



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia.  
**Semana de 17 a 28 de maio de 2021.**



Unidade escolar: EMEF JARDIM AMANDA (CAIC)	
Componente curricular: Língua Portuguesa	
Professor: Hebe Cristina da Silva	
Aluno (a):	Série: 8º ano

Nesta quinzena, estudaremos um gênero textual muito importante quando se trata de requisitarmos nossos direitos: a carta de reclamação.

### **PARTE 1 – CARACTERÍSTICAS DO GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO**

Trata-se de um tipo de carta utilizada para apresentar um problema, descrevendo-o com detalhes e argumentando para convencer a pessoa ou empresa responsável a tomar atitudes para resolver a situação.

As cartas de reclamação, em geral, são enviadas por um consumidor escreve para uma pessoa física ou uma empresa para reclamar de produtos ou serviços adquiridos que não funcionam ou foram entregues com defeito. Essas cartas também podem ser enviadas a órgãos ou instituições que protegem o consumidor, como o PROCON, ou ser publicadas em sites que se destinam a ajudar os consumidores a evitarem empresas que não oferecem produtos de qualidade (como o site Reclame Aqui).

Como o objetivo da carta de reclamação é convencer o receptor da mensagem a tomar uma atitude para resolver o problema, é importante que o autor exponha claramente o ocorrido e reivindique seus direitos, deixando claro que ele tem razão ao reclamar. Se for conveniente, o autor pode propor algumas soluções e anexar documentos que comprovem que ele está falando a verdade, como notas fiscais de produtos ou serviços, por exemplo.

As cartas de reclamação, em geral, possuem a seguinte **estrutura**:

- . Identificação do remetente (pessoa que escreve a carta) e do destinatário (pessoa a quem a carta é destinada)
- . Local e data
- . Fórmula de saudação (como “Prezado Senhor Fulano”, “Senhores Responsáveis pelo Setor de Vendas” ou “Senhores responsáveis pelo atendimento ao consumidor”)
- . Descrição do problema (relato dos antecedentes, como a data em que o produto foi adquirido, e descrição objetiva e clara do problema que deve ser resolvido pelo destinatário)
- . Menção aos direitos da pessoa que reclama e pedido de reparação, reposição do produto ou alguma forma de compensação.
- . Fórmula de despedida (como “Atenciosamente” ou “Sem mais”)
- . Documentos em anexo (caso seja necessário)



## **PARTE 2 – ANÁLISE DE EXEMPLO E EXERCÍCIOS**

Para compreender melhor a estrutura e as características das cartas de reclamação, leia atentamente o seguinte exemplo disponibilizado no site *Brasil Escola*:

Remetente:

João da Silva

Rua dos Joaquins, nº 01, Bairro JJ

000-000 Campinas do Sul

Destinatário:

COMPUTERLY, LTDA.

Rua do Equívoco, nº 2

000-000 Campinas do Sul

Campinas do Sul, 29 de fevereiro de 2009.

Assunto: computador entregue com estragos aparentes

Exmo(s). Senhor (es),

No último dia 05 de fevereiro, dirigi-me ao seu estabelecimento, situado na Rua do Equívoco, nº 2, como endereçado, a fim de comprar um computador. Após escolher o modelo que me interessou, solicitei que a mercadoria fosse entregue na minha casa. Para tanto, assinei a nota de encomenda e paguei a taxa para que fosse realizado o serviço. No dia 10 do mesmo mês, foi-me entregue o computador encomendado, no entanto, após ligar o aparelho na tomada constatei que o mesmo emitia mais de 8 apitos e não funcionava.

Diante deste fato, recusei o computador e solicitei que me fosse enviado outro exemplar em excelente estado, o que faria jus ao valor já pago. Entretanto, até a presente data continuo à espera.

O atraso na resolução do problema vem ocasionado vários transtornos ao meu cotidiano. Por este motivo, demando que outro computador de mesma marca e modelo seja entregue, sem falta, dentro de 3 dias úteis. Caso contrário, anularei a compra e exijo o dinheiro do pagamento de volta.

Sem mais,

João da Silva.

Anexos: fotocópias da nota fiscal de compra e do recibo da taxa de entrega.

(Fonte: VILARINHO, Sabrina. "Carta de Reclamação"; *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/redacao/carta-reclamacao.htm>. Acesso em 13 out. 2020.)

**01)** Quem é o remetente?

---

**02)** Quem é o destinatário?

---

**03)** Qual foi a saudação utilizada pelo autor?

---



**Prefeitura Municipal de Hortolândia**  
Secretaria de Educação, Ciência e Tecnologia.



**04)** No primeiro parágrafo, o autor apresenta faz a descrição do problema.

a) Que produto ele adquiriu?

---

b) Qual foi o problema apresentado pelo produto?

---

---

---

**05)** No segundo parágrafo, o autor dá continuidade à exposição do seu problema.

a) Quando percebeu que o produto estava com defeito, o que ele fez?

---

---

b) O que ele esperava que ocorresse depois que ele tomou essa atitude? Por que a empresa falhou com ele?

---

---

---

**06)** No terceiro parágrafo, o autor argumenta para reivindicar seus direitos e pede uma reparação.

a) Que ideia ele utiliza para mostrar que está sendo prejudicado pela empresa?

---

---

b) Que solução ele propõe?

---

---

c) Caso não dê certo a solução que ele propôs, o que ele exige que seja feito?

---

---

**07)** O autor da carta anexou documentos para confirmar suas queixas.

a) Que documentos ele anexou?

---

---

b) Os documentos que ele anexou colaboram para que sua carta tenha mais credibilidade? Por quê?

---

---

