

Aluno (a):

Nº

Nunca antes, neste país...



Vivendo em um país onde as pessoas parecem não mais se preocupar em cumprir suas obrigações, testemunho, aos 85 anos, que hoje a ética tem pouco valor e obter vantagens a qualquer custo passou a ser regra. Fui surpreendido por uma conta da [empresa]* [...] cobrando R\$ 124,23, por uma ligação para Curitiba, em 21/12, com vencimento em 6/2. Não fizemos tal ligação nem conhecemos ninguém que more lá. Contatei 4 vezes a empresa, sem solução. Na última, o funcionário ameaçou protestar meu nome, se eu não pagar a conta, e que discutiria o ressarcimento após eu pagá-la. Pelo jeito, não são apenas os sequestradores que dão golpes pelo telefone. Não devo e não temo. Me recuso a pagar, já entrei no PROCON e peço ajuda ao jornal.

A [empresa] responde:

“Não identificamos irregularidades na cobrança. Os clientes podem nos contatar no [...] (telefonia fixa) e [...] (telefonia móvel). O site do fale conosco é [...]. Ou então devem ir à loja mais próxima.”

O leitor comenta:

Além de incompetentes e desonestos, são mentirosos. Até hoje dia (18), ninguém me contatou para esclarecer a cobrança descabida.

A [empresa] enviou à coluna, no dia 20, resposta igual à enviada no dia 17, ratificando-a. No dia 23, o leitor confirmou que não recebeu telefonemas da empresa e que irá esperar a solução do PROCON. Ele também agradeceu à coluna o envio da queixa a empresa.

(O Estado de S. Paulo, 27/06/2008)

*Para preservar a identidade dos interlocutores, suprimimos a identificação do remetente e o nome da empresa.

Entendendo a carta:

01. A carta argumentativa de reclamação, como o nome sugere, apresenta uma reclamação a respeito de algum problema, enquanto a carta argumentativa de solicitação pede a solução de um problema. Quando apresenta simultaneamente uma reclamação e uma solicitação é chamada de carta argumentativa de reclamação e de solicitação. Como você classifica a carta lida? Justifique sua resposta.

02. As cartas de reclamação ou de solicitação são, normalmente, endereçada a órgãos públicos, como ministérios, secretarias do município, PROCON, etc. Considerando que a carta lida foi publicada em um jornal, que o jornal também publicou a carta da empresa e, ainda, o comentário do leitor à resposta dada, levante hipóteses:

a) Por que o jornal publica esse tipo de carta e exerce o papel de intermediador entre as partes?

b) Qual a intenção do locutor desse tipo de carta ao se servir do jornal para publicar sua reclamação e/ ou solicitação?

c) No caso da carta lida, por que a parte criticada, a empresa, respondeu ao remetente da carta usando o mesmo veículo que o leitor, isto é, o jornal?

03. Para ser atendido, o remetente de uma carta argumentativa de reclamação ou de solicitação necessita apresentar argumentos convincentes. Na carta lida:

a) De que argumentos o remetente se serve para convencer seu interlocutor?



b) Releia a resposta dada pela empresa. A argumentação do remetente foi suficiente para que a carta atingisse seu objetivo?

04. Considerando o comentário que o remetente fez à resposta da empresa, responda: A resposta satisfaz o remetente? Justifique sua resposta.

05. A carta de reclamação ou de solicitação tem estrutura semelhante à da carta pessoal. A carta lida, porém, não se mostra de acordo com esse padrão. Por que algumas dessas partes das cartas foram suprimidas?

06. Observe a linguagem empregada no texto:

a) Que variedade linguística predomina?

b) Em que pessoa se coloca o autor da carta?

07. Agora conclua: Quais são as principais características das cartas argumentativas de reclamação e de solicitação? Responda, levando em conta os critérios a seguir: finalidade do gênero, perfil dos interlocutores, suporte/veículo, tema, estrutura, linguagem.