nome do destinatário não seja identificando, como vemos no texto 2: "À direção/ouvidoria do Posto de Saúde/Hospital [IDENTIFICAR] de [localidade]". Isso acontece quando o emissor não conhece a pessoa física que deve receber a reclamação, somente sua função social.

Quanto ao conteúdo temático das cartas, esse é variado, conforme podemos verificar por meio do *corpus* apresentado no quadro 1. No que diz respeito ao suporte textual de circulação do gênero, Polato e Menegassi (2017) relatam o processo de mudança no decorrer do tempo, por conta, sobretudo, do advento da internet. Tradicionalmente, como pontuam os autores, os suportes da carta de reclamação estavam vinculados ao papel timbrado e aos envelopes, enviados por meio de recursos de protocolos (como os Correios). No entanto, com a inserção dos meios digitais nas práticas sociais epistolares, essas cartas podem ser produzidas diretamente em *sites* específicos de reclamação, como a carta 5, retirada da plataforma digital *www.reclameaqui.com.br*.

A carta de reclamação tem um valor significativo para a sociedade, pois é um meio para os cidadãos e os consumidores reclamarem dos mais variados problemas e solicitar sua resolução.

Capacidades discursivas

O plano textual da carta de reclamação, de acordo com nosso *corpus*, apresenta, de forma prototípica, os seguintes elementos: a) cabeçalho; b) assunto; c) corpo da carta e d) despedida. De acordo com o suporte de publicação da carta, o cabeçalho pode

sofrer modificações, conforme os exemplos a seguir: “À direção/ouvidoria do Posto de Saúde/Hospital [IDENTIFICAR] de [localidade]”; “Miracema, 23 de maio de 200”5; “À SMAM Secretaria Municipal de Meio Ambiente – Porto Alegre, 26-08-98”; “📍 Rio Claro – SP ID: 105484191 01/06/20 às 09h54”. No cabeçalho do texto 5 o layout é diferente dos demais mencionados anteriormente, já que se trata de um texto publicado em um *site*. Em comparação com os outros textos, esse cabeçalho traz informações adicionais (local e data) como o número de ID – referente ao código do computador e horário da postagem. Além disso, juntamente com o nome da cidade, há um ícone de localização.

Quanto à explicitação do assunto/referente da carta, identificamos esse item nas seguintes cartas: “ruas esburacadas e lixo na via pública” (texto 1); “reclamação do atendimento médico pelo profissional [identificar o médico]” (texto 2); “moby criando processos para induzir consumidor a ficar com produtos avariados” (texto 5). Ou seja, essa parece ser uma característica recorrente, mas não obrigatória.

Sob o ponto de vista discursivo, Barros (2012a) considera que a carta de reclamação ancora-se, discursivamente, de modo geral, no mundo do expor, pautando no *discurso misto teórico-interativo*, uma vez que, ao mesmo tempo em que busca uma interação mais próxima com o destinatário, por meio de implicações dêiticas de pessoa, tempo e espaço; pelo teor hierárquico da interação (o destinatário da reclamação está, discursivamente, em uma posição mais elevada), o discurso interativo funde-se com o teórico, o que prevê o distanciamento entre os interlocutores: “Senhor Secretário, já tivemos oportunidade de conversarmos pessoalmente, sobre a triste situação de sua equipe.” (texto 4)

No entanto, Barros (2012a) explica que é comum, nesse gênero, o encaixamento de outro tipo de discurso, o *relato interativo* (pertencente à ordem do narrar), no momento de inserção do problema da reclamação. Essa constatação é verificada no nosso *corpus*, no texto 1, quando o agente-produtor relata o problema de referência da carta, revelando dêiticos de ordem pessoal, temporal e espacial: “**Em 20 de dezembro do ano de 2017, ao caminhar pelas ruas desta cidade, percebi nas proximidades da rua Amaro Grande, centro da cidade, a presença de buracos e focos de lixo na via pública, ocasionado extremo mau cheiro, sujeira, ratos e baratas**”. A partir da análise do nosso

corpus, percebemos que esse encaixamento do discurso do narrar na discursividade expositiva (predominante) é uma característica marcante do gênero.

Outra característica da carta de reclamação que constatamos é a defesa de um ponto de vista sobre o problema abordado, assim como a apresentação de uma solicitação para sua resolução. Na análise do *corpus*, verificamos que o gênero não é planejado por meio de uma sequência argumentativa prototípica, com todas as suas fases – premissa, argumentos, contra-argumentos, conclusão – conforme propõe Bronckart (2009). O que se tem, normalmente, são trechos argumentativos, que justificam o posicionamento do agente-produtor diante do problema exposto, ou seja, inserção de argumentos para sustentar a reclamação: “*É um absurdo essa falta de atenção, pois este é um serviço público e de primeira necessidade para os moradores de Miracema*” (texto 3). A solicitação, aspecto recorrente em no conjunto de cartas de reclamação analisado, consolida a fase de conclusão da argumentação: “*No aguardo de uma solução para o caso, sem que seja necessário entrar com uma ação na justiça, subscrevo*” (texto 3).

Quanto ao último elemento que compõe o plano textual da carta de reclamação, a assinatura, trata-se de um componente característico do gênero. Dentre as cartas analisadas, o texto 5 apresenta uma assinatura diferenciada, o número de ID do usuário, devido ao suporte textual de publicação da carta, uma plataforma digital específica para reclamação. Para a produção do texto, o emissor fez um login no *site* www.reclameaqui.com.br, utilizando a conta do *Facebook* ou um cadastro no próprio *site*. A partir disso, ao publicar o texto, o nome do emissor e sua assinatura são suprimidos, ficando visível a região em que o emissor reside e o número de ID do usuário. No entanto, para o destinatário, a empresa “Mobly”, o nome do emissor não é ocultado. Isso é perceptível, pois quando a empresa responde a reclamação e publica no *site*, ela explicita o nome do cliente: “*Olá André! Tudo bem*”.

Destacamos que nos textos 1, 3 e 4, além da assinatura é acrescido o papel social ou a instituição que o emissor representa no momento da produção: “*Ana Marta de Souza Lemos – Presidente da Associação de Moradores do Bairro da Camba*” (texto 1); “*Diogo Soares Machado (Representante da Associação de Moradores do Bairro do Café)*” (texto 3); “*José A. Lutzenberger – FUNDAÇÃO GAIA*” (texto 4). A explicitação do papel social do emissor, nesses casos, tem o intuito de institucionalizar a reclamação,

já que não se representa uma pessoa física, mas um grupo social – é uma voz coletiva, de caráter institucional, quem enuncia.

Capacidades linguístico-discursivas

No caso das retomadas textuais, incorporadas na classificação de Bronckart (2009) na categoria de *coesão nominal*, identificamos o predomínio de retomadas por substituições lexicais, de diversas ordens, na tentativa de se imprimir uma progressão temática e manter uma coesão e coerência textual. Trazemos, como exemplo, uma retomada por um “sinônimo informal”, no texto 3: *energia elétrica* substituída por *força*; e duas outras por uma sequência de hipônimo/hiperônimo: *Brachichiton (nome científico)* substituído por *árvore* (texto 4); *cadeiras* por *produto* (texto 5).

Quanto ao tempo verbal, ficou evidente a relação entre temporalidade verbal e os tipos de discurso mobilizados nas diferentes etapas da carta de reclamação. No caso do *relato do problema* percebemos a presença prototípica do tempo verbal *pretérito-perfeito*, como em: “*Em 20 de dezembro do ano de 2017, ao caminhar pelas ruas desta cidade, percebi [...]*” (texto 1). No caso de o enunciador descrever o problema, o verbo acionado, normalmente, encontra-se no pretérito perfeito /imperfeito ou no presente do indicativo, com ênfase para verbos de estado: “*Esta árvore estava escorada, não apresentando perigo de queda, estava sob intensivos cuidados meus, com dendrocirurgia e tratamento de recuperação de raízes.*” (texto 4). O tempo presente também organiza a temporalidade nos trechos argumentativos da carta, regidos pelo discurso do expor: “*É um absurdo essa falta de atenção, pois este é um serviço público e de primeira necessidade para os moradores de Miracema*” (texto 3).

Como o gênero, ao apresentar o problema da reclamação, pode ora descrevê-lo ora relatá-lo, o processo de *conexão*, nessa fase do plano textual, está intrinsecamente relacionado aos objetivos do relato ou descrição. É comum, por exemplo, conectivos que indicam temporalidade (“quando”) nos fragmentos de relato. Além disso, nessa fase aparecem muitas expressões temporais que marcam a ancoragem temporal do discurso: “*Em 20 de dezembro do ano de 2017 [...]*” (texto 1); “[...] [localidade] em [dia] de [mês] de [ano], no período [matutino/vespertino/noturno][...]” (texto 2); “*Nos últimos três meses [...]*” (texto 3); “*No dia 18/05 [...]*” (texto 5). Já nos trechos expositivo-argumentativos os conectivos mais utilizados são do tipo lógico, que

possibilitam introduzir explicações, adicionar ou opor ideias, etc. No nosso *corpus* os conectores textuais mais recorrentes foram: *mas, ou seja, isto é, pois*.

Nas cartas de reclamação analisadas há o predomínio de um registro linguístico mais formal, sem presença de gírias ou marcas da oralidade, porém, mantendo-se a interatividade necessária, uma vez que classificamos o discurso do gênero, de forma geral, como misto teórico-interativo. Quanto ao *tom discursivo*, a predominância é de um *tom reivindicatório*, já que o emissor se sente no direito de reclamar sobre determinado problema: “*A finalidade desta é expressar o meu mais profundo desprezo e revolta*” (texto 4); “*Eu e toda a comunidade esperamos há meses pela resolução deste problema que se estende e se agrava a cada dia. Contamos com a seriedade e comprometimento de V. Sa e seu inegável respeito aos direitos do cidadão*” (texto 1).

Quanto à escolha lexical, verificamos que essa é condicionada ao conteúdo temático que está sendo tratado na carta, por exemplo, no texto 5, percebemos o predomínio de substantivos concretos: *cadeira, máscara, jardim, encomenda, nota fiscal*.

O uso desses substantivos concretos possibilita a progressão temática do texto; tal escolha lexical está condicionada à construção do tema do texto, relacionado às dificuldades de trocar uma cadeira (produto adquirido) com defeitos. No texto 2, por sua vez, identificamos a recorrência de substantivos abstratos: *saúde; febre, dor; náusea*. Isso se deve ao fato de o emissor, no momento de reclamar sobre um serviço médico, descrever o estado de saúde em que se encontrava. Ou seja, a seleção lexical foi ao encontro das necessidades discursivas: caracterização do estado de saúde materializado por meio dos substantivos abstratos. A temática da carta, assim como a esfera de circulação do gênero (cidadania, comercial e institucional), contribuem, pois, para a seleção lexical.

Na carta de reclamação a *voz* frequente no texto é do autor, ou seja, o cidadão, o consumidor ou a instituição que reclama sobre determinado problema. No texto essa voz é perceptível quando o emissor solicita a resolução do problema valendo-se da primeira pessoa gramatical “Eu”: “*Eu e toda a comunidade esperamos há meses pela resolução deste problema que se estende e se agrava a cada dia. Contamos com a seriedade e comprometimento de V. Sa e seu inegável respeito aos direitos do*

cidadão.” (texto 1); “*No aguardo de uma solução para o caso, sem que seja necessário entrar com uma ação na justiça, subscrevo.*” (texto 3).

Considerações Finais

A carta de reclamação é um gênero que circula nas esferas da cidadania, comercial e institucional. Esse gênero apresenta um valor social expressivo, pois atribui ao cidadão, cliente, ou instituição voz para reclamar sobre determinado problema. Além disso, a carta de reclamação, pode ser trabalhada nas aulas de Língua Portuguesa, conforme orienta a BNCC (BRASIL, 2018).

No processo de modelização da carta de reclamação, as análises revelam, entre outros aspectos, as seguintes marcas do gênero: a) não é um texto habitualmente publicizado; b) circula nas esferas da cidadania, comercial e institucional; c) tende dar voz ao cidadão, consumidor ou instituição que se sente injustiçado e com isso tem um valor significativo para a sociedade; d) o emissor assume uma postura elevada diante do destinatário, pois se sente prejudicado; e) o indivíduo que reclama pode assumir papéis sociais diversificados; f) o conteúdo temático está relacionado intrinsecamente ao problema alvo da reclamação; g) há uma mudança no suporte tradicional do gênero “papel”, pois atualmente há *sites* específicos de reclamações; h) o plano textual apresenta-se, de forma prototípica, com a seguinte estrutura: cabeçalho, vocativo, assunto/referente, corpo da carta (relato ou descrição do problema, argumentos para defender um posicionamento sobre o problema, solicitação), despedida e assinatura; i) ancora-se, de modo geral, no mundo do expor, com predomínio do discurso misto teórico-interativo, mas com encaixamentos do relato interativo (mundo do narrar); j) a apresentação do problema pode ser introduzida por um relato ou descrição; l) traz seguimentos argumentativos para sustentar um ponto de vista em relação ao problema da carta, mas não uma sequência argumentativa completa; m) a solicitação é um aspecto recorrente do gênero e representa a fase da conclusão da sequência argumentativa; n) há o predomínio de retomadas textuais por substituição lexicais; o) a mobilização dos mecanismos de textualização está condicionada ao tipo de discurso e tipo de sequência textual; p) a escolha lexical vincula-se ao conteúdo temático da carta.

A partir da modelização teórica da carta de reclamação, primeira etapa da modelização didática, esperamos contribuir para processos de transposição didática que tomem tal gênero como objeto/instrumento de ensino da língua portuguesa.

Referências

BARROS, Eliana Merlin Deganutti de. *Gestos de ensinar e de aprender gêneros textuais: a sequência didática como instrumento de mediação*. Londrina, 2012. Tese (Doutorado em Estudos da Linguagem) – Universidade Estadual de Londrina (UEL).

BARROS, Eliana Merlin Deganutti de. Transposição didática externa: a modelização do gênero na pesquisa colaborativa. *Raído*, v.6, n.11, p.11-35, 2012b.

BARBOSA, Jacqueline Peixoto. *Carta de solicitação e carta de reclamação*. São Paulo: FTD, 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. *Base Nacional Comum Curricular*. Brasília: MEC, 2018.

BRONCKART, Jean Paul. *Atividade de linguagem, textos e discursos*. 2.ed. São Paulo: EDUC, 2009.

BRONCKART, Jean Paul. Interacionismo Sócio-discursivo: uma entrevista com Jean Paul Bronckart. *Revista Virtual de Estudos da Linguagem – Revel*. v.4, n.6, p.1-30, mar. de 2006. Entrevista concedida a Anna Rachel Machado.

BAKHTIN, Mikhail. Os gêneros do discurso. In: BAKHTIN, Mikhail. *Gêneros do discurso*. Organização, tradução, posfácio e notas de Paulo Bezerra; notas da edição russa de Serguei Botcharov. São Paulo: Editora 34, 2016. p.11- 69.

BEZERRA, Benedito Gomes. Gêneros discursivos ou textuais? In: BEZERRA, Benedito Gomes. *Gêneros no contexto brasileiro: questões (meta)teóricas e conceituais*. São Paulo: Parábola, 2017. p. 17-32.

CHEVALLARD, Yves. Sobre a teoria da transposição didática: algumas considerações introdutórias. *Revista de Educação, Ciências e Matemática*, v.3, n.2, p.1-14, 2013. Tradução de Cleonice Puggian.

DE PIETRO, J. F.; SCHNEUWLY, B. O modelo didático de gênero: um conceito da engenharia didática. Tradução de Adair Vieira Gonçalves. In: NASCIMENTO, Elvira Lopes (Org.). *Gêneros textuais: da didática das línguas aos objetos de ensino*. 2.ed. Campinas: Pontes, 2014. p. 51-81.

DOLZ, Joaquim; PASQUIER, Auguste; BRONCKART, Jean-Paul. A Aquisição do discurso: a emergência de uma competência ou aprendizagem de diferentes capacidades de linguagem? *Nonada: Letras em Revista*, v.1, n. 28, p.156-173, 2017.

EPÍSTOLA. In: MICHAELIS. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/epistola/>. Acesso em: 01 mar. 2021.

FOSSEY, Marcela. Gêneros do discurso e interlocução: situando a produção escrita. In: MENDONÇA, Márcia; NEVES, Cynthia Agra de Brito. *A redação no vestibular Unicamp: o que e como se avalia*. Campinas: Editora da Unicamp, 2019. p. 57-83.

GRECO, Eliana Alves; OLIVEIRA, Neil Armstrong Franco. O Gênero Carta de Solicitação em Contexto de Vestibular. In: ANTONIO, Juliano Desiderato; NAVARRO, Pedro (org.). *Gênero textuais em contexto de vestibular*. Maringá: Eduem, 2017. p.107-131.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. Gêneros textuais: definição e funcionalidade. In: DIONISO, Angela Paiva; MACHADO, Anna Rachel; BEZERRA, Maria Auxiliadora. *Gêneros textuais e ensino*. São Paulo: Parábola Editorial, 2010. p.19-38.

MACHADO, Anna Rachel; CRISTOVÃO, Vera Lúcia. A construção de modelos didáticos de gêneros: aportes e questionamentos para o ensino de gêneros. *Linguagem em (Dis)curso*, v.6, n.3, p.547-573, 2006.

MIRANDA, Florencia. Cartas de reclamação e respostas institucionais na imprensa: acerca do gênero e os mecanismos de responsabilização enunciativa. *Calidoscópio*, v.02, n.02, p.17-24, 2004.

POLATO, Adriana Delmira Mendes Polato; MENEGASSI, Renilson José. Carta de Reclamação. In: ANTONIO, Juliano Desiderato; NAVARRO, Pedro (org.). *Gêneros textuais em contexto de vestibular*. Maringá: Eduem, 2017. p.59-82.

ROCHA, Fátima Cristina Pessoa. Princípios Organizadores do discurso: as estratégias de polidez. *Moara*, n.17, p.7-26, 2002.

ROJO, Roxane Helena Rodrigues; BARBOSA, Jaqueline. *Hipermodernidade, multiletramentos e gêneros discursivos*. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.

SILVA, Leila Nascimento; LEAL, Telma Ferraz. Caracterizando o gênero carta de reclamação. In: CONGRESSO DE LEITURA DO BRASIL, 16., 2007, Campinas. *Anais...* Campinas: ALB/UNICAMP, 2007. Disponível em: http://alb.com.br/edicoes_anteriores/anais16/sem10pdf/sm10ss12_07.pdf. Acesso em: 03.abr.2020.

SCHNEUWLY, Bernard. Gêneros e tipos de discurso: considerações psicológicas e ontogenéticas. In: SCHNEUWLY, Bernard.; DOLZ, Joaquim. et al. *Gêneros orais e escritos na escola*. Trad. e Org. de Roxane Rojo e Gláís Sales Cordeiro. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2013, p. 19-34.

STRIQUER, Marilúcia Santos Domingos; BARROS, Eliana Merlin Deganutti. O Artigo de Opinião como Redação de Vestibular: um olhar sobre a construção composicional do gênero. *Línguas & Letras*, v.21, n.49, p.197-215, 2020.

THEORETICAL MODELING OF GENDER: THE LETTER OF COMPLAINT AS A SOCIAL OBJECT OF REFERENCE FOR THE TEACHING OF THE PORTUGUESE LANGUAGE

ABSTRACT

This work is anchored in the studies of Socio-discursive Interactionism (ISD) and aims to present results of theoretical modeling (BARROS, 2012b) of the genre “letter of complaint”. The theoretical model is presented in two stages: studies on the letter of complaint and analytical description based on a corpus representative of the genre: five letters published in different textual supports. This work is justified by the need to make explicit the operation of reference genres for the teaching of the Portuguese language.

Keywords: socio-discursive interactionism, theoretical model, letter of complaint.

Recebido em 09/11/2021.

Aprovado em 17/02/2022.