

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

Débora Ferreira da Rocha

Sequências textuais descritivas em cartas de reclamação

MESTRADO EM LÍNGUA PORTUGUESA

**SÃO PAULO
2015**

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

Débora Ferreira da Rocha

Sequências textuais descritivas em cartas de reclamação

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Língua Portuguesa, sob orientação da Professora Doutora Sueli Cristina Marquesi.

**SÃO PAULO
2015**

Banca Examinadora

*Dedico este trabalho a **DEUS**, que tem me dado tudo de que necessito para realizar os meus sonhos e me tornar, cada dia mais, uma pessoa plena e feliz.*

AGRADECIMENTOS

Ao **Pai Celestial**, por nunca, jamais, em momento algum, me abandonar e por sempre me fazer superar todas as dificuldades.

A uma pessoa que é exemplo de profissional e um ser humano muito sensível: **Professora Doutora Sueli Cristina Marquesi**. Ter tido a oportunidade de tê-la como minha orientadora sempre será um dos meus maiores motivos de orgulho.

À ilustre **Professora Doutora Leonor Lopes Fávero**, profissional de extrema sapiência e referência quando se trata de estudos linguísticos desenvolvidos no Brasil. Sinto-me honrada por ter sido sua aluna e por ter contado com a sua presença na minha banca examinadora.

Ao **Professor Doutor Sandro Luis da Silva**, pela atenção, sensibilidade e ajuda durante esse processo. Jamais me esquecerei das suas palavras gentis e das suas contribuições tão relevantes, as que me fortaleceram para enfrentar este momento tão delicado e o tornaram ainda mais significativo.

À **Professora Doutora Vanda Maria da Silva Elias**, pelas valiosas sugestões.

À minha mãe, **Maria Luiza Ferreira da Rocha**, meu primeiro exemplo de conduta reta e postura firme diante da vida.

Ao meu pai, **Wilton Ferreira da Rocha**, que sempre me mostrou o estudo como algo que dignifica o ser humano.

À **Eliane de Jesus Pereira**, companheira, amiga, cúmplice, parceira, sempre presente nos meus altos e baixos.

À **Ana Paula Alves Pereira**, quem começou a descortinar o maravilhoso mundo das letras para mim.

RESUMO

ROCHA, Débora Ferreira da. **Sequências textuais descritivas em cartas de reclamação**. Dissertação de Mestrado. Programa de Estudos Pós-Graduados em Língua Portuguesa. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2015.

Esta dissertação está inserida na linha de pesquisa Texto e discurso nas modalidades oral e escrita e tem como tema as sequências textuais descritivas em cartas de reclamação. O objetivo geral deste trabalho é contribuir para uma melhor compreensão das sequências textuais descritivas presentes em textos do gênero cartas de reclamação. Os objetivos específicos são: identificar e analisar as sequências descritivas em cartas de reclamação e interpretar suas ocorrências nesse gênero textual. De modo a desenvolvermos nosso estudo, elegemos como aporte teórico a Linguística Textual, para tratarmos de tipologia textual (TRAVAGLIA, 1991, 2002, 2004a, 2004b, 2007a, 2007b, 2007c, 2009 e 2014), tipo descritivo (MARQUESI, 2004), sequências textuais (ADAM, 2008) e sequências textuais descritivas (ADAM, 2008; MARQUESI, 2011) e a teoria de gêneros (BAKHTIN, 2006 [1979]; MARCUSCHI (2008), para tratarmos do gênero textual carta de reclamação (GREGÓRIO e CECÍLIO, 2006; MIRANDA, 2004; SILVA e LEAL, 2003; WILSON, 2001; MELO, 1999. No que se refere à metodologia, procedemos à revisão da literatura sobre tipologias textuais e tipo descritivo, sequências textuais e sequências textuais descritivas, além da teoria que trata de gênero textual, com enfoque especial sobre carta de reclamação; estabelecimento das categorias de análise, em virtude das estratégias mais recorrentes observadas no corpus selecionado; seleção de cartas do jornal Diário de S. Paulo e análise do corpus de acordo com as categorias propostas no capítulo de fundamentação teórica. O corpus é composto por 22 cartas de reclamação selecionadas entre abril a julho de 2014, na seção “A Vez e a Voz do Leitor”, do jornal Diário de S. Paulo. Os resultados mostram que as sequências textuais descritivas não só indiciam como também, juntamente com as demais sequências textuais, contribuem na construção da argumentação visada pelo produtor do texto.

Palavras-chave: Sequências textuais descritivas. Gênero textual. Carta de reclamação.

ABSTRACT

ROCHA, Débora Ferreira da. **Descriptive textual sequences in complaint letters. Master's dissertation.** Program of Postgraduate Studies in Portuguese. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, in 2015.

This dissertation is based in the research line of Text and speech in oral and written forms and its theme is the descriptive textual sequences in complaint letters. The general objective of this study is to contribute to a better understanding of descriptive textual sequences present in the genre complaint letters texts. The specific objectives are to identify and analyze the descriptive sequences in complaint letters and interpret their occurrence in this textual genre. In order to develop our study, we have chosen as the theoretical linguistics Textual, to deal with textual typology (TRAVAGLIA, 1991, 2002, 2004a, 2004b, 2007a, 2007b, 2007c, 2009 and 2014), descriptive genre (Marquesi, 2004) textual sequences (ADAM, 2008) and descriptive textual sequences (ADAM, 2008; Marquesi, 2011) and the theory of genres (Bakhtin, 2006 [1979]; Marcuschi (2008), to deal with the genre letter of complaint (GREGÓRIO and Cecilio 2006; MIRANDA, 2004; SILVA and LEAL, 2003; Wilson, 2001; MELO, 1999. The methodology was a review of the literature about text types and descriptive text, textual sequences and descriptive textual sequences, besides the theory that treats textual genre, with special focus on the complaint letter; establishment of categories of analysis, due to the recurrent strategies observed in the selected corpus, newspaper letters selection from the newspaper *Diário de S. Paulo* and analysis of the corpus according to the categories proposed in the theoretical foundation chapter. The corpus has about 22 complaint letters selected from April to July 2014, in the section “A Vez e a Voz do Leitor”, from the newspaper *Diário de S. Paulo*. The results show that the descriptive textual sequences not only indicate as well, along with other textual sequences, contribute in building the argue that the text producer has in mind.

Keywords: descriptive textual sequences. Genre. Letter of complaint.

LISTA DE QUADROS

- Quadro 1** Tipos de textos segundo Travaglia
- Quadro 2** Exemplos de gêneros em que há um tipo dominante
- Quadro 3** Estrutura da sequência textual narrativa
- Quadro 4** Esquema de base da estrutura argumentativa
- Quadro 5** Estrutura da sequência textual argumentativa
- Quadro 6** Estrutura da sequência textual explicativa
- Quadro 7** Estrutura da sequência textual dialogal

SUMÁRIO

CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	01
IFUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	05
1.1 Tipologia textual.....	05
1.2 O tipo descritivo.....	13
1.3 Sequências textuais	21
1.3.1 Sequências textuais descritivas.....	30
1.4 Gêneros textuais.....	36
1.4.1 O gênero textual carta de reclamação.....	40
1.4.1.1 Contexto de produção.....	40
1.4.1.2 Características do gênero carta de reclamação.....	42
II CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA E CONSTITUIÇÃO DO	
CORPUS.....	50
2.1 Contextualização da pesquisa.....	50
2.1.2 História do jornal <i>Diário de S.Paulo</i>	52
2.2 Constituição do <i>corpus</i>	55
2.3 Apresentação do <i>corpus</i>	57
III ANÁLISE DAS SEQUÊNCIAS TEXTUAIS DESCRITIVAS NAS	
CARTAS DE RECLAMAÇÃO.....	66
3.1 Análise e interpretação das funções das sequências textuais descritivas.....	78
3.2 Comparação entre as cartas.....	91
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	96
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	99

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Esta dissertação de mestrado está inserida na linha de pesquisa *Texto e discurso nas modalidades oral e escrita*, do Programa de Estudos Pós-Graduados em Língua Portuguesa da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), e tem como tema as sequências textuais descritivas que compõem o gênero carta de reclamação.

A Linguística Textual contemporânea assevera que o texto é uma atividade de interação em que os usuários da língua ativam, além dos conhecimentos linguísticos e discursivos, os conhecimentos pragmáticos e sociocognitivos. Em outras palavras, o texto é, como pontua Koch (2013, p. 175), uma “*entidade multifacetada*”, uma vez que a sua escrita e o seu entendimento dependem não só de aspectos linguísticos, mas também de aspectos contextuais. Dessa forma, partimos da concepção de texto como “lugar de interação de sujeitos sociais, os quais, dialogicamente, nele se constituem e são constituídos” (KOCH; ELIAS, 2006, p. 7).

De acordo com Koch (2003), o texto deve ser entendido como uma atividade cujo teor é tanto linguístico como sociocognitivo. Essa atividade exige que os interactantes ativem vários conjuntos de elementos de aprendizado constituídos na lembrança e inteirado por um grupo de estratégias de processamento de cunho sociocognitivo e textual.

Nessa direção, entendemos que o sujeito constrói sentidos na interação com o texto, e isso ocorre com base nos elementos linguísticos presentes na superfície e na organização textual, bem como em virtude da ativação de um conjunto de conhecimentos adquiridos ao longo da vida e armazenados na memória.

Assim sendo, podemos concluir que os conhecimentos linguísticos são importantes para dar sentido ao texto, porém sozinhos não conseguirão obter êxito, pois a vivência do indivíduo também é imprescindível nesse processo.

Em relação à tipologia textual, baseamo-nos nos estudos de Travaglia (1991, 2002, 2004a, 2004b, 2007a, 2007b, 2007c, 2009 e 2014), os quais indicam o que é necessário para que um texto seja classificado como pertencente a um determinado tipo, qual a importância de uma teoria tipológica geral de textos e como os tipos se fazem presentes em variados gêneros textuais. Quanto ao tipo descritivo, fundamentamo-nos nos trabalhos de Marquesi (2004, 2011), os quais não só

conceituam o descritivo, como também delinham a sua superestrutura e apresentam as suas categorias.

A profusão de sequências textuais de diferentes tipos em cartas de reclamação, gênero textual que compõe nosso *corpus*, comprova a complexidade e a heterogeneidade de conhecimentos linguísticos que envolvem a elaboração de textos pertencentes a esse gênero. No que diz respeito especificamente ao foco de nossa pesquisa, as sequências textuais descritivas são predicados, ainda que mínimos, atribuídos ao ser/objeto descrito e trazem em si o ponto de vista do descritor em relação ao descrito, isto é, a descrição revela a subjetividade do olhar de quem a executa.

O estudo das sequências textuais descritivas (ADAM, 2008; MARQUESI, 2004, 2011) presentes em cartas de reclamação, a nosso ver, é relevante uma vez que nos possibilita compreender com certa profundidade as estratégias de que o usuário da língua lança mão para conferir a seus enunciados os sentidos que deseja, tendo em vista determinados objetivos e determinada situação comunicativa, e que, muitas vezes, pensamos ser espontâneos, quando, na verdade, são planejados e empregados para provocar determinados efeitos de sentido no leitor.

De modo a abordarmos o gênero textual carta de reclamação, que ocorre, em geral, em um contexto comunicativo em que há conflito entre as partes envolvidas – reclamante e reclamado –, valemo-nos, em um primeiro momento, dos estudos sobre gêneros, conforme a perspectiva de Bakhtin (2006 [1979] e Marcuschi (2008). Posteriormente, apresentamos a base teórica que nos serviu para tratar especificamente do gênero analisado, a saber, Gregório e Cecílio (2006), Miranda (2004), Silva e Leal (2003), Wilson (2001) e Melo (1999).

A fundamentação teórica adotada para o desenvolvimento desta investigação permitiu-nos elaborar as seguintes perguntas de pesquisa:

- Qual é a finalidade das sequências descritivas em cartas de reclamação?
- De que modo tais sequências se manifestam em textos do gênero carta de reclamação?

Para respondermos às questões apresentadas, elegemos como objetivo geral: contribuir para a compreensão das sequências textuais descritivas em cartas de reclamação. Com base nesse objetivo geral, estabelecemos os seguintes objetivos específicos: (1) identificar e analisar as sequências textuais descritivas em cartas de reclamação e (2) interpretar suas ocorrências nesse gênero textual.

Juntamente com Koch e Elias (2006), consideramos que, de modo a compreender determinado texto em sua globalidade, não é possível se ater somente a questões linguísticas e gramaticais, é preciso ir além desses aspectos e buscar elementos como contexto de produção, regras sociais vigentes e a relação entre os interactantes. O que buscamos fazer aqui é evidenciar esses aspectos, de modo a explorar esse gênero textual, a fim de tornar mais nítido o papel que as sequências textuais descritivas desempenham nele.

Os procedimentos metodológicos utilizados neste estudo foram os seguintes:

- revisão da literatura sobre tipologias textuais e tipo descritivo, sequências textuais e sequências textuais descritivas, além da teoria que trata de gênero textual, em especial do gênero carta de reclamação;
- estabelecimento das categorias de análise, em virtude das estratégias mais recorrentes observadas no *corpus* selecionado;
- seleção de cartas do jornal *Diário de S. Paulo*;
- análise do *corpus* de acordo com as categorias propostas no capítulo de fundamentação teórica.

O *corpus* desta pesquisa é composto por 22 cartas de reclamação publicadas na sessão “A Vez e a Voz do Leitor”, do jornal *Diário de S. Paulo*, entre 3 de abril e 10 de julho de 2014. O critério para a seleção das cartas foi aleatório. As cartas selecionadas tratam de assuntos variados, como, por exemplo, desperdício de água, transporte coletivo, violência urbana, negligência das subprefeituras, Copa do Mundo, política e habitação.

Esta dissertação está organizada em três capítulos, além das considerações iniciais, das considerações finais e das referências bibliográficas. No *primeiro capítulo*, apresentamos a fundamentação teórica desta pesquisa, norteadas por estudos da Linguística Textual, especialmente no que se refere à tipologia textual, tipo descritivo, sequências textuais e sequências textuais descritivas, além disso, na área de estudos de gêneros textuais, tratamos de aspectos relacionados aos estudos, de modo geral e, particularmente, aqueles referentes a cartas de reclamação. No *segundo capítulo*, trazemos um breve histórico sobre o jornal *Diário de S. Paulo*, discutimos acerca da sua linha editorial e apresentamos o *corpus* da pesquisa. Por fim, no *terceiro capítulo*, procedemos à análise do *corpus* selecionado.

Ao longo de nossa investigação, notamos que há poucos estudos com foco no gênero textual carta de reclamação. Se pensarmos na abordagem desse gênero pelo viés da Linguística Textual, especificamente, das sequências textuais descritivas, não identificamos nenhum estudo sobre essa temática. Dessa forma, acreditamos que por meio desta pesquisa podemos contribuir para uma compreensão mais aprofundada do gênero carta de reclamação e do papel que as sequências descritivas exercem nele.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, apresentamos algumas concepções sobre tipologia textual (TRAVAGLIA, 1991, 2002, 2004a, 2004b, 2007a, 2007b, 2007c, 2009 e 2014), considerando o enfoque no tipo descritivo (MARQUESI, 2004, 2011). Na sequência, abordamos a noção de gêneros (BAKHTIN, 2006 [1979]; MARCUSCHI, 2008) e, de forma mais restrita, o gênero textual carta de reclamação (GREGÓRIO e CECÍLIO, 2006; MIRANDA, 2004; SILVA e LEAL, 2003; WILSON, 2001; MELO, 1999). Por fim, tratamos das sequências textuais descritivas (ADAM, 2008; MARQUESI, 2011), categoria que orienta a análise do *corpus* selecionado.

1.1 Tipologia textual

Travaglia (2004a) afirma que a tipologização sempre foi algo relevante nos estudos linguísticos para a assimilação de classes de elementos com características formais e funcionais iguais ou semelhantes, que permitem a descrição da língua em bases mais científicas, por meio de generalização de papéis ou funções, regras e/ou regularidades. Sem a observação formal e sistematizada, que possibilita a pesquisa, a investigação, a análise e a categorização, não seria possível considerar os estudos linguísticos como um campo da ciência. Em relação ao desenvolvimento da tipologização de elementos da língua, Travaglia (2004a, p. 146-147) esclarece que, ainda na Antiguidade, os estudos linguísticos procederam à tipologia de

fonemas, morfemas, palavras, orações, frases, categorias, flexões etc. No que diz respeito à unidade linguística 'texto', os estudos literários saíram na frente criando, desde os gregos antigos, com a teoria dos gêneros literários, uma tipologia de textos. Apenas a partir da segunda metade do século XX, quando passou a considerar o texto como um dos seus possíveis objetos de estudo e a tipificação dos mesmos como uma de suas tarefas no estudo textual, a Linguística começou a estabelecer tipologias de texto e também de discursos. A partir de então, os estudos linguísticos de tipologia de texto e discurso se multiplicaram, considerando não só os textos literários (e às vezes até desconsiderando estes), mas o conjunto dos textos correntes em cada sociedade e cultura.

Os estudos tipológicos de textos e discursos vêm sendo desenvolvidos em uma intensidade nunca antes vivenciada no campo dos estudos linguísticos, porque a Linguística Textual tem se colocado como tarefa distinguir as variadas espécies de textos (FÁVERO; KOCH, 1983, p. 14). Sobre a relevância dessa distinção, Travaglia (2007c, p. 97) declara que

é preciso reconhecer a necessidade de construção de uma teoria tipológica geral de textos que se aplique às tipologias existentes e as interrelacione de algum modo. Tais tipologias geralmente são construídas para um objetivo específico de trabalho, utilizando um ou mais critérios classificatórios e levando em conta a natureza do material textual que se tem em mãos para estudo ou para aplicações práticas como as de ensino/aprendizagem, de produção/compreensão de textos.

Nesse aspecto, podemos afirmar que a distinção entre as tipologias textuais faz-se necessária também para que a Linguística Textual consiga cumprir o seu papel de compreender o texto em toda a sua complexidade, defini-lo, perceber as suas regularidades/irregularidades e sistematizá-lo, já que ela o toma como seu objeto de estudo e a sua função é compreendê-lo. De acordo com Travaglia (2007c, p. 98), “as tipologias sugerem arquétipos, ‘tipos’ efetivos e quase sempre os ‘tipos’ são caracterizados/identificados pela recorrência de traços de conteúdo, de forma (estruturais e da superfície linguística), de estilo, de propriedades discursivas”.

Dessa forma, entendemos que os tipos de texto são identificáveis pelas generalizações que mantêm entre si no que tange a questões de conteúdo, forma, estilo e propriedades discursivas. Em outras palavras, todo texto pertence a uma dada categoria, e essa categoria é condizente com a situação comunicativa em que determinado texto ocorre. Como Travaglia (2014, p. 1) destaca, o “dizer é tipificante. Seja falando/ouvindo ou escrevendo/lendo, nada é dito sem ser por meio de textos e cada texto é de uma categoria, que sempre será adequada à interação em uma situação social também típica”.

O autor esclarece que a tipologia é útil uma vez que permite ao usuário da língua identificar determinada classe de textos. Tal identificação ocorre por meio de elementos tipológicos presentes em um dado texto. O termo “elemento tipológico”, que utiliza com frequência para discorrer sobre o assunto, significa

qualquer classificação que uma sociedade e cultura deem a um texto, tipologizando-o. O elemento tipológico identifica uma classe de textos que têm uma dada caracterização, isto é, um conjunto de características comuns em termos de forma, estrutura, conteúdo, estilo, funções etc., mas distintas das características de outros elementos tipológicos, o que permite diferenciá-los (TRAVAGLIA, 2004a, p. 147).

Com base nessa perspectiva, entendemos que determinado grupo de textos pode ser classificado como pertencente ao tipo A, e não ao tipo B, porque eles mantêm certas regularidades entre si que são distintas daquelas presentes nos textos do tipo B.

Pesquisando acerca das tipologias de texto, Travaglia (2007c) constatou que é recorrente misturar classificações das tipologias existentes em uma mesma tipologia. A mistura de elementos tipológicos de três naturezas diferentes □ *tipos*, *gêneros* e *espécies textuais* □, diversos entre si tanto pelos seus parâmetros quanto pelos seus critérios, tem gerado problemas não apenas em relação à tipologização como também em relação à classificação de textos. Esse fato comprovou a necessidade de distinguir e inter-relacionar esses três elementos tipológicos para se proceder à ordenação das tipologias considerando-os, o que envolve “perceber, organizar e explicar melhor, em uma teoria tipológica mais geral de textos, fatos que têm a ver com a distinção e a relação entre tais elementos tipológicos” (TRAVAGLIA, 2007c, p. 100).

Os elementos tipológicos, segundo o autor, identificados pelos termos tipo, gênero e espécie, são chamados genericamente de *tipelementos*. A diferenciação, as inter-relações e as possíveis hierarquizações que podem ocorrer entre eles são indispensáveis para a elaboração da teoria tipológica de base que Travaglia (2007c) propõe. Um tipelemento diz respeito a um termo por meio do qual se designam

categorias ou classes de elementos tipológicos, identificando classes de elementos tipológicos de naturezas distintas. Os tipelementos mantêm entre si relações específicas, que devem ser consideradas ao se estruturar e propor tipologias, para não alinhar, num mesmo plano, elementos de naturezas diferentes e distintas (TRAVAGLIA, 2004a, p. 148).

Em relação ao tipo de texto, ele pode, como explica Travaglia (2007c, p. 101), “ser identificado e caracterizado por instaurar um modo de interação, uma maneira de interlocução, segundo perspectivas que podem variar constituindo critérios para o

estabelecimento de tipologias diferentes”. Dessa forma, podemos entender o tipo textual como um modo de se comunicar, que se diversifica conforme as variadas tipologias.

Travaglia caracterizou alguns dos tipos de textos – descrição, dissertação, injunção e narração – em relação a aspectos como perspectiva do enunciador ou produtor do texto, objetivo do enunciador, modo como o interlocutor se instaura, tempo referencial e relação entre tempo da enunciação e tempo referencial (Quadro 1).

Quadro 1 – Tipos de textos segundo Travaglia

		Descrição	Dissertação	Injunção	Narração
Perspectiva do enunciador/ produtor do texto		Enunciador na perspectiva do espaço em seu conhecer	Enunciador na perspectiva do conhecer, abstraído do tempo e do espaço	Enunciador na perspectiva do fazer posterior ao tempo da enunciação	Enunciador na perspectiva do fazer/acontecer inserido no tempo
Objetivo do enunciador		O que se quer é caracterizar, dizer como é	Busca-se o refletir, o explicar, o avaliar, o conceituar, expor ideias para dar a conhecer, para fazer saber, associando-se à análise e à síntese de representações	Diz-se a ação requerida, desejada, diz-se o que e/ou como fazer; incita-se à realização de uma situação	O que se quer é contar, dizer os fatos, os acontecimentos, entendidos como os episódios, a ação/o fato em sua ocorrência
Forma como se instaura o interlocutor		Como <i>voyeur</i> do espetáculo	Como ser pensante, que raciocina	Como aquele que realiza aquilo que se requer ou se determina que seja feito, aquilo que se deseja que seja feito ou aconteça	Como assistente, espectador não participante, que apenas toma conhecimento do(s) episódio(s) ocorrido(s)
Tempo referencial		Simultaneidade das situações	Simultaneidade das situações	Indiferença à simultaneidade ou não das situações	Não simultaneidade das situações, portanto, sucessão
Relação entre o tempo da enunciação e o referencial		O tempo da enunciação pode ser posterior, simultâneo ou anterior ao tempo referencial	O tempo da enunciação pode ser posterior, simultâneo ou anterior ao tempo referencial	O tempo referencial é sempre posterior ao da enunciação	O tempo da enunciação pode ser posterior, simultâneo ou anterior ao tempo referencial

Fonte: TRAVAGLIA (2007c, p. 103)

Além dos tipos de textos apresentados no Quadro 1, o autor salienta que há o texto argumentativo *stricto sensu* e argumentativo não *stricto sensu*; o texto preditivo e não preditivo; o texto do mundo comentado e o texto do mundo narrado; o texto lírico, épico/narrativo e dramático; o texto humorístico e não humorístico; o texto literário e não literário; o texto factual e ficcional.

Em seus estudos sobre tipelementos, além do tipo, Travaglia aborda o *gênero* de texto, caracterizado “por exercer uma função social específica. Estas funções sociais, embora sejam ‘pressentidas’ e vivenciadas, quase sempre não são de fácil explicitação e este é um ponto que a pesquisa linguística ainda precisa desenvolver e muito” (TRAVAGLIA, 2007c, p. 104). Com base nessa perspectiva, podemos entender o gênero como um elemento que se distingue pelo seu propósito e que cumpre determinada função social.

Por fim, há o tipelemento denominado espécie de texto, que “se caracteriza por aspectos formais de estrutura (inclusive superestrutura) e da superfície linguística e/ou por aspectos de conteúdo” (TRAVAGLIA, 2007c, p. 106). Em outras palavras, as espécies são as variações de determinado gênero. Ao considerarmos o gênero romance, por exemplo, se quisermos identificar a sua espécie, devemos verificar se ele é policial, histórico ou regionalista.

É inegável a grande colaboração dessa proposição teórica para o avanço do entendimento do que seja o texto em sua organização, pois sem essas distinções e especificações a compreensão acerca do texto se daria mais por generalizações superficiais, o que limitaria consideravelmente a percepção em relação a ele.

Entram na composição do gênero o tipo e a espécie, sendo o tipo fundamental na constituição do gênero, tipelemento que efetivamente circula na esfera social. Eventualmente, destaca Travaglia (2014), determinado gênero tem em sua composição outro gênero, como no caso de uma tira de quadrinhos inserida em uma aula de língua portuguesa. Nessa direção, o autor (2007a) discorre sobre três relações por meio das quais os tipos podem se fazer presentes nos variados gêneros, compondo, assim, as sequências textuais.

O *cruzamento* ocorre quando diversos tipos de textos de tipologias diferentes estão presentes no mesmo texto, a *conjugação* ocorre quando diversos tipos de uma mesma tipologia concorrem para a composição do texto, de forma hierarquizada ou lado a lado, por fim, o *intercâmbio* ocorre em uma circunstância de interação de determinada natureza, na qual se desenvolve um modo de interação específico, em

que a interação é preferencialmente executável por determinada categoria textual característica desse modo de interação, porém se dá por meio de outra categoria.

No tocante ao primeiro item, Travaglia (2007a, p. 1299) afirma que

o *cruzamento* (ou *fusão* como alguns podem preferir dizer, para ressaltar o amálgama de características dos tipos) acontece entre tipos de tipologias distintas, ou seja, um texto não pode ser ao mesmo tempo descritivo e narrativo; ou lírico e dramático; ou preditivo e não-preditivo, mas pode acumular características de vários tipos de características diferentes. Assim, por exemplo, o gênero editorial é, ao mesmo tempo, dissertativo, argumentativo *stricto sensu*, jornalístico, e um texto do mundo comentado e as características de todos estes tipos aparecem no gênero editorial.

O cruzamento de tipos em único gênero é algo bastante comum. Uma carta pessoal, por exemplo, pode conter sequências narrativas e explicativas, como acontece com vários outros gêneros textuais que, para cumprir a sua função social, necessitam dessa diversidade. O autor ressalta, ainda, que no cruzamento de tipos parece haver algumas correlações preferenciais, por exemplo, o argumentativo “*stricto sensu*” costuma cruzar com o dissertativo, o que gerou uma confusão entre os dois.

Em relação à *conjugação de tipos* de um gênero, Travaglia (2007a, p. 1300) ressalta que ela ocorre

com tipos da mesma tipologia. É um fato muito comum e já foi identificado por muitos estudiosos ao afirmarem que os textos dificilmente são puros, na verdade, porque aparecem trechos de maior ou menor extensão de vários tipos. Pode-se ter até mesmo uma oração de um tipo inserida num trecho de outro tipo, como acontece muito comumente com orações adjetivas.

Os textos descritivos, dissertativos, injuntivos e narrativos são as tipologias cujos tipos mais costumam se conjugar nos textos. Quando ocorre a conjugação de tipos no mesmo gênero, não podemos afirmar que o texto é isso e aquilo ao mesmo tempo, por exemplo, narrativo e descritivo simultaneamente. Nesses casos, é preciso identificar o que é predominante no texto.

Travaglia (2007a, p. 1300) explica que a conjugação de variados tipos de uma tipologia na constituição de um gênero acontece de modos diferentes, a saber:

(1) um *tipo dominante necessariamente*: o gênero que invariavelmente se constitui com determinado tipo presente como dominante. O autor ressalta que a “*dominância não é em termos de espaço do texto ocupado pelo tipo, mas em termos da tendência para um dado modo de interação a que o texto serve*” (TRAVAGLIA, 2007a, p. 1301, grifo nosso).

Como podemos constatar no quadro a seguir, alguns gêneros são obrigatoriamente constituídos por determinado tipo dominante.

Quadro 2 – Exemplos de gêneros em que há um tipo dominante

Tipo	Exemplos de gêneros necessariamente compostos por um tipo em termos de dominância
Descritivo	Qualificação, classificados. Parece não haver muitos gêneros necessariamente descritivos.
Dissertativo	Tese, dissertação de mestrado, artigo acadêmico-científico, editorial de jornal, monografia, conferência, artigo de divulgação científica, etc.
Injuntivo	Mensagem religiosa-doutrinária, instruções, manuais de uso e/ou montagem de aparelhos e outros, receitas de cozinha e receitas médicas, textos de orientação comportamental (ex.: como dirigir), preces etc.
Narrativo	Atas, notícias, peças de teatro, romances, novelas (literárias, de rádio e TV), contos, contos de fadas, fábulas, apólogos, parábolas, mitos, lendas, anedotas, piadas, fofoca, caso, biografia, epopeia, poema heroico, poema burlesco, etc. Podem ser incluídos aqui os gêneros em que há fusão com o tipo dramático: comédia, tragédia, drama, farsa, auto, esquete, ópera, vaudeville, etc.
Argumentativo	Editorial de jornal, sermão.
Preditivo	Boletim meteorológico, programas de eventos e viagens, leitura de sorte, profecias.

Fonte: TRAVAGLIA (2007a, p. 1301)

Travaglia (2007a, p. 1301-1302) observa que, muitas vezes, o tipo em conjugação está ligado a partes ou categorias da superestrutura e que, às vezes, há mais de um tipo em cruzamento e que são necessariamente hegemônicos. Quando um tipo é hegemônico em um gênero, os demais tipos que com ele se conjugam aparecem executando alguma função subordinada ao que pede o tipo hegemônico. Daí, temos o que Travaglia (2007a) denomina de relação hierarquizada.

(2) Em determinados gêneros pode haver um tipo dominante, mas não necessariamente, porém pode haver gêneros em que os tipos estão conjugados, mas nenhum é hegemônico. Essa maneira de conjugação de tipos dá a impressão de que não caracteriza o gênero.

(3) Há também gêneros em que os tipos aparecem apenas conjugados, mas nunca um deles é dominante. Pode ser que o tipo esteja ligado a um trecho ou a uma categoria da superestrutura textual. Nessa circunstância, essa relação incessante caracteriza o gênero.

Pelo que expusemos, fica evidente que a conjugação de tipos na constituição dos gêneros se dá de diversos modos e que essas alternâncias podem ou não servir para caracterizar o gênero. A utilização de um tipo por outro que seria o convencional em determinada circunstância de interação comunicativa é classificado de *intercâmbio de tipos*. Nessa direção, Travaglia (2007a, p. 1302) observa que determinado tipo

de situação de interação comunicativa, nas diferentes esferas de ação social em comunidades discursivas mais ou menos estruturadas, estabelece um modo de interação que termina por configurar uma categoria de texto apropriada a tal modo de interação nesse tipo de situação, para consecução dos objetivos comunicacionais.

Isso demonstra que na ação social, no dia a dia, há, de certa forma, “modelos” de textos recorrentes para essa ou aquela situação e esses modelos perpassam todas as esferas, espaços e domínios sociais. Essa dinâmica favorece a interação na medida em que os indivíduos sabem como agir e o que esperar de cada circunstância.

Ao que parece, o intercâmbio não ocorre somente entre tipos, mas também entre gêneros e espécies de textos, e, como essa não é uma prática recorrente, sempre que ocorre desperta interesse. Provavelmente, chamar atenção, despertar a curiosidade dos interlocutores seja justamente a finalidade de quem executa intercâmbios textuais, uma vez que o(s) seu(s) leitor(es) terão de ter um esforço de interpretação maior para compreender o objetivo do texto. Isso é relatado por Travaglia (2007, p. 1305) da seguinte forma:

Quando se noticiou, como um fato interessante, digno de nota, que um advogado fazia suas petições em verso e não em prosa como usualmente se faz na comunidade discursiva forense, que é extremamente rígida em suas regras de composição de seus gêneros, o que se comentava é um intercâmbio de espécies dadas pela forma (prosa x verso).

Há também o intercâmbio de gêneros, que ao lado do intercâmbio de espécies parece ser menos frequente que o de tipos. Travaglia (2007, p. 1035) afirma que “em alguns casos observa-se o aparecimento de um gênero na composição de outro. Os casos observados até o presente momento não sugerem nenhuma regularidade dessa natureza: um gênero que necessariamente tem outro na sua composição”.

Quando um intercâmbio, independentemente de ser de gêneros, de espécies ou de tipos, ocorre, é inovador, criativo, mas geralmente, restrito. A tendência não é se propagar, tornando-se comum, até porque, geralmente, um intercâmbio tem mais a ver com a exposição da subjetividade do autor do que com questões pragmáticas.

Travaglia (2007a, p. 1305) considera, ainda, a possibilidade de pensarmos na conjugação de gêneros, em que um gênero comporia outro mais complexo, contudo, como ele observa, seria “premature fazer tal afirmativa tendo em vista os poucos casos observados desse fato. Mas acreditamos que devíamos registrar aqui esta possibilidade, pois é algo que diz respeito à composição dos gêneros”.

A maneira como tipos e espécies são utilizados para constituir os gêneros é de suma relevância para sua caracterização, pois aqueles interferem de maneira direta não só nessa questão, mas também na finalidade visada pelo autor do texto ao escrevê-lo. Afinal, as características servem às finalidades, e não o contrário.

Após apresentarmos alguns aspectos importantes acerca da tipologia textual, como a questão dos tipelementos e suas interrelações, que constituem parte do aporte teórico que fundamenta nossa pesquisa, passamos, na próxima seção, a tratar do tipo textual ao qual pertencem os textos que compõem nosso *corpus*.

1.2 O tipo descritivo

De acordo com Marquesi (2004), Hamon foi o precursor dos estudos teóricos acerca do descritivo. Em 1972, publicou artigo intitulado *Qu'est-ce q'une description* e, em 1981, a obra *Introduction a l'analyse du descriptif*. Nesse segundo trabalho, ele passou a se referir a uma competência descritiva, afirmando que

saber-fazer uma descrição implica habilidades de denominação e de expansão, que entram em um jogo de equivalências hierarquizadas, pois a denominação por uma palavra é expandida por um conjunto de outras palavras justapostas em listas. Então, pela denominação, recupera-se o objeto descrito, construindo-se o centro de referências como denominador comum da soma das partes enumeradas. Pela expansão, estabelecem-se relações entre uma nomenclatura e um grupo de predicados referentes a ela (MARQUESI, 2004, p. 90).

Hamon associa a competência descritiva aos conhecimentos linguísticos lexicais do descritor e à sua habilidade em expandir a designação do ser/objeto descrito. O autor declara que a descrição recorre

à competência lexical e enciclopédica do leitor, [trata-se] mais exatamente, uma competição de competências [...] e, nesse sentido, a área circunscrita de uma descrição não depende da natureza do objeto a descrever, mas da extensão do estoque lexical do descritor que entra em competição de competência com a do leitor (HAMON, 1981, p. 46, *apud* MARQUESI, 2004, p. 54).

Em outras palavras, a extensão de uma descrição não depende dos limites do objeto/ser descrito, mas da extensão dos conhecimentos linguísticos de quem faz a descrição e do seu leitor. Podemos entender, com base nessa afirmação, que o ato de descrever pode não se resumir a discorrer sobre o que vemos. Em uma perspectiva mais ampla, refere-se a, entre outras ações, fazer analogias e levantar as particularidades do ser/objeto referido, o que, de fato, depende não apenas do descrito, mas também de quem descreve. Dessa forma, acreditamos que a extensão da descrição depende tanto da capacidade linguística do descritor como do conhecimento de mundo que ele detém.

O estudioso afirma que “onde há descrição, há, com efeito, frequentemente o afluxo de comparações, de analogias, de epítetos raros, de palavras pitorescas, de imagens etc.” (HAMON, 1981, p. 64, *apud* MARQUESI, 2004, p. 55-56), o que mostra que o descritivo guarda uma característica “indiscutível de saber” (MARQUESI, 2004, p. 56). Além dos traços do descritivo, que abrangem conteúdo e estrutura, os sinais indicativos dessa modalidade são: tempos verbais, termos técnicos, nomes próprios, adjetivos e formas adjetivadas do verbo, metáfora, metonímia e sinédoque. Hamon (1981, p. 64, *apud* MARQUESI, 2004, p. 56) esclarece que esses “sinais caracterizam um ritmo próprio dos enunciados descritivos, marcado por justaposição, economia de termos de ligação e efeito de lista”.

Hamon (1981, p. 140, *apud* MARQUESI, 2004, p. 63) conceitua o sistema descritivo como um sistema de equivalências em hierarquia, no qual existem

equivalências entre uma denominação (uma palavra) e uma expansão (um conjunto de palavras justapostas em lista, ou coordenadas e subordinadas em um texto); a denominação, que pode ser simplesmente implícita, não atualizada na manifestação textual, assegura a permanência e a continuidade no conjunto, servidor mais que dirigente sincrético, colocado em fator comum memorizado junto ao sistema de pantônimo à descrição, e podendo entrar nos enunciados metalinguísticos do tipo: este texto é a descrição de 'p1'; é o objeto descrito e o pantônimo pode entrar como centro de referências num emaranhado de anáforas e sua simples repetição economizar o chamado da soma de suas partes enumeradas (P é o composto de: N1, N2, N3...Nn), da soma de suas qualidades (P e, Pr1, Pr2, Pr3... Prn), ou dos dois de uma só vez [...]. Como palavra, o pantônimo é denominação comum ao sistema; como sentido, é o foco do sistema.

O estudioso afirma, ainda, que toda e qualquer “descrição é um encaixe de subsistemas descritivos” relativamente expandidos pela hierarquia de descrições e que, conseqüentemente, a elaboração de uma tipologia dos sistemas descritivos determina que vários critérios sejam observados (HAMON, 1981, p. 140, *apud* MARQUESI, 2004, p. 63). De acordo com Marquesi (2004, p. 64), tais critérios são:

1. presença ou ausência de três componentes da base (P, N, Pr) da invariante definida pela teoria;
2. distribuição respectiva desses componentes, um em relação a outro;
3. relação do pantônimo com a nomenclatura; relação da nomenclatura com a série de predicados;
4. relação dos termos da nomenclatura entre si;
5. relação dos termos da série predicativa entre si;
6. grau de organização com a ajuda das taxonomias, ou grades adicionais, de ordenação lexical de “N” e de “Pr”;
7. presença, explícita, ou não, de operadores de legibilidade internos (ligadores de isotopias, palavras, legendas etc.).

A descrição é algo complexo, envolve muitos aspectos, pois não basta atribuir de forma aleatória predicados ao ser/objeto descrito. É necessário fazer a seleção das partes do ser/objeto que correspondem à sua finalidade, fazer a expansão da designação, articular as partes da descrição e não permitir que outros seres/objetos entrem em cena, a não ser que seja para auxiliar no processo de descrição da

designação em foco, pois a unidade referencial também é uma característica importante do tipo descritivo.

A precisão ao explicar o descritivo como unidade textual originou-se em pesquisas desenvolvidas no campo da narrativa. Genette (1966), por exemplo, tinha como objetivo compreender qual seria o papel do descritivo na narrativa. Ele concluiu que a narração tem a ver tão somente com ações ou acontecimentos e envolve a temporalidade e a dramaticidade. A descrição, por sua vez, enfoca objetos e seres, além do que, é atemporal (MARQUESI, 2004). Em outras palavras, ao passo que a narrativa é dinâmica, uma vez que tem a ver com a interferência de um ou mais agentes ou com a ocorrência de eventos, a descrição é estática, pois apresenta um retrato formado não por imagem, mas por palavras que nos trazem à mente imagens.

A relevância dos estudos realizados por Genette, conforme ressalta Marquesi (2004), reside no fato de que ele começou a demarcar o espaço do descritivo, considerando-o um tipo de texto independente, com características particulares, e não como subalterno ao texto narrativo, como era visto antes.

Segundo Marquesi (2004), outros pesquisadores que se voltaram ao estudo do descritivo foram Adam (1987) e Adam e Petitjean (1982). Adam (1987, p. 7, *apud* MARQUESI, 2004, p. 75) discorre ainda sobre a diferença entre sequência enumerativa e texto descritivo, afirmando que neste há uma organização textual subjacente, com características particulares e exclusivas, o que o faz aludir a uma esquematização descritiva.

Para Adam, o descritivo contém proposições descritivas (microproposições) e sequências descritivas em suas maiores proposições e é nesse caso que ele conceitua a descrição como “texto-sequência produto da atividade de esquematização descritiva” (ADAM, 1987, p. 7, *apud* MARQUESI, 2004, p. 74). Isso significa dizer que enumerar e descrever não são ações equivalentes, pelo contrário, a descrição exige mais do que a mera colocação de características em ordem.

Para explicar a esquematização descritiva, Adam recorre à estrutura do descritivo, assim sintetizada por Apotheloz (1995, *apud* ADAM, 1987, p. 8):

Globalmente falando, uma descrição resulta de uma série de colocações em equivalência, de unidades que são parcialmente levantadas sobre o objeto e que são compostas de ancoragem de predicados descritivos, estes últimos podendo eles mesmos conter unidades que são suscetíveis, por seu turno, de constituir o lugar de novos pontos de ancoragem de outros predicados, e assim por diante.

Ao concordar com essa definição, Adam (1987) retoma as cinco operações por ele propostas: ancoragem, afetação, assimilação, aspectualização e tematização, as quais apresentaremos em detalhes mais adiante, na seção que trata das sequências textuais descritivas.

Considerando o que foi exposto até este momento, fica evidente que para descrever é necessário não apenas ordenar as características do objeto/ser descrito, mas também fazer a coordenação, isto é, explicitar as relações entre as partes.

Adam e Petitjean (1982a, p. 95, *apud* MARQUESI, 2004, p. 70) também conferem à descrição um caráter abrangente ao afirmarem que uma descrição é, invariavelmente, resultado de uma seleção rigorosa que engaja uma subjetividade enunciativa, e isso porque

- não se percebe a totalidade do que é perceptível;
- não se verbaliza a totalidade do que se percebe;
- descreve-se em função de conhecimentos (da língua e do mundo) e daqueles estimados como partilhados pelo leitor;
- a descrição depende do tipo de discursividade do texto no qual ela é empregada;
- a descrição deve submeter-se aos contratos do escritural;
- a descrição varia segundo os gêneros e possui sua própria historicidade;
- a descrição tem a função do papel que ela desempenha na economia interna de um texto.

Com base nessa perspectiva, podemos dizer que a descrição é o direcionamento do olhar do descritor para um ou mais pontos determinados do objeto/ser descrito; é um recorte e por isso é também a expressão da individualidade do modo de ver do descritor, isto é, da sua subjetividade.

Quanto às variações do descritivo, Adam e Petitjean (1982, *apud* MARQUESI, 2004, p. 71) dividem-nas em quatro tendências principais, de acordo com o ponto de vista do descritor:

1. descrição ornamental: preocupação com a pompa e ornamento do estilo; conhecida há séculos;
2. descrição expressiva: consagração da imaginação contra a imitação; marcante na segunda metade do século XVIII e século XIX;
3. descrição representativa: marcada pela objetividade e precisão, tendo origem no Realismo, sob a inspiração do Positivismo;
4. descrição produtiva: marcada por uma função criativa, como reação à descrição realista.

Observando as perspectivas apresentadas anteriormente, podemos notar que há segmentos profissionais especializados em cada uma delas. Por exemplo, a descrição ornamental aparece com frequência no meio publicitário, na descrição de apartamentos e carros de luxo, por exemplo; a descrição expressiva, por sua vez, costuma figurar em letras de músicas, em textos literários, nas manifestações artísticas de modo geral; já a descrição representativa faz-se presente, sobretudo, em textos das ciências exatas, como no campo da engenharia, e a descrição produtiva, habitualmente, aparece com frequência no setor cinematográfico.

Levando-se em conta a perspectiva comunicacional, Marquesi (2004) dá destaque a estudos desenvolvidos por Haas e Lorrot (1987, p. 29, *apud* MARQUESI, 2004, p. 79), que afirmam que “a descrição serve para tudo: para informar, explicar, persuadir, expressar poesia etc”. Dessa forma, entendemos não só a relevância da descrição na produção de sentidos em determinado contexto comunicativo, como também a variabilidade das funções que assume, embora, por muito tempo, tenha sido vista como mero recurso auxiliar da narração.

Marquesi (2004, p. 93), com base nos estudos de Hamon (1981), de Adam e Petitjean (1982) e de Adam (1987), esclarece o que vem a ser a competência descritiva, que é diferente da competência narrativa, já que esta está ligada ao saber fazer a representação de ações e de acontecimentos (EVERAERT-DESMEDT, 1984, *apud* Marquesi, 2004, p. 93). Para a autora, a

competência descritiva define-se, então, por um conjunto de habilidades: uma habilidade de síntese, quando se designa o todo, ou quando se atribui título a um texto; uma habilidade de análise, quando se designa o todo tematizado por partes, ou quando se expande por blocos um texto.

Evidenciado então o que vem a ser a competência descritiva, passamos a tratar da superestrutura do descritivo. Antes, porém, esclarecemos o que vem a ser superestrutura. De acordo com Van Dijk (1980, *apud* MARQUESI, 2004, p. 39), as

“superestruturas textuais são estruturas globais que se assemelham a um esquema. Desse modo, diferem das macroestruturas, pois não determinam um conteúdo global, mas sim a forma global do texto, definida em sintaxe, em termos de categorias esquemáticas”.

Dessa forma, a superestrutura não tem a ver com o teor do texto, com o que ele sustenta de maneira individual, mas com a sua estrutura, com o como ele diz, que não é e nem pode ser individual, pois, se fosse, não seria possível traçar a superestrutura de cada tipo textual.

Com base nos estudos que realizou, Marquesi (2004, p. 148) distinguiu a superestrutura do descritivo, buscando tanto suas categorias – *designação*, *definição* e *individuação* □ como suas regras de organização – *equivalência* e *hierarquização*. Essas categorias e regras foram assim definidas pela autora:

1. categoria da designação: responsável pela designação do ser descrito;
2. categoria da definição: responsável pela expansão do ser descrito, no que se refere às predicções genéricas, do *saber-partilhado*;
3. categoria da individuação: responsável pela expansão do ser descrito, no que se refere às suas predicções particulares;
4. regra de equivalência: responsável pela colocação das predicções, numa linha horizontal, revelando relação de equivalência;
5. regra de hierarquização: responsável pela organização das predicções no interior de cada categoria e entre as categorias, numa linha vertical, revelando relação de hierarquia.

Sobre as categorias, Marquesi (2004) destaca que a categoria da designação é condensadora, pois sua função é tão somente nomear o ser/objeto descrito; a categoria da definição é expansiva e tem por objetivo tornar o ser/objeto inconfundível, para que não haja ambiguidades em relação ao que se está descrevendo; a categoria da individuação, também expansiva, específica, torna único o ser/objeto descrito.

Sobre as regras que ordenam as categorias do texto descritivo, Marquesi (2004, p. 110) deixa claro que a regra de equivalência tem uma relação com as “unidades que mantêm entre si propriedades de identidade”, isto é, uma unidade tem uma relação de reciprocidade com a outra, e essa regra ordena elementos nas categorias da designação, da definição e da individuação; já a regra da

hierarquização tem uma relação com como os tópicos estão hierarquizados/organizados/subtopicalizados no corpo do texto.

Marquesi (2004) elencou as categorias que, segundo a sua visão, estão presentes no tipo textual descritivo. Adam (2008) apresentou as quatro macrooperações que, para ele, toda sequência descritiva possui e, comparando ambos os estudos, Marquesi (2011) achou possível estabelecer uma relação entre eles. De acordo com a pesquisadora,

Ao designar, tematizar ou nomear um objeto ou ser, o escritor já indicia a orientação argumentativa do texto, o que determinará suas escolhas lexicais ou construções sintáticas para qualificar, localizar, situar esse objeto, em função dos objetivos de seu texto (MARQUESI, 2011, p. 9).

Nesse aspecto, podemos afirmar que as escolhas lexicais são realizadas em conformidade com a finalidade do autor do texto e que a linha argumentativa do indivíduo vai se evidenciando já a partir do momento em que ele designa o ser/objeto do seu discurso. Assim, a argumentação começa antes mesmo da apresentação, de fato, da tese ou proposição defendida.

Marquesi (2004, p. 148) traça ainda o perfil do texto descritivo e elenca os aspectos a ele relacionados e que estão presentes em todo e qualquer texto descritivo, independentemente da situação de discurso em que se faz presente:

1. expande-se por blocos;
2. a composição dos blocos indica um processo metonímico-sinedóquico, em que o ser é descrito por predicções relativas às suas partes ou propriedades (elementos a ele relacionados);
3. entre as partes e/ou elementos contidos nos blocos há um elemento comum, que é, propriamente, o fio condutor do texto, identificado como uma frase síntese que se expande nos blocos e os relaciona.

Essas características destacadas por Marquesi estão presentes em todo e qualquer texto descritivo, o que a motivou a pesquisar as características específicas de cada uma das circunstâncias selecionadas em sua pesquisa.

A pesquisadora relata que ao buscar identificar a estrutura do descritivo em textos do discurso literário e do cotidiano (enciclopédico e de turismo) notou que

- 1) os textos enciclopédicos têm em sua expansão blocos referentes a localização, dados atuais (aspectos econômico, social e cultural) e dados históricos;
- 2) os textos de turismo têm em sua expansão blocos referentes a localização, dados atuais, dados históricos, possibilidade de lazer e convite;
- 3) os textos literários têm em sua expansão blocos referentes a personagens e a situações (de lugar ou de determinado tempo) (MARQUESI, 2004, p. 149).

No momento da produção do descritivo, levam-se em conta vários aspectos relacionados aos elementos diferenciadores: objetivo do texto, intenção do autor, seus conhecimentos, o(s) destinatário(s) e suas experiências. Todos esses pontos são determinantes no resultado do texto.

Ao expormos os principais aspectos que envolvem o tipo descritivo, como a competência descritiva, as características desse tipo, as suas variações e superestrutura, passamos, na próxima seção, discorreremos acerca das sequências textuais fundamentados em Adam (2008), pois a base dos estudos nesse campo, no quadro teórico da análise textual dos discursos, vem sendo desenvolvida por ele.

1.3 Sequências textuais

De acordo com Adam (2008, p. 204), sequências textuais “são unidades textuais complexas compostas por um número limitado de conjuntos de proposições-enunciados” que passam a ter sentido “na unidade hierárquica complexa da sequência”; são “relações macrossemânticas transmitidas culturalmente e utilizadas para fins de reconhecimento e de estruturação da informação textual”.

Para o autor, o conjunto de vocábulos que formam uma sequência textual possibilita que um texto tenha características descritivas, narrativas, explicativas, argumentativas e/ou dialogais. Assim, as sequências podem determinar se o texto é majoritariamente do tipo descritivo, narrativo, explicativo, argumentativo ou dialogal (ADAM, 2008).

Nesse sentido, é importante observar que um texto pode ter uma combinação muito variada de sequências, porém, uma entre elas sobressairá, o que não ocorre de forma aleatória; pelo contrário, essa hegemonia depende do gênero textual em que as sequências estão inseridas, do evento comunicativo e de seus participantes.

De acordo com Marquesi (2011), Adam, em seus estudos iniciais, sugeriu colocar a tipologia de sequências em um conjunto mais vasto e complexo dos planos de ordenação da textualidade. Compreendendo o texto como uma estrutura sequencial variada, o estudioso assevera que é possível notar a diversidade e a heterogeneidade do texto e identificar linguisticamente alguns aspectos dessa complexidade.

A autora destaca que a

hipótese de Adam (1991) é a de que os tipos relativamente estáveis de enunciados e as regularidades composicionais de que nos fala Bakhtin estão na base das regularidades sequenciais constitutivas do texto. Nesse sentido, o texto é uma estrutura hierárquica complexa que compreende n sequências – elípticas ou completas – do mesmo tipo ou de tipos diferentes (MARQUESI, 2011, p. 5).

Segundo Bonini (2006), por volta da década de 1980, Adam começou a delinear a concepção de sequência e propôs sete tipos de sequências: (I) narrativa, (II) descritiva, (III) argumentativa, (IV) expositivo-explicativa, (V) injuntivo-instrucional, (VI) conversacional e (VII) poético-autotélica. Posteriormente, nos anos de 1990, em uma revisão desse estudo, Adam reduziu a quantidade de sequências, de sete para cinco, e passou a considerar as seguintes sequências: (I) narrativa, (II) descritiva, (III) explicativa, (IV) argumentativa e (V) dialogal. De acordo com Bonini (2005), Adam desconsiderou a injuntiva por julgar que ela seria parte da descrição, e a poética por julgar que o texto poético não era propriamente uma estrutura hierárquica e ordenada por proposições, mas a consequência das adaptações de superfície na base textual.

Sousa (2007, p. 1503), pontua que nos estudos realizados por Adam é evidenciado o fato de que

os textos compõem-se de sequências, que são, sob determinados aspectos, independentes, ou seja, cada uma, em si mesma, possui traços característicos que a individualizam; contudo, são dependentes sob outros aspectos, pois não existem à revelia dos gêneros textuais. Sob este ângulo, elas não são autônomas. Enquanto os gêneros textuais englobam um número maior de ocorrências no meio social, as sequências aparecem de forma mais simplificada e, em um mesmo gênero, podem-se encontrar várias sequências.

Considerando essa perspectiva, entendemos que as sequências mantêm certa dependência em relação umas às outras, pois ao mesmo tempo em que uma sequência (seja ela descritiva, narrativa, explicativa, dialogal ou argumentativa) é capaz de comunicar o seu significado, digamos, individual dentro de determinado gênero textual, precisa de outras sequências para possibilitar a transmissão do sentido integral do texto.

As sequências textuais são compostas por proposições-enunciados, como relatamos anteriormente, denominadas macroproposições. O autor esclarece que a macroproposição

é uma espécie de período cuja propriedade principal é a de ser uma unidade ligada a outras macroproposições, ocupando posições precisas dentro do todo ordenado da sequência. Cada macroproposição adquire seu sentido em relação às outras, na unidade hierárquica complexa da sequência (ADAM, 2008, p. 204).

Passeggi et al. (2010, p. 273) afirma que as macroproposições são dependentes “de combinações pré-formatadas de proposições (os períodos não têm essa dependência)”. Essas combinações são chamadas de sequências descritiva, narrativa, argumentativa, explicativa e dialogal (ADAM, 2008, p. 204).

De acordo com os estudos de Bentes, Mariano e Silva (2013), apesar da existência de textos formados por uma só sequência, o comum é a conexão de várias sequências, conexão que pode ocorrer de duas maneiras: entre as sequências do mesmo tipo, iguais, portanto, homogêneas ou, mais correntemente, de tipos variados, heterogêneas, que apresentam, porém, uma constituição prevaiente. É esse fato que nos possibilita classificar um texto como preponderantemente narrativo ou descritivo, entre outros, embora estejam presentes sequências de diversos tipos.

A preponderância de uma sequência de um tipo textual em detrimento das demais é determinada também pelo gênero textual em questão. Por exemplo, no corpo textual de uma carta de reclamação, podemos encontrar sequências narrativas, descritivas, explicativas e argumentativas, mais comumente, porém, utilizamo-nos da narração, da descrição e da explicação para apoiarmos a nossa argumentação. Dessa forma, é evidente que o que prepondera no gênero carta de reclamação é a sequência textual argumentativa, já que as demais são utilizadas para reforçar/validar/auxiliar a argumentação do reclamante.

Acerca da hegemonia, Bentes, Mariano e Silva (2013, p. 242) alegam que

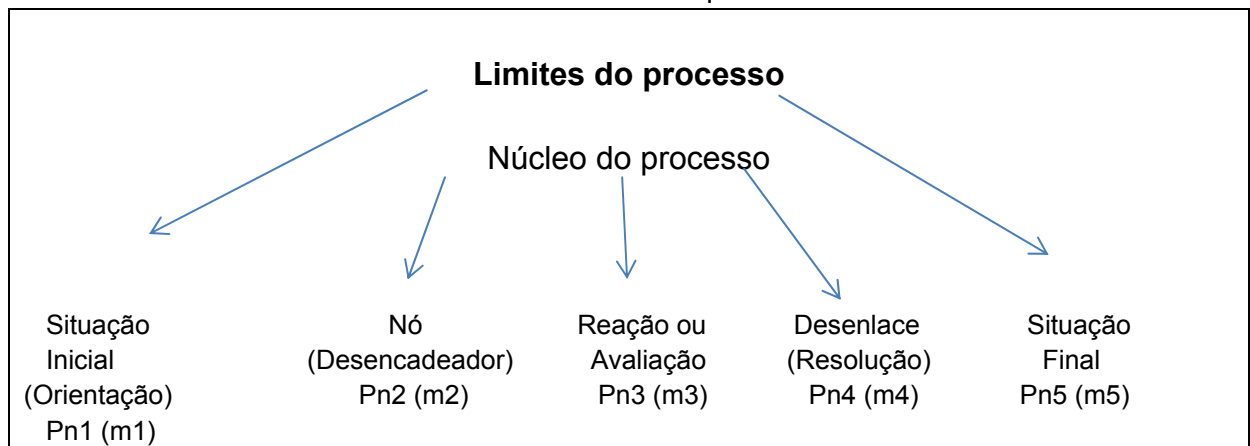
o 'efeito de dominância' das sequências textuais seria determinado tanto pela maior frequência de um tipo específico de sequência como também pela 'sequência matriz', aquela responsável por abrir e fechar o texto. Sendo assim, tal concepção, como formulada por Adam, deve levar em conta elementos cognitivo-semânticos, complementados por uma perspectiva que é também pragmática, de acordo com Passeggi *et al.* (2010), e que salienta o caráter operatório dessa noção em análises textuais.

No que diz respeito às sequências textuais em sua especificidade, Adam (2008) esclarece que a narrativa é a exposição de fatos, sejam eles reais ou fictícios, porém, a designação "fatos" abarca duas realidades diferentes: eventos e ações. A ação se distingue pela presença de um agente – ator humano ou antropomórfico – que causa uma mudança ou busca impedir que ela ocorra. O evento sucede sob o efeito de causas, sem que haja uma interferência de propósito de um agente.

As variadas formas de construção da narrativa dependem de seu grau de narrativização. Adam (2008) afirma que uma narrativa composta apenas por uma modesta enumeração de uma sequência de ações e/ou eventos tem baixo grau de narrativização. Em contraposição, as sequências com várias ações e/ou eventos têm alto grau de narratividade, como esclarece Adam (2008, p. 224):

Tvetzan Todorov (1968, p.82) e Paul Larivaille (1974) estiveram entre os primeiros a propor uma descrição da organização da trama que corresponde ao mais alto grau de narrativização. Essa trama apresenta-se como uma estrutura hierárquica constituída de cinco macroproposições narrativas de base (Pn) que correspondem aos cinco momentos (m) do aspecto: antes do processo (m1), o início do processo (m2), o curso do processo (m3), o fim do processo (m4) e, por último, depois do processo (m5).

O quadro que apresentamos a seguir sistematiza a perspectiva de Adam (2008) acerca dos elementos que compõem a sequência narrativa.

Quadro 3 – Estrutura da sequência narrativa

Fonte: ADAM (2008, p. 225)

O esquema apresentado no Quadro 3 possibilita-nos ter uma visão dos elementos que compõem uma narrativa. Contudo, nem todas as narrativas seguem essa ordem. A obra *Grande Sertão: Veredas*, de Guimarães Rosa, por exemplo, começa com o que no Quadro 3 está classificado como *nó*, em seguida, há a narração da *situação inicial* (em que são relatados os fatos anteriores que fizeram com que a personagem se encontrasse em determinada situação), para depois seguir o fluxo representado no quadro. Há narrativas, tanto escritas como encenadas, que apresentam primeiro a situação final e depois a situação inicial, o nó, a reação ou avaliação e o desenlace.

Outra questão importante é o fato de não ser “possível definir nenhuma regra de segmentação própria às sequências” (ADAM, 2008, p. 226). Assim, uma sequência narrativa pode ser intensamente segmentada (proposições narrativas separadas pelo par maiúscula-ponto ou por um conector) ou frouxamente segmentada. Todavia, se a sequência progride, é comum que os agrupamentos de proposições nas macroproposições narrativas sejam enfatizados por mudanças de parágrafo (ADAM, 2008, p. 227).

No que diz respeito à sequência textual argumentativa, Adam (2008) observa que superamos um mero período argumentativo – aquele em que há proposições acopladas por conectores argumentativos – e chegamos a uma sequência textual argumentativa quando nos acercamos do paradigma de constituição descrito por Ducrot (1980). Segundo esse autor, muitos textos literários, especialmente dos séculos XVII e XVIII, mostram-se como raciocínio. O seu conteúdo é evidenciar ou contestar uma tese. Com essa finalidade, derivam de premissas, nem sempre

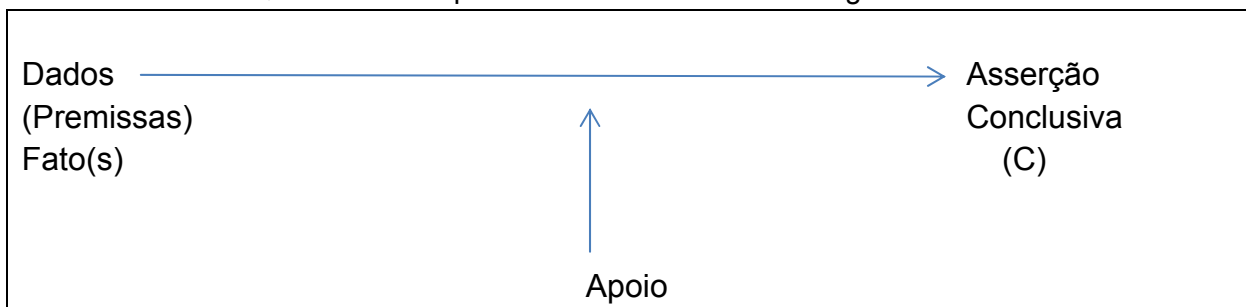
declaradas e hipoteticamente indiscutíveis, e buscam evidenciar que não se pode assentir essas premissas sem assentir também determinada conclusão – sendo a conclusão a tese a ser explicitada, ou a negação da tese de seus oponentes, ou ainda a negação de alguns argumentos dos seus oponentes. E para passar das premissas às conclusões, quem argumenta faz uso de vários procedimentos argumentativos aos quais, segundo o seu ponto de vista, nenhuma pessoa sensata poderia se contrapor.

Em outras palavras, argumentar é ao mesmo tempo expressar uma visão de mundo e contestar a(s) visão(ões) contrária(s); não é raro haver nisto certo nível de intolerância, já que, muitas vezes, julgamos o outro menos coerente, racional, sensato do que nós pelo fato de ele defender uma ideia oposta à nossa.

De acordo com Adam (2008), ainda que esse conceito tenha se baseado em formas literárias de discurso, é possível explicitar dois movimentos: demonstrar-justificar uma tese e refutar uma tese ou alguns argumentos de uma tese antagônica. Em ambos os casos, o movimento é igual, porquanto se trata de partir de premissas (dados, fatos) que não se poderia assentir sem assentir também determinada conclusão-asserção (C). O que garante a passagem entre os dois são os procedimentos argumentativos que “tomam a forma de encadeamentos de argumentos-provas que correspondem aos suportes de uma lei de passagem ou a microcadeias de argumentos, ou a movimentos argumentativos encaixados” (ADAM, 2008, p. 232).

Adam (2008) afirma que o esquema simplificado de base apresentado a seguir (Quadro 4) foi elaborado considerando-se o modelo de Toulmin (1993 [1958]) que Van Dijk (1980, p.119, *apud* Adam, 2008) incorporou pela primeira vez no seu modelo da superestrutura do texto argumentativo.

Quadro 4 – Esquema de base da estrutura argumentativa



Fonte: ADAM (2008, p. 232)

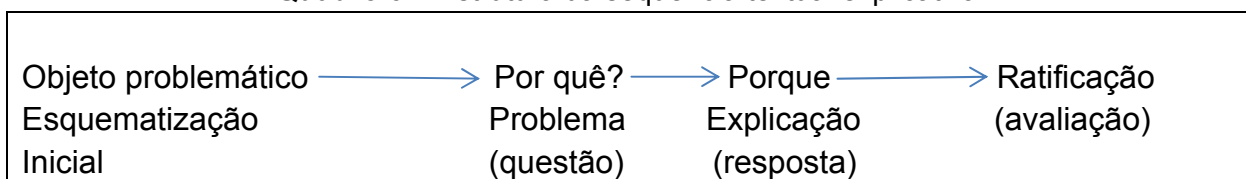
- *justificativo* (P.arg.1+P.arg.2+P.arg.3): nesse nível, o interlocutor quase não é considerado. A estratégia de argumentação é baseada nos conhecimentos explicitados e
- *dialógico ou contra-argumentativo* (P.arg.0 e P.arg.4): nesse nível, a argumentação é negociada com um contra-argumentador (auditório) concreto ou virtual. A argumentação aqui objetiva uma transformação do conhecimento.

Nesse sentido, podemos entender que, no âmbito justificativo, a argumentação assemelha-se a uma apresentação, a uma exibição de conhecimentos, de erudição. Já no âmbito dialógico (ou contra-argumentativo), há a interação com um contra-argumentador real ou potencial com vistas a que seus conhecimentos sejam alterados, modificados. Em suma, o objetivo é mover o outro, fazer com que ele passe a concordar com nossa opinião, ao passo que no âmbito anterior, a finalidade é convencer o outro de nosso conhecimento, ou seja, o intuito é impressionar.

Já em relação à sequência textual explicativa, Borel (1981, p. 53, *apud* ADAM, 2008, p. 242) esclarece que a explicação “supõe um deslocamento do seu autor de uma posição de agente implicado pela significação da ação na direção de uma posição de testemunha que percebe acontecimentos e, inclusive, causas nas intenções, os motivos e as finalidades”. Essa postura de observador imparcial é necessária para quem deseja compreender o objeto visado pelo discurso explicativo, ainda que essa imparcialidade só possa se manter por pouco tempo – até que o indivíduo consiga, finalmente, compreender a explicação e, logo, se posicionar acerca do assunto.

O esquema apresentado a seguir obedece à estrutura da sequência explicativa na qual, geralmente, o objeto problemático dá início à sequência; em seguida, temos o operador obrigatório *por quê?*, para posteriormente vir o segundo operador, também obrigatório, e por último, ratificação.

Quadro 6 – Estrutura da sequência textual explicativa



Fonte: ADAM (2008, p. 242)

As etapas por que passa a explicação não têm, obrigatoriamente, que seguir a ordem indicada no esquema do Quadro 6. Há textos que começam com uma avaliação, para, posteriormente, seguir o esquema de Adam (2008) reproduzido anteriormente (Quadro 6).

Por fim, no tocante à sequência textual dialogal, as distinções entre condições enunciativas orais reais e condições enunciativas escritas evidenciam que uma não pode ser tomada pela outra. Ainda que se imite a conversação oral nas formas dialogais escritas, ambas são inconfundíveis, pois “a fala se parece menos com um jogo de pingue-pongue” (GOFFMAN, 1987, p. 42, *apud* ADAM, 2008, p. 247).

Nesse sentido, podemos afirmar que em condições enunciativas orais reais a conversação se dá de maneira natural, espontânea; em condições enunciativas escritas, por sua vez, ela é mais previsível, já que controlada pelo produtor do texto. Assim, se houver uma ou várias digressões, como é observado na oralidade, isso não ocorrerá por um acaso, mas por vontade do autor, para que seu escrito atenda ao que planejou, atenda à sua finalidade.

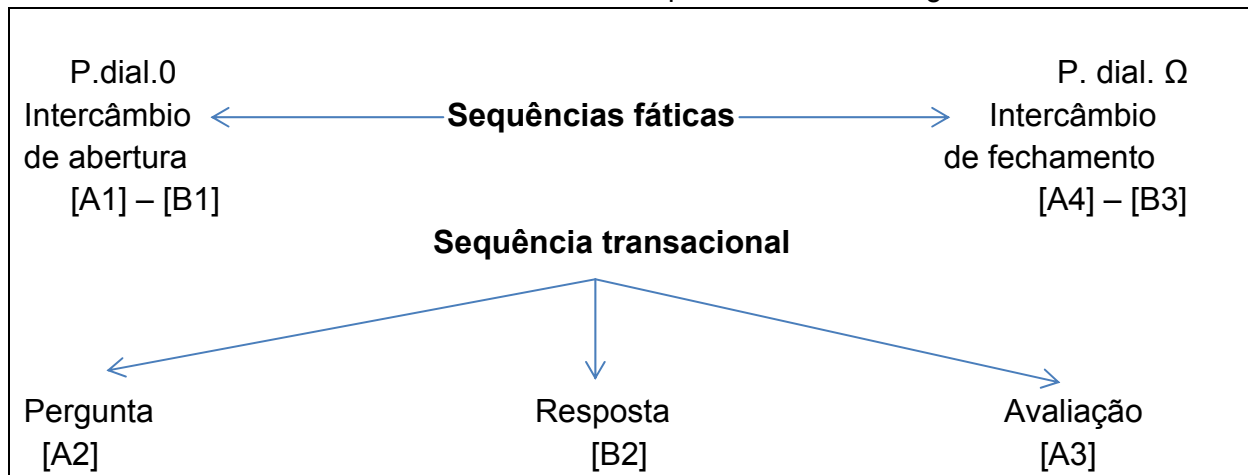
Goffman (1987, p. 85, *apud* ADAM, 2008, p. 247) apresentou a sua definição interacionista de texto dialogal-conversacional. De acordo com o autor,

as enunciações não se encontram localizadas nos parágrafos, mas em turnos de fala que são outras tantas ocasiões temporárias de ocupar alternativamente a cena. Os turnos são, eles próprios, naturalmente emparelhados sob forma de intercâmbios bipartidos. Os intercâmbios estão ligados entre si em sequências marcadas por uma certa tematicidade. Uma ou mais sequências temáticas formam o corpo de uma conversação. Essa é a concepção interacionista, que supõe que toda enunciação é uma declaração que estabelece as palavras do locutor seguinte como sendo uma réplica ou uma réplica ao que o locutor precedente acaba de estabelecer ou, ainda, uma mescla das duas. As enunciações não se sustentam sozinhas e não têm frequentemente nenhum sentido entendidas assim; elas são construídas e calculadas para sustentar a estreita colaboração social que implica a tomada do turno de fala. Na natureza, a palavra pronunciada somente se encontra no intercâmbio verbal, ela é feita totalmente para esse habitat coletivo.

Nesse sentido, podemos afirmar que todo diálogo sempre tem um tema que o conduzirá e esse tema será desenvolvido conjuntamente, por meio de réplicas. O turno de fala seguinte será determinado pelo turno de fala anterior. A alternância das falas é a condição básica para que se tenha um diálogo e não um monólogo, por exemplo.

Para Adam (2008, p. 248), um texto conversacional elementar completo pode ser representado pelo esquema que segue no Quadro 7.

Quadro 7 □ Estrutura da sequência textual dialogal



Fonte: ADAM (2008, p. 248)

Observando o Quadro 7, podemos concluir que o diálogo inicia com uma provocação (pergunta, questão), que acarretará uma reação (resposta) e a sua conclusão se dará por meio de um julgamento (avaliação) □ seja ele de aprovação ou de reprovação □ de quem perguntou. No entanto, o quadro apresentado é reducionista, pois a conversação não é tão sucinta assim. Para considerar todos os elementos presentes em um diálogo, seria necessário acrescentar também as digressões.

Após tratarmos em detalhes das sequências textuais narrativa, argumentativa, explicativa e dialogal, com vistas a possibilitar uma compreensão mais abrangente acerca das porções textuais que podem compor um texto, abordamos, na próxima seção, a sequência textual descritiva, no intuito de fornecer o subsídio teórico necessário para compreendermos com maior profundidade o papel que ela exerce em textos do gênero cartas de reclamação, foco de nossa análise.

1.3.1 Sequências textuais descritivas

Segundo Adam (2008), a sequência textual descritiva não é constituída por proposições-enunciados agrupadas em macroproposições ordenadas e ligadas de

maneira linear, tais proposições-enunciados são combinadas e intercaladas de acordo com cada plano de texto.

De acordo com o que Adam (2008) afirma, inseparável do exercício de fala, a descrição é, de início, identificável no âmbito dos enunciados mínimos. A teoria ilocucionária localiza o trecho descritivo dos enunciados no conteúdo proposicional (p), sobre o qual se aplica um marcador de força ilocucionária F (p). Qualquer concessão que se faça, por menor que seja, de um predicado a um sujeito estabelece a base de um conteúdo proposicional. Falar da limpidez e da beleza de uma praia é ao mesmo tempo descrevê-la e recomendá-la por meio de um ato ilocucionário. Enunciados como esses não exprimem um conteúdo descritivo desvinculado de uma atitude subjetiva, pois não existe “representação pensada sem um sujeito pensante, e todo sujeito pensante pensa em alguma coisa” (BALLY, 1965, p. 38, *apud* ADAM, 2008, p. 216). Dessa forma, já que todo conteúdo descritivo guarda em si, de antemão, um posicionamento enunciativo que norteia argumentativamente todo o enunciado, é fato que a descrição carrega um ponto de vista, a visada do discurso (ADAM, 2008).

Nesse sentido, podemos afirmar que o observador apreende o todo do objeto, mas faz a seleção dos aspectos que mais lhe interessam, aqueles que vão de encontro aos seus propósitos, e elabora a sua descrição. Assim, entendemos que a manipulação é possível, apesar da descrição fiel de determinado objeto, basta que ela seja parcial, incompleta, focada apenas nos aspectos positivos ou negativos desse objeto.

Uma vez que, na descrição, como assinalamos anteriormente, as proposições-enunciados não são agrupadas ordenadamente em macroproposições relacionadas entre si, esse tipo de sequência tem uma “frágil caracterização sequencial” (ADAM, 2008, p. 216).

O autor explica que no

nível da composição textual, sejam quais forem os objetos do discurso e a extensão da descrição, a aplicação de um repertório de operações de base gera proposições descritivas que se agrupam em períodos de extensão variável, ordenadas por um plano de texto. Quatro macrooperações agrupam nove operações descritivas que geram uma dezena de tipos de operações descritivas de base (ADAM, 2008, p. 216).

As operações descritivas às quais Adam (2008) se refere são nove, a saber: pré-tematização (ou ancoragem), pós-tematização (ou ancoragem diferida [*effectation*]), retematização (ou reformulação), fragmentação (ou partição), qualificação (ou atribuição de propriedades), relação de contiguidade, relação de analogia, descrever perceptual e descrever epistêmico. Tais operações resultam em diversos tipos de operações descritivas de base.

As *operações de tematização* são a principal macro-operação, uma vez que “dão unidade a um segmento e faz dele um período tão fortemente característico que aparece como uma espécie de sequência. Essa operação pode aplicar-se de três maneiras bastante diferentes e importantes para a construção do sentido” (ADAM, 2008, p. 216).

Os três modos por meio dos quais as operações de tematização ocorrem são:

- *pré-tematização* (ou *ancoragem*): a “denominação imediata do objeto que abre (escopo à direita) um período descritivo e anuncia um todo” (ADAM, 2008, p. 217). Exemplo:

Go!, o carro.

- *pós-tematização* (ou *ancoragem diferida*): a “denominação adiada do objeto, que somente nomeia o quadro da descrição no curso ou no final da sequência. Quando a denominação do todo é dada tardiamente, a descrição pode permanecer obscura e demorar para formar uma unidade de sentido” (ADAM, 2008, p. 217). Exemplos:

Beleza e alegria.

O Rio de Janeiro

é a terra maravilhosa.

Beleza e alegria.

A terra maravilhosa

é o Rio de Janeiro.

- *Retematização* (ou *reformulação*): uma “nova denominação do objeto, que reenquadra o todo, fechando o período descritivo. Diferentemente da pré-tematização, a retematização implica a existência de uma primeira nomeação do objeto do discurso e vem, portanto, interromper o seu escopo” (ADAM, 2008, p. 218). Exemplo:

O diretor(1) da empresa é um sujeitinho(2) arrogante, um cara(3) meio mal educado, que se chama Claudio Menezes(4).

Diretor, sujeitinho e cara = primeiro período que descreve com base no protótipo (do número 1 ao número 3).

Claudio Menezes = segundo período descreve de maneira particularizante (número 4).

A macro-operação que envolve as *operações de aspectualização* apoia-se na tematização e agrupa duas operações: *fragmentação* e *qualificação* (ADAM, 2008, p. 219).

Na *fragmentação* (ou *partição*) há a

seleção de partes do objeto da descrição. A operação de análise de um todo, em partes e subpartes de partes, tende a fragmentar o objeto do discurso. Em princípio, infinita, essa operação é, de fato, restrita pragmaticamente pela procura seletiva de uma pertinência (a visada ou objetivo da ação verbal) (ADAM, 2008, p. 219).

Exemplo:

Olhos verdes, corpo esguio, cabelos longos e ondulados, Maria Fernanda Cândido é, sem sombra de dúvidas, uma das mulheres mais belas do mundo.

Já a *qualificação* (ou *atribuição de propriedades*)

evidencia propriedades do todo e/ou das partes selecionadas pela operação de fragmentação. A operação de qualificação é realizada, na maioria das vezes, pela estrutura do grupo nominal nome + adjetivo e pelo recurso predicativo ao verbo *ser*. Consiste, frequentemente, de uma relação predicativa de tipo *ter* que realiza a operação de *partição*, quase sempre com a qualificação vinculada (ADAM, 2008, p. 219, grifos do autor).

Exemplos:

A garota é muito quieta.

Pedro tem cabelos cacheados.

No tocante às *operações de relação*, essa macro-operação agrupa duas outras operações: *relação de contiguidade* e de *analogia*.

Na *relação de contiguidade* há uma

situação temporal (situação do objeto de discurso em um tempo histórico ou individual) ou espacial (relações de contiguidade entre o objeto do discurso e outros objetos suscetíveis de tornar-se, por sua vez, o centro [tematização] de um procedimento descritivo ou, ainda, contiguidade entre as diferentes partes consideradas). Essa dupla operação intervém muitas vezes de maneira implícita (ADAM, 2008, p. 221).

Exemplo:

O barril do Chaves está sendo leiloado.

Na *relação de analogia*, por sua vez, “essa forma de assimilação comparativa ou metafórica permite descrever o todo ou as partes colocando-as em relação com outros objetos-indivíduos” (ADAM, 2008, p. 221).

Exemplo:

Tão rápido quanto Ayrton Senna, Rubinho Barrichello venceu a última corrida.

As operações de expansão por subtematização têm a ver com a ampliação da descrição e ocorrem por meio da adição de uma operação qualquer a (ou combinada com) uma operação anterior. Para que uma *qualificação* prossiga, é necessário haver uma *analogia*.

A ampliação descritiva, que pode ser infinita, é regulada por algumas poucas operações identificáveis e repetíveis, independentemente do objeto da descrição e do gênero. Como Adam (2008, p. 223) pontua, uma vez que

um segmento descritivo não comporta nenhuma linearidade intrínseca, a passagem do repertório de operações à textualização implica a adoção de um plano. Os planos de textos e suas marcas específicas têm uma importância decisiva para a legibilidade e a interpretação de qualquer descrição. Daí o papel particularmente importante dos organizadores e conectores.

Há dois modos principais de descrever, o descrever perceptual e o descrever epistêmico, ambos determinados pela atitude de quem descreve. No primeiro caso, “o descritor pode ver, ouvir, tocar, sentir ou mesmo saborear” o objeto que é foco da descrição; no segundo caso, o descrever “evidencia o estado de saber do descritor” a respeito do objeto de seu discurso (ADAM, 2008, p. 223). Como exemplo do descrever perceptual, temos:

Notei que Marina estava se sentindo mal com aquele vestido verde.

Como exemplo do descrever epistêmico, temos:

Certamente Luís gostará do presente.

A junção desses dois modos de descrever possibilita formas de descrição muito variadas: “descrever sem ver, descrever sem (re)conhecer, descrever ouvindo e completando pelo conhecimento etc.” (ADAM, 2008, p. 224). Podemos observar, a partir disso, o quanto a forma de descrição pode variar e que ela pode tanto se basear na realidade como também na fantasia, na imaginação do descritor. Mas que independente de se fixar no que existe ou em algo inexistente (criado, inventado), ela sempre explicitará o ponto de vista do descritor.

De modo a complementar nossa abordagem, a seguir, abordaremos alguns estudos relacionados aos gêneros textuais, especialmente aqueles desenvolvidos por Bakhtin (2006 [1979]) e Marcuschi (2008) aporte teórico que também subsidia nossa pesquisa.

1.4 Gêneros textuais

Em seu ensaio *Os gêneros do discurso*, publicado originalmente em 1979, Bakhtin apresentou sua perspectiva acerca dos gêneros discursivos¹, a qual se tornaria precursora das modernas abordagens sobre o tema na área dos estudos linguísticos cujo cerne está na relação entre linguagem e contexto social.

De fato, muito do que o filósofo russo tratou nessa produção envolve a perspectiva segundo a qual a linguagem está fortemente vinculada às esferas de atividades humanas em que eventos comunicativos dos mais variados tipos ocorrem. Em outras palavras, para agir e interagir em contextos específicos, valemos-nos de enunciados que têm relativa estabilidade, de forma a atingir os objetivos próprios de cada esfera em que atuamos.

Cada esfera de atividade tem seus enunciados característicos, os quais apresentam conteúdo temático (sentidos e conteúdos próprios do gênero), estilo (seleção de recursos gramaticais, lexicais e fraseológicos) e estrutura composicional (organização do texto). Costa (2009, p. 18) explica o que vem a ser cada item elencado por Bakhtin (2006 [1979]):

¹ Os termos gêneros do discurso e gêneros textuais referem-se a duas correntes de estudo do gênero, como observa Rojo (2005, p. 185). De acordo com a autora, essas duas vertentes estão “enraizadas em diferentes releituras da herança bakhtiniana”. A teoria dos gêneros do discurso centra-se “sobretudo no estudo das situações de produção dos enunciados ou textos e em seus aspectos sócio-históricos”, já a teoria dos gêneros textuais centra-se “na descrição da materialidade textual”. Em nossa pesquisa, como nos baseamos na materialidade linguística do gênero carta de reclamação, adotamos a terminologia *gênero textual*.

(a) os conteúdos, que são e se tornam dizíveis pelo gênero (conversa, carta, palestra, entrevista, resumo, notícia...) e não por frases ou orações; (b) a estrutura/forma específica dos textos (narrativo, argumentativo, descritivo, explicativo ou conversacional) pertencentes a ele e (c) as configurações específicas das unidades de linguagem (estilo): os traços da posição enunciativa do locutor e os conjuntos de sequências textuais e de tipos discursivos que constituem a estrutura genérica (por exemplo, construir um texto instrucional – ensinar a jogar xadrez – é diferente de construir texto argumentativo – defender o jogo de xadrez como atividade importante para o desenvolvimento mental).

Se pensarmos nos gêneros como modos pelos quais interagimos socialmente, não há como considerá-los formas rígidas e definitivas; ao contrário, os gêneros são flexíveis, aceitam mudanças, daí sua estabilidade relativa. Uma vez que as esferas de atividade são inúmeras, também o são os gêneros produzidos. Como observa Bakhtin (2006 [1979], p. 262), a “riqueza e a variedade dos gêneros do discurso são infinitas, pois a variedade virtual da atividade humana é inesgotável, e cada esfera dessa atividade comporta um repertório de gêneros do discurso que vai diferenciando-se e ampliando-se à medida que a própria esfera se desenvolve e fica mais complexa”.

De acordo o autor, os gêneros “crescem e se diferenciam à medida que se desenvolve e se complexifica um determinado campo” (BAKHTIN, 2006 [1979], p. 262). Em outras palavras, novos gêneros continuarão a surgir, outros, desaparecerão, alguns passarão a ser menos utilizados, outros sofrerão alterações e, enquanto o homem exercer qualquer atividade em qualquer campo, os gêneros, quer sejam escritos, quer sejam orais, também passarão por mudanças, uma vez que se trata de um elemento que faz parte de um processo de contínua evolução e adaptação.

Nessa direção, Koch (2013, p. 161) observa que

[...] a concepção de gênero de Bakhtin não é estática, como poderia parecer à primeira vista. Pelo contrário, como qualquer outro produto social, ele reconhece que os gêneros estão sujeitos a mudanças, decorrentes não só das transformações sociais, como devidas ao surgimento de novos procedimentos de organização e acabamento da arquitetura verbal, em função de novas práticas sociais que os determinam.

Vale lembrar que os estudos sobre gêneros se desenvolveram ainda na Antiguidade, quando as concepções adotadas diziam respeito a gêneros literários e retóricos, sem relação com aspectos linguísticos. Como pontua Bakhtin (2006 [1979], p. 262-263),

da Antiguidade aos nossos dias [os gêneros literários] foram estudados num corte da sua especificidade artístico-literária, nas distinções diferenciais entre eles (no âmbito da literatura) e não como determinados tipos de enunciados, que são diferentes de outros tipos, mas têm com estes uma natureza verbal (linguística) comum. [...] a especificidade dos gêneros retóricos (jurídicos, políticos) encobria a sua natureza linguística geral.

A abordagem bakhtiniana de gêneros, que leva em consideração a esfera linguística, trouxe concepções que se tornaram importantes como base para estudos linguísticos desenvolvidos mais recentemente. Entre tais concepções estão a noção de gêneros primários (simples) e de gêneros secundários (complexos).

Segundo Bakhtin (2006 [1979], p. 263), os gêneros do discurso primários são constituídos “em circunstâncias de comunicação verbal espontânea” e ocorrem em contextos de comunicação mais espontânea; os gêneros do discurso secundários, por sua vez, são constituídos “em circunstâncias de uma comunicação cultural mais complexa”. Estes últimos, “absorvem e transmitem” os primários. Dessa forma, os gêneros primários passam a fazer parte dos gêneros secundários e perdem a relação com o contexto imediato. Bakhtin (2006 [1979]) exemplifica essa dinâmica ao dizer que uma carta (gênero primário) inserida em um romance (gênero secundário) perde a relação imediata com seu contexto e passa a uma esfera de comunicação mais complexa.

A relevância de se fazer tal distinção, explica o filósofo, está relacionada, principalmente, a uma preocupação teórica, uma vez que é por meio da observação da “inter-relação entre os gêneros primários e secundários de um lado, o processo histórico de formação dos gêneros secundários de outro”, que é possível não apenas ter um quadro mais esclarecedor da natureza dos enunciados, como também entender a “correlação entre língua, ideologias e visões de mundo” (BAKHTIN, 2006 [1979], p. 282).

No que se refere à aplicação das concepções bakhtinianas acerca dos gêneros, podemos citar os estudos realizados nas áreas da literatura, da retórica, da sociologia, da ciência da cognição, da tradução, da linguística da computação, da

análise do discurso e no ensino de línguas em geral. Schneuwly, Bronckart, Dolz e Pasquier, por exemplo, são alguns dos estudiosos da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Genebra que vêm se dedicando à questão não só dos gêneros como também de sua relevante função na didática das línguas (KOCH, 2013).

A multidisciplinaridade de segmentos profissionais envolvidos nos estudos acerca dos gêneros tem enriquecido muito o entendimento desse campo do saber, o que é positivo por um lado, mas negativo por outro. A popularidade dos gêneros textuais é a responsável pelo grande número de trabalhos publicados referentes ao tema e isso, apesar de ser a consequência do seu êxito, tem seus inconvenientes, como ressalta (MARCUSCHI, 2008 , p. 151), para quem em face desse

interesse, pode-se dizer que ao tamanho das preocupações também corresponde uma tamanha profusão de terminologias, teorias e posições a respeito da questão. Em princípio, isso seria muito bom se não fosse desnorteante. É quase impossível hoje dominar com satisfatoriedade a quantidade de sugestões para o tratamento dos gêneros textuais.

Os gêneros abrangem três âmbitos bastante vastos: o social, o cognitivo e o linguístico. Daí advém a sua complexidade. Apesar do interesse que o tema desperta em diferentes segmentos, tornando-se um campo interdisciplinar, o foco dos estudos desenvolvidos sobre os gêneros são “a linguagem em funcionamento e [...] as atividades culturais e sociais” (MARCUSCHI, 2008, p. 151).

Não se pode abordar gêneros de maneira profunda sem mencionar o seu contexto social, que se constitui, essencialmente, como a sua finalidade. Em outras palavras, para compreender um determinado gênero devemos compreender também em que situações ele ocorre e como funciona.

Marcuschi (2008, p. 156) afirma, ainda, que “os gêneros limitam nossa ação na escrita”. Afinal de contas, é de acordo com o gênero em questão (que engloba esse ou aquele contexto) que adequamos o nosso texto, seja ele oral ou escrito. Liberdade, nesse caso, significaria uma completa falta de parâmetros sociais e redundaria em uma anarquia na forma de se comunicar, o que geraria mais prejuízos do que vantagens para as relações sociais.

No que diz respeito ao poder social que o domínio de gêneros pode conceder, Marcuschi (2008, p. 161) assevera que os

gêneros são atividades discursivas socialmente estabilizadas que se prestam aos mais variados tipos de controle social e até mesmo ao exercício de poder. Pode-se, pois, dizer que os gêneros textuais são nossa forma de inserção, ação e controle social no dia-a-dia. Toda e qualquer atividade discursiva se dá em algum gênero que não é decidido *ad hoc*, como já lembrava Bakhtin ([1953] 1979) em seu célebre ensaio sobre os *gêneros do discurso*. Daí também a imensa pluralidade de gêneros e seu caráter essencialmente sócio-histórico. Os gêneros são também necessários para a interlocução humana.

Levando-se em conta que nada pode ser dito fora de um gênero e que toda a comunicação humana é baseada em gêneros textuais, orais ou escritos, torna-se perceptível o fato de que quanto mais fluentes formos na sua prática mais inseridos estaremos do ponto de vista social e mais bem-sucedidos seremos em nossas interações, desde que transitemos com êxito, por meio de nossos textos, pelas mais diversas esferas. Assim, quando falamos de gêneros textuais não estamos nos referindo somente à uma teoria linguística, mas à uma questão fundamental do ser humano: a comunicação.

1.4.1 O gênero textual carta de reclamação

1.4.1.1 Contexto de produção

A carta de reclamação é um gênero textual secundário que costuma aparecer em situações conflituosas nas quais o reclamante manifesta alguma injustiça, insatisfação ou equívoco de que crê estar sendo vítima. Esse gênero é utilizado quando o cliente de determinada empresa ou o usuário de determinado serviço sente-se prejudicado em relação a seus direitos como consumidor, ou mesmo quando se sente injustiçado e discriminado. Como lembram Gregório e Cecílio (2006), a carta de reclamação representa o exercício da cidadania.

Esse gênero pode tanto ficar restrito ao conhecimento do cliente e da empresa causadora do problema, como pode ser enviado a meios de comunicação para ser publicado em alguma seção de revista, jornal e/ou site da internet voltados para reclamações e reivindicações dos cidadãos. Miranda (2004) esclarece que, nesses espaços, a carta de reclamação deixa de ter a intenção de apenas resolver o problema para se tornar também uma denúncia. De acordo com o autor, elaborar

uma carta de reclamação para ser publicada na imprensa é uma opção (estratégica) 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). De fato, a seleção desse gênero pode constituir para o próprio leitor-reclamante uma mera via catártica para lidar com o objetivo da reclamação (MIRANDA, 2004, p. 23).

Nesse sentido, podemos afirmar que, além do objetivo de denunciar algo que a seu ver é indevido, o reclamante que expõe o seu problema na mídia pretende, por essa via, pressionar o agente causador do transtorno a solucionar o seu caso mais rapidamente, pois sabe que a imagem da empresa está sendo exposta e que a repercussão pode atingi-la de forma negativa.

No que diz respeito à escrita, Leal (2003, p. 10) relata que a carta de reclamação deve apresentar os seguintes elementos:

um assunto que dê margens a um debate; uma ideia a ser defendida (proposição; declaração; tese); proposições que justifiquem e/ou refutem a declaração (através de evidências, justificativas, contra-argumentações); um antagonista (alguém que duvide da afirmação, contradizendo-a ou apresentando resistências), podendo ser tal antagonista uma pessoa ou um grupo de pessoas (reais ou virtuais).

De fato, ao analisarmos exemplares do gênero, notamos a presença dos elementos elencados e o foco na contenda, situação de tensão para a qual o reclamante busca uma solução. Externar uma reclamação, e formalizá-la, requer a seleção de argumentos apropriados a persuadir o interlocutor acerca do problema que envolve o objeto da reclamação: as partes envolvidas apresentam os respectivos argumentos, pontos de vista, justificativas, a fim de contestar ou invalidar o posicionamento uma da outra.

De modo a exemplificarmos como os elementos elencados por Leal (2003), Miranda (2004) e Gregório e Cecílio (2006) aparecem em uma carta de reclamação, apresentamos o exemplo que segue:

BO pela internet não funciona

Fui assaltado na porta de casa por dois bandidos. Procurei fazer BO pela internet; por orientação da Polícia Militar, mas esse troço não funciona. É mais uma lorota contada por políticos. No dia seguinte, fui à delegacia de meu bairro e tive de esperar duas horas. Motivo: não tinha escrivão. Esse é o nosso amado país, o país da Copa. Eu, como brasileiro, teria vergonha de trazer estrangeiros para cá.

Jorge Silva, São Paulo

Fonte: *Diário de S. Paulo*, 1º de abril de 2014

Nos trechos “esse troço não funciona...” e “fui à delegacia de meu bairro e tive de esperar duas horas. Motivo: não tinha escrivão”, o reclamante explicita a sua insatisfação com a segurança pública e com os seus agentes de modo geral. No trecho “Esse é o nosso amado país, o país da Copa”, o autor da carta faz referência a uma questão que despertou uma grande polêmica na época do mencionado evento esportivo, pois muitos cidadãos foram contra o investimento pecuniário governamental no espetáculo futebolístico. No trecho “Eu, como brasileiro, teria vergonha de trazer estrangeiros para cá”, o reclamante defende a sua ideia, colocando-se contra a Copa, e os trechos que justificam o seu posicionamento são: “Fui assaltado na porta de casa por dois bandidos...”, “É mais uma lorota contada por políticos...”, “tive de esperar duas horas. Motivo: não tinha escrivão”. O fato de o autor da reclamação enviar a sua carta ao jornal para ser publicada, e não à Câmara Municipal, por exemplo, evidencia o seu desejo de criticar o gasto de tantos recursos públicos para a realização da Copa considerando-se o caos social, financeiro e político em que o país se encontra.

Agora, passaremos a tratar das características presentes no gênero textual carta de reclamação. Aspecto bastante relevante para que consigamos compreender com mais exatidão o nosso objeto de estudo.

1.4.1.2 Características do gênero carta de reclamação

A escrita de uma carta de reclamação requer, em primeiro lugar, um olhar consciente, crítico do seu autor em relação a determinado problema, pois uma reclamação tem de conter um grau de responsabilidade e um destinatário adequado, isto é, um destinatário que seja capaz de resolver a questão; em segundo lugar, é

preciso adotar uma postura ética, certa etiqueta, independentemente do nível de estresse do reclamante. Como Gregório e Cecílio (2006, p. 81) observam, para elaborar

um texto, em especial [...] cartas de reclamação [...], é necessário que o produtor se assuma como locutor, numa relação interlocutiva. Isso implica, nas palavras de Geraldi (1997), que o produtor (eu) tenha o que dizer a alguém (tu); tenha razões para o seu dizer; se constitua como sujeito de seu discurso e selecione estratégias para realizar o processo de interlocução, de acordo com seu leitor e os objetivos pretendidos para que seu texto se justifique como prática histórico-social. Além disso, a escolha do gênero vai indicar a maneira como proceder na interação.

Muitas vezes, o reclamante assume o papel de representante de determinado grupo/segmento, o que confere mais força aos seus argumentos, já que ele não está representando apenas si mesmo, mas um grupo de pessoas.

Gregório e Cecílio (2006, p. 82) destacam ainda que

em cartas de reclamação parece ser comum o uso de apreciações valorativas do remetente porque ele, ao assumir-se como produtor (sujeito), destaca seu ponto de vista em relação à instância causadora do problema. Assim, entendemos que as valorações apreciativas configuram marcas do arranjo textual deste tipo de carta.

A seleção das valorações apreciativas deve ser feita com especial atenção, pois elas, além de ajudar a caracterizar o estado do reclamante em relação ao problema, servem para apoiar sua argumentação. Ademais, expressões adverbiais de tempo, data, formas verbais e pronomes de 1ª e 2ª pessoas, relações espaço-temporais são comuns e até indispensáveis nesse tipo de gênero. Gregório e Cecílio (2006, p. 86) acreditam que “o detalhamento nesse gênero de texto é também um mecanismo de argumentação”.

Nessa direção, é de suma importância considerar que

as escolhas feitas ao produzir um discurso não são aleatórias – ainda que possam ser inconscientes -, mas decorrentes das condições em que o discurso é realizado. Quer dizer: quando um sujeito interage verbalmente com outro, o discurso se organiza a partir das finalidades e intenções do locutor, dos conhecimentos que acredita que o interlocutor possui sobre o assunto, do que supõe serem suas opiniões e convicções, simpatias e antipatias, da relação de afinidade e do grau de familiaridade que têm, da posição hierárquica que ocupam, etc. (BRASIL, 2001, p. 21)

Dessa forma, entendemos que todo texto tem um viés argumentativo, já que resulta das escolhas lexicais do seu produtor, do que ele pensa acerca do seu interlocutor, com vistas a atingir um determinado objetivo. Schneuwly (2004) enquadra a carta de reclamação na ordem do argumentar, contudo

há partes da carta em que se faz necessário recorrer a um discurso da ordem do narrar implicado para que o produtor possa inserir – dentro do seu expor argumentativo englobante – um argumento ilustrado pelo relato do acontecimento que lhe causou problema e insatisfação e que, por conseguinte, é o alvo de sua reclamação (BRASIL, 1998, p. 83).

Em outras palavras, o fato de a carta de reclamação ser majoritariamente argumentativa não descarta a necessidade, em determinados momentos do texto, de segmentos narrativos ou descritivos, por exemplo. Até porque as diferentes sequências textuais inseridas nesse tipo de gênero têm como principal finalidade a defesa de uma ideia e/ou de um direito. Como destacam Silva e Leal (2003), a variedade de sequências textuais presentes nesse gênero evidencia seu caráter heterogêneo. Para Leal (2003, p. 33), um texto pertencente ao gênero carta de reclamação

pode se constituir de sequência argumentativa, como tipo principal, e de sequências narrativas e/ou descritivas, subordinadas ao tipo principal, articuladas por encaixamento ou fusão. Essas sequências narrativas podem ser usadas como estratégia para corroborar um determinado argumento através de um exemplo que comprove a tese defendida e as sequências descritivas para apresentar uma cena que evidencie a gravidade de um determinado problema.

Analisando cartas de reclamação diversas, Wilson (2001) notou uma elaboração “mista em função do significado afetivo construído na interação cliente/empresa”. Em outras palavras, há cartas escritas com certa cordialidade, a fim de não romper terminantemente a relação entre cliente e empresa, ao passo que

outras têm um tom de ameaça velada por conta do sentimento de injustiça sofrido pelo reclamante, que considera o reclamado culpado, causador de seu problema. Em cartas que apresentam esse teor, fica evidente o desejo de romper a relação entre cliente e empresa, pois, muitas vezes, aquele acredita que determinado problema só ocorreu por desonestidade, falta de integridade moral ou negligência desse.

Silva e Leal (2003, p. 5) comentam, ainda, a respeito da existência, nas cartas, de estruturas discursivas distintas quando se trata de assuntos ligados à esfera pública, como no caso de segurança, e quando se trata de assuntos ligados à esfera privada, como no caso de um produto que apresenta defeito de fábrica. Conforme as autoras observam, uma carta que envolve assuntos da esfera pública tem características textuais diferentes das cartas que têm a ver com a esfera privada. Nessa direção, Melo (1999, p. 39) salienta que quando o tema da carta tem a ver com a esfera privada,

o debate não se centra na objetividade dos argumentos, não importa se a origem do debate é objetiva ou racional; busca-se, isto sim, a simpatia, a boa vontade do interlocutor. Assim, com relação aos temas religiosidade e sexualidade, as opções dos sujeitos não são consideradas mutáveis com base em argumentos: ou é fé ou é preferência.

Com base no que afirma o autor, entendemos que quando se trata de assuntos da esfera privada, as cartas de reclamação buscam persuadir o interlocutor produzindo-lhe um sentimento de empatia ou de benevolência, o que está relacionado às crenças do interlocutor, ao seu sentimento pessoal, o que, nem sempre, pode ser mudado por meio de argumentos.

Já quando as cartas de reclamação tratam de um tema relacionado à esfera pública, seu produtor se vale de argumentos objetivos como estratégia argumentativa, de modo a imprimir ao texto “um tom impessoal”, camuflado em uma “suposta voz coletiva”, que dissimula “o caráter autoritário/pessoal do seu discurso”, para tanto, emprega expressões como: “fala-se”, “comenta-se”, “todos dizem que”, etc. (MELO, 1999, p. 39)

Considerando as observações do autor, entendemos que quando se trata de assuntos da esfera pública, as cartas de reclamação abordam o problema de forma

objetiva e apresentam um tom de autoridade, e o seu produtor tem um posicionamento mais de quem dá ordem do que de quem busca um favor.

No gênero em análise, também ocorrem recursos expressivos que contribuem para a produção dos sentidos ao lado de outros fatores como, por exemplo, contexto de produção, marcas linguísticas e enunciativas e as próprias características do gênero. Segundo Gregório e Cecílio (2006, p. 71), quando da produção textual e da refacção “os produtores [...] mobilizam recursos expressivos em função de seus conhecimentos, da relação interlocutiva, da situação de uso, do gênero textual selecionado e sua respectiva constituição, entre outros”. É por meio da análise linguística que é possível identificar não apenas esses recursos expressivos como também os processos de argumentação, conforme assevera Britto (1997, p. 164).

A carta de reclamação tem um viés fortemente argumentativo, sobretudo, se publicada na mídia, pois seu autor busca a anuência do(s) seu(s) destinatário(s), e não apenas que o fato se torne conhecido. No que diz respeito à tipologia argumentativa, a carta de reclamação “apresenta como capacidade de linguagem dominante a sustentação, refutação e negociação de tomadas de posição” (GREGÓRIO; CECÍLIO, 2006, p. 75).

Silva e Leal (2003, p. 5) selecionaram 20 cartas de reclamação provenientes de diferentes contextos comunicativos (sindicatos, cartas publicadas em sites de denúncia, etc.). Ao analisá-las, observaram que a organização textual delas era muito semelhante. Com base nessa constatação, as autoras elencaram dez componentes textuais que podem ser encontrados no corpo de uma carta de reclamação. Tais componentes são enumerado a seguir:

- (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 que 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.

De acordo com as estudiosas, (1) em todas as cartas de reclamação há a indicação do objeto alvo da reclamação. Essa indicação pode ocorrer de forma explícita ou implícita. Em algumas, (2) há o apontamento e a explicação acerca das

possíveis causas para o problema ter ocorrido. Em muitas cartas de reclamação (3) o autor dá justificativa para convencer o destinatário de que o seu problema merece ser alvo de uma reclamação. Embora não seja costumeiro, (4) há a apresentação de vozes que não acham que o objeto mereça ser alvo de uma reclamação e (5) também o contra-argumento para jogar por terra uma possível desconsideração do objeto de reclamação por parte do destinatário. Nesse tipo de carta, (6) é comum também a apresentação explícita ou implícita de sugestões para solucionar o problema. (7) Há ainda, a justificativa das sugestões dadas com o intuito de convencer o leitor da sua pertinência e viabilidade. Às vezes, pode haver o (8) levantamento de vozes contrárias às sugestões do autor para (9), logo em seguida, ele as combater e, assim, fortalecer ainda mais as suas propostas. Para finalizar, nas cartas pertencentes a esse gênero, (10) o reclamante pode lançar mão de uma saudação ou apenas apor sua assinatura. Essas saudações não são padronizadas. Nelas, pode haver um apelo para que o problema seja solucionado, um agradecimento à atenção dispensada ou simplesmente um cumprimento.

Essas são as características mais marcantes que as pesquisadoras identificaram nas cartas que analisaram. O que podemos extrair dessa lista como características presentes na maioria das cartas de reclamação presentes em nosso *corpus* são a apresentação do problema que motivou a escrita desse gênero, a argumentação para convencer o leitor da justeza do sentimento de insatisfação por parte do autor, apresentação de possíveis soluções para a questão e a identificação do remetente da carta. Afirmamos que a maior parte das cartas de reclamação apresenta essas características porque elas são muito próprias desse gênero.

Miranda (2004, p. 20), por sua vez, observa que

uma particularidade das cartas que se enviam à imprensa para sua publicação é que estas jogam com mais de um nível de receptor-destinatário, estabelecendo, assim, um circuito duplo: um primeiro nível é constituído pela revista [...] e o segundo nível diz respeito ao conjunto de leitores da revista. [Portanto,] o produtor do texto leva em conta estes dois níveis com as suas particularidades: “a revista” será o interlocutor, a quem se dirige através do emprego da segunda pessoa nos possessivos; “os leitores” serão o destinatário visado, os possíveis pares (cidadãos, consumidores, etc.) a quem se quer fazer conhecer a reclamação.

Ao escrever uma carta de reclamação, o autor está considerando tanto o veículo que a publicará como os possíveis leitores. Dessa forma, para que seu texto

seja publicado, ele procura adequar a sua escrita ao perfil da revista, do jornal ou do site, por exemplo, destinatários aos quais enviará a carta de reclamação produzida. O autor da carta dispense esse esforço, pois sabe que quanto mais visibilidade a sua reclamação tiver mais rapidamente o causador da situação tentará solucioná-la, uma vez que esse não deseja ter a sua imagem prejudicada.

Silva e Leal (2003) constataram que, ao tratar de um problema referente a um dano material, o autor do texto utiliza-se da estrutura narrativa, para relatar o problema, ou da estrutura descritiva, para dar a conhecer detalhadamente o tipo de dano ocorrido.

Já Wilson (2001, p. 2) destaca que a utilização dessas “estruturas concorre para dar a impressão de que a função referencial ocupa o plano principal, quando, na verdade, o foco, o conteúdo informacional dessas cartas é uma reclamação”. A autora refere-se, ainda, à função expressiva presente nas cartas, já que a reclamação é, entre outras coisas, resultado de um estado psicológico de insatisfação. Para ela, a afetividade se faz presente na carta de reclamação e deve ser objeto de estudo.

Ao proceder à leitura de cartas de reclamação sobre os mais diversos assuntos, Wilson (2001) percebeu que a expressão dos sentimentos nelas costuma variar de acordo com o objeto da reclamação e também de acordo com o destinatário.

Nos casos em que o objeto da reclamação tem a ver com questões públicas, ela afirma que há um tom moralista ou mesmo rígido. Quando o objeto da reclamação tem a ver com questões privadas, ela observa que o tom, normalmente, é mais moderado e pragmático.

Provavelmente, isso se dá por causa do desprestígio social crescente que os políticos, administradores da esfera pública, têm experimentado. Por conta da crença de que sua queixa não será levada em consideração, o reclamante escreve a sua carta já expressando toda a sua indignação, consciente de que ela lhe servirá mais como uma catarse do que como uma via de solucionar o problema. O tom ameno nas cartas que dizem respeito às esferas mais privadas possivelmente ocorre pelo fato de o reclamante ter mais esperança de que as suas reivindicações serão atendidas, por isso não julga necessário fazer uso de um discurso coercivo.

Como foi possível observar, a carta de reclamação tem suas particularidades. Como concluem Silva e Leal (2003, p. 10), “é comum neste gênero não apenas

expor o objeto de reclamação, mas, sobretudo, justificar sua pertinência e mostrar de forma clara as consequências do problema”. Para isso, entendemos que as sequências descritivas, tanto quanto as argumentativas, são não só necessárias, como também imprescindíveis, uma vez que concorrem para comunicar nosso ponto de vista acerca de um ser ou objeto e persuadir nosso interlocutor, o que vai além de apenas descrever.

Uma vez que apresentamos detalhadamente aspectos mais específicos acerca do gênero carta de reclamação, como contexto de produção e características, conteúdo que contribui para uma abordagem mais aprofundada de nossa parte, tratamos, no próximo capítulo, da contextualização da pesquisa e da constituição do *corpus* que compõe nosso estudo.

CAPÍTULO II

CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA E CONSTITUIÇÃO DO *CORPUS*

Neste capítulo, explicitamos, em primeiro lugar, de onde provém o nosso interesse pelo tema da presente pesquisa; em segundo lugar, abordamos a história do jornal *Diário de S. Paulo*, a fim de compreendermos qual é a linha editorial que ele segue atualmente e como ela foi sendo definida ao longo do tempo, informações relevantes para que a análise do *corpus* seja mais produtiva.

2.1 Contextualização da pesquisa

Considerando que estabelecemos como objetivos específicos desta dissertação identificar e analisar as sequências textuais descritivas em cartas de reclamação e interpretar suas ocorrências, entendemos ser necessário dedicar este capítulo à contextualização da pesquisa, notadamente, focando no veículo comunicativo, o jornal *Diário de S. Paulo*, em que são publicadas as cartas de reclamação que formam o *corpus* de nosso estudo.

A escolha pelo jornal *Diário de S. Paulo* justifica-se não só por se tratar de um veículo de grande circulação na capital paulista, mas também pelo fato de ele estar presente na escola em que atuamos como professora, uma vez que faz parte do projeto político pedagógico dessa unidade escolar fazer com que os alunos lidem com textos reais que os mantenham informados acerca da realidade social.

Quanto ao gênero carta de reclamação, enfatizamos que ele foi por nós selecionado não só por sua função marcadamente social e por exigir um bom grau de argumentação, habilidade mais do que necessária para que o indivíduo seja capaz de usufruir de seus direitos, como também por fazer parte do conteúdo presente nos *Cadernos de Apoio e Aprendizagem de Língua Portuguesa* do 6º ano do Ensino Fundamental II das escolas municipais de São Paulo □ material que os alunos recebem e que compõe o conjunto de recursos pedagógicos utilizados durante o ano letivo. Assim, em razão de nossa atuação em sala de aula, no 6º ano do Ensino Fundamental II, em que abordamos gêneros textuais variados, interessamo-nos pelas sequências textuais descritivas em cartas de reclamação presentes no *Diário de S. Paulo*.

Os *Cadernos de Apoio e Aprendizagem de Língua Portuguesa* que a Prefeitura de São Paulo oferece constituem um subsídio para que o professor apresente aos alunos o conceito de gêneros, desenvolva atividades variadas e, posteriormente, como exercício extra, leve os estudantes a fazer a leitura de um jornal. Em nosso caso, optamos pelo *Diário de S. Paulo*, cuja leitura foi desenvolvida junto com os alunos, a fim de que eles aprofundassem e ampliassem seu conhecimento acerca do gênero textual carta de reclamação por meio de exemplares reais publicados no periódico.

Nesses *Cadernos*, há uma variedade de gêneros textuais provenientes de diversas esferas de atividades, além disso, há exercícios a serem realizados pelos estudantes com a orientação do professor. Nesse material, a carta de reclamação é um dos cinco gêneros textuais (carta de reclamação, prosa, entrevista, biografia e letra de música) previstos para serem ensinados ao longo do ano letivo na rede pública municipal de ensino de São Paulo.

Entendemos que, por meio do estudo da carta de reclamação, é possível fazer com que os alunos compreendam o que significa exercer a cidadania, observem tanto seus direitos quanto os seus deveres, tenham sentimentos solidários em relação aos remetentes das cartas (ainda que não os conheçam), em virtude dos problemas relatados, e entendam que o respeito é uma via de mão dupla.

Nessa direção, nos próprios Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN) do Ensino Fundamental, a cidadania é considerada como “participação social e política, assim como exercício de direitos e deveres políticos, civis e sociais”, com vistas a que o aluno adote “no dia-a-dia, atitudes de solidariedade, cooperação e repúdio às injustiças, respeitando o outro e exigindo para si o mesmo respeito” (BRASIL, 2001, p. 7).

Em relação ao ensino de gêneros, os PCN incentivam de maneira enfática o ensino de língua portuguesa por meio de gêneros textuais e afirmam que

sem negar a importância dos textos que respondem a exigências das situações privadas de interlocução, em função dos compromissos de assegurar ao aluno o exercício pleno da cidadania, é preciso que as situações escolares de ensino de Língua Portuguesa priorizem os textos que caracterizam os usos públicos da linguagem. Os textos a serem selecionados são aqueles que, por suas características e usos, podem favorecer a reflexão crítica, o exercício de formas de pensamento mais elaboradas e abstratas, bem como a fruição estética dos usos artísticos da linguagem, ou seja, os mais vitais para a plena participação numa sociedade letrada (BRASIL, 2001, p. 24).

Dessa forma, os textos em destaque nesse contexto são os que possibilitam a plena cidadania do sujeito, fazendo com que a sua consciência social e criticidade sejam incitadas para que ele possa avançar no sentido de se tornar um indivíduo civilizado, que age de forma pacífica, porém não subjugada, na sociedade.

2.1.2 História do jornal *Diário de S. Paulo*

O jornal *Diário de S. Paulo* foi fundado em 1884, com o nome de *Diário Popular*, pelo jornalista luso-brasileiro José Maria Lisboa e pelo advogado, dramaturgo, jornalista, político e diplomata brasileiro Américo Brasílio de Campos. Nessa época, era um jornal em que preponderava o interesse político, e os seus fundadores o utilizavam para defender ideias abolicionistas e republicanas.

Com o triunfo de suas lutas ideológicas e com o desligamento do sócio Américo Brasílio de Campos e do correspondente no Rio, Aristides Lobo □ por conta de terem assumido cargos públicos □, na última década do século XIX, o perfil do jornal foi modificado, passando a caracterizar-se pela inserção de vários modestos anúncios para a procura de empregos e de trabalhadores e propostas de pequenas transações comerciais. Por conta disso, conseguiu manter-se autônomo em relação aos grandes anunciantes, uma vez que, como relata Freitas (1915, p. 290):

Fazia jus ao seu nome e tinha razoável tiragem e uma reputação de diário descomprometido, honesto e financeiramente sólido. Tanto que o historiador Afonso de Freitas indica-o como ‘o mais popular de todos os periódicos da capital, principalmente entre as classes menos favorecidas’. Os argumentos do historiador são o preço e a facilidade de acesso às colunas do jornal quando se tratava da defesa de idéias ‘justas’.

A política, nessa fase do jornal, era tratada de forma apartidária, sendo considerada apenas como mais um tema de sua pauta noticiosa. Foi mantendo essa linha editorial que o jornal conseguiu permanecer, até a década de 1980, na quarta posição entre os mais vendidos.

Depois de o jornal quase ter chegado à falência por causa da inexperiência de Rodrigo Lisboa Soares, bisneto do fundador, o periódico foi vendido ao grupo empresarial do ex-governador de São Paulo, Orestes Quércia, em 1988. Sob a administração desse político, o jornal passou a ser considerado o “rei das bancas”.

Tanto as circunstâncias políticas quanto a reforma editorial, dirigida pelo jornalista Jorge Antônio Miranda Jordão, fizeram com que o periódico se tornasse uma referência em jornalismo popular. Parte desse êxito deve-se ao significativo aumento de publicidade oficial patrocinada com dinheiro público. Sobre isso, Quércia declarou, na época, não ter tido nenhuma influência (PAULA, 2008).

De acordo com Paula (2008), a inclusão de um noticiário policial, que relatava casos envolvendo tanto pessoas das classes A e B como pessoas das demais classes; de um caderno de esportes abrangente, que apresentava os resultados não só de esportes elitistas, como golfe e tênis, mas também de esportes populares, como futebol, e de uma sessão voltada para a divulgação de resultados de loterias colaboraram bastante para o grande sucesso do jornal.

O desligamento de Jordão, então diretor de redação, ocorreu porque Quércia aspirava a modificar o perfil do jornal, para que pudesse concorrer com *O Estado de S. Paulo* e com a *Folha de S. Paulo*. Com a saída de Jordão, seu substituto, Josemar Gimenez, fez com que o *Diário* se distanciasse das características editoriais que vigoravam até então. A modernização tecnológica e a implantação de estratégias de venda, como prêmios concedidos a leitores que juntassem um número determinado de selos e cupons com a compra do jornal, levaram o *Diário* a perder sua identidade.

Ao perceber que o seu intento de ter um jornal com a mesma força que o *Estado* e a *Folha* não obteve êxito e que o número de vendas havia caído, Quércia passou a negociar a venda do veículo com as Organizações Globo. Em 2001, o jornal passou a pertencer à Infoglobo, empresa das Organizações Globo, proprietária também dos jornais *O Globo* e *Extra*. O grupo desejava ter um jornal na região de São Paulo e alterou o título do periódico para *Diário de S. Paulo*, a fim de atender à classe média, pois acreditava que *Estado* e *Folha* estavam voltados para a classe alta. O *Agora*, outro jornal do grupo, atendia à classe baixa, assim como passaria a fazer o *Diário*. Isso gerou uma nova crise de identidade do veículo.

A Infoglobo adotou um novo perfil editorial para o jornal, menos popular e policial, e embora afirmasse que queria atender à classe média, o interesse genuíno era competir com a *Folha* e com o *Estado*.

A justificativa que o engenheiro civil e jornalista, ex-diretor executivo e editor responsável do *Diário*, Ricardo Gandour, apresentou para o fato de a nova administração não ter conseguido alcançar o mesmo nível dos jornais anteriormente

citados foi a de que em São Paulo cada jornal tem um público leitor fiel, que dificilmente troca de periódico. No entanto, a “informação ignora o fato de o Agora ter superado o Diário de S. Paulo em 2004, situação que permanece até hoje, mas reforça a impressão de que as Organizações Globo menosprezaram a relação de afetividade entre leitor e veículo” (PAULA, 2008, p. 211).

Todas essas modificações fizeram com que o público leitor do *Diário* migrasse para o *Agora* e para o *Jornal da Tarde*, ou seja, o *Diário de S. Paulo* perdeu seus leitores e não conseguiu a adesão do público mais exigente da *Folha* e do *Estado*.

Em 2009 o *Diário de S. Paulo* foi vendido para o jornalista e empresário José Hawilla, dono da Traffic, principal empresa brasileira de marketing esportivo, proprietário de afiliadas da Rede Globo e de uma sólida rede de jornais no interior de São Paulo. Quando assumiu o comando do *Diário*, tinha como objetivo conferir estabilidade à identidade do veículo, reconquistar o público leitor e, assim, estimular as vendas.

Contudo, em 2011, sem ainda ter conseguido alcançar os seus objetivos, Hawilla fez grandes reformulações na redação do *Diário*, profissionais foram demitidos e a sede foi transferida para Osasco, onde já aconteciam as atividades da *Rede Bom Dia*. Posteriormente, chegou a definir uma linha editorial popular para o o veículo, porém os resultados não foram tão vantajosos financeiramente quanto ele esperava.

Em 2013, na época das negociações para a venda, o *Diário* tinha circulação média de 73.500 exemplares, de acordo com o Instituto Verificador de Circulação (IVC) (2008). Em 2 de setembro de 2013, a Traffic vendeu o controle acionário para o empresário Mário Cuesta, que concluiu o negócio por meio da figura jurídica da Cereja Comunicação Digital, agência de comunicação focada em mídia social e conteúdo *on-line* criada em 2007 e que possui monitores em 87 hipermercados Extra, em mais de 15 estados, além de manter outras operações.

Na ocasião da compra do *Diário*, Cuesta afirmou que havia se interessado em fechar negócio porque acreditava que a informação *on-line* não costuma ser aprofundada nem ter muita credibilidade da perspectiva dos leitores, ao contrário do que ocorre com a informação impressa que, entre outras vantagens, torna o público fiel ao veículo.

Quanto à linha editorial adotada pelo *Diário* atualmente, podemos afirmar que ela é voltada para o público da classe C, com renda familiar de até R\$ 5 mil. Seu

foco principal é a política, naquilo que ela afeta ou pode afetar a camada social que lê o *Diário*. Há sempre notícias policiais, embora em número reduzido e raramente com destaque na primeira página.

O jornal é subdividido em três editoriais: o primeiro, intitulado *Dia a dia*, tem enfoque metropolitano, em que há notícias sobre São Paulo e cidades adjacentes; temas como saúde pública, segurança e trânsito recebem maior destaque. Ainda nesse espaço, trata-se de economia popular, com enfoque no orçamento doméstico. Daí as manchetes que oferecem oportunidades de ganhos econômicos ao leitor. O segundo, que leva o título de *Viva*, cultura, lazer e entretenimento são os assuntos em pauta e há prioridade para os eventos locais e do mundo televisivo, bem como para os acontecimentos que envolvem celebridades. No terceiro editorial, *Esportes*, a atenção volta-se para os quatro principais times de São Paulo (Corinthians, São Paulo, Palmeiras e Santos), porém com uma abordagem mais humana e menos técnica, de modo a criar empatia em relação aos leitores pouco ou nada interessados em estatísticas e esquemas táticos. Esse modelo editorial é praticado desde 2012 e não houve alterações quando da compra pelo novo proprietário.

Nesta seção, apresentamos o percurso histórico do jornal *Diário de S. Paulo*, veículo do qual selecionamos as cartas de reclamação que formam nosso *corpus*. Acreditamos que a exposição do contexto em que se inserem as cartas seja relevante uma vez que nos permite ter uma visão mais abrangente do gênero textual analisado neste estudo. Nas seções seguintes, explicitamos os aspectos relacionados à constituição do *corpus* desta pesquisa, bem como apresentamos as 22 cartas de reclamação selecionadas para análise.

2.2 Constituição do *corpus*

Inicialmente, tentamos selecionar as cartas de reclamação que figuravam no próprio material da Prefeitura, porém, isso não foi possível. Primeiro, porque tais cartas eram em pequeno número, não ultrapassando oito exemplares; segundo, porque foram elaboradas para servirem de modelo para o ensino, ou seja, não eram textos provenientes de esferas comunicativas reais, e terceiro porque, em relação ao tema, não se apresentavam variadas o suficiente para compor o *corpus* desta pesquisa.

O *corpus* selecionado é composto por 22 cartas de reclamação extraídas da sessão “A Voz e a Vez do Leitor”, do jornal *Diário de S. Paulo*, selecionadas no período de abril a julho de 2014. As cartas selecionadas têm como tema:

1. Ineficiência da Sabesp em conter desperdícios de água (3 de abril de 2014).
2. Más condições dos trens metropolitanos (4 de abril de 2014).
3. Explosões de caixas eletrônicos em território brasileiro (7 de abril de 2014).
4. Superlotação de ônibus no Terminal Metropolitano Capão Redondo (EMTU/Metrô) no horário de pico (8 de abril de 2014).
5. Descaso da Prefeitura em relação à Avenida Cônego José Salomom, na Vila Bonilha (10 de abril de 2014).
6. Agressões físicas sofridas por aluna de uma escola estadual de Limeira (12 de abril de 2014).
7. Lei que proíbe o trabalho dos camelôs em Itaquera e no centro de SP durante os jogos da Copa (13 de abril de 2014).
8. Oficialização do “bico” para policiais, ao invés da melhoria salarial para tornar a carreira mais atraente (14 de abril de 2014).
9. Negligência total da Prefeitura em relação ao Parque Paulistano (15 de abril de 2014).
10. Excesso de corredores de ônibus na capital de SP (16 de abril de 2014).
11. O comportamento de Eduardo Campos durante o lançamento de sua candidatura à Presidência em Brasília (17 de abril de 2014).
12. Bônus que o prefeito pretende dar aos funcionários da Prefeitura para que eles agilizem processos (17 de abril de 2014).
13. Serviço ruim de tapa-buraco (18 de abril de 2014).
14. A impunidade de Paulo Maluf no Brasil (20 de abril de 2014).

15. A tentativa de esconder os problemas da cidade de SP durante a Copa do Mundo (27 de abril de 2014).
16. A fala do governador do Acre Tião Viana (PT) no que diz respeito à vinda dos haitianos para São Paulo (27 de abril de 2014).
17. Descuido da Prefeitura em relação à sujeira de uma rua do Mandaqui (3 de maio de 2014).
18. Buraco parecendo uma cova em ponto de ônibus em Capão Redondo (5 de maio de 2014).
19. Política habitacional brasileira (24 de maio de 2014).
20. Mau serviço prestado pela Eletropaulo (10 de julho de 2014).
21. Falta de punição para os Black Blocs (22 de junho de 2014).
22. Postura do vereador Andrea Matarazzo (PSDB) (10 de julho de 2014).

A seleção das cartas de reclamação teve por critério a presença de sequências descritivas e, metodologicamente, elas são apresentadas em ordem cronológica de publicação.

2.3 Apresentação do *corpus*

Carta 1

Desperdício de água em Itaquera

Mais uma vez acontece desperdício de água limpa, agora na esquina da Rua Antônio Soares Lara com Estrada de Itaquera, em Itaquera. O dono do comércio (um bar) de onde jorra a água espera pela Sabesp desde segunda-feira, dia 31. Está desesperado e sendo muito criticado por quem passa pelo local. Nem parece que estamos em seca...

Devanir Amâncio, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – quinta-feira, 3 de abril de 2014

Carta 2

Lanço um desafio aos políticos

Como morador de Guaianases, expresso indignação quanto aos trens metropolitanos. São infrequêntáveis, com permanente atraso, especialmente nos horários de pico. Desafio ao governador, técnicos ou políticos a entrarem nos trens da CPTM, especialmente entre 6h e 7h30 em Guaianases, José Bonifácio ou Dom Bosco. Ou então das 17h30 às 19h30 nas estações da Luz, Brás e Tatuapé, quando os trabalhadores retornam de seus trabalhos. Tudo fica mais doloroso quando não vemos apuração das denúncias de formação de cartel na CPTM e no Metrô, cujos recursos poderiam se reverter em melhorias.

Adalberto Angelo Custódio, Guaianases

Fonte: Diário de S. Paulo – sexta-feira, 4 de abril de 2014

Carta 3

Explosões de caixas eletrônicos

É uma sequência estarrecedora esse tipo de ocorrência em São Paulo e no país. Bandidos são municiados com dinamite e todo tipo de armas, cometendo crimes à luz do dia sem o menor constrangimento. É preciso acabar com isso antes que seja tarde demais.

José Vidal, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – segunda-feira, 7 de abril de 2014

Carta 4

Ônibus lotado

O transporte que não queremos acontece todos os dias no Terminal Metropolitano Capão Redondo (EMTU/Metrô), Zona Sul: ônibus superlotados partindo com pessoas penduradas na porta. É preciso mais ônibus novos circulando em horário de pico.

Devanir Amâncio, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – terça-feira, 8 de abril de 2014

Carta 5

Mato alto em Pirituba

É um absurdo o desrespeito com os moradores da Avenida Cônego José Salomom, na Vila Bonilha, região de Pirituba, na Zona Norte. O mato está cobrindo as calçadas e o lixo toma conta de tudo e, com isso, aumentam os casos de dengue na região. Já conversamos com a Prefeitura e nada foi feito.

Emerson Rocha, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – quinta-feira, 10 de abril de 2014

Carta 6

Violência na escola

Não importa o motivo, pois nada justifica a violência covarde. Que cenas absurdas são vistas no vídeo gravado na Escola Estadual Castelo Branco, em Limeira, enquanto uma estudante era surpreendida e agredida por outras duas “alunas”. Durante os 90 segundos da agressão criminosa, ouviram-se gritos como “estraga a cara dela”, “tem de apanhar mesmo”, “deixa as duas” e outros absurdos. Os colegas nada ou pouco fizeram para impedir, estavam mais preocupados em gravar as cenas. O que o futuro reserva para as agressoras, sendo que uma é reincidente? O que o futuro reserva para os demais alunos que passivamente assistiam à agressão? E o da aluna agredida? É uma situação revoltante.

Luiz Nusbaum, médico

Fonte: Diário de S. Paulo – sábado, 12 de abril de 2014

Carta 7

Camelôs fora da Copa

Gostaria de uma resposta plausível das nossas autoridades. Após tanto desperdício com nosso suado dinheiro investido nesta Copa, agora vem o absurdo de uma lei determinar que os camelôs não vão poder trabalhar em Itaquera nem no centro de São Paulo durante os jogos aqui na capital? Oras, moradores foram expulsos de suas residências no entorno do estádio, trabalhadores foram mortos, dinheiro público foi jogado no lixo e agora os mais prejudicados não vão ter nem o direito de ganhar um dinheiro a mais com a Copa do Mundo, vendendo produtos principalmente perto do Itaquera, palco da abertura do Mundial? Cadê a democracia em um momento tão importante como esse para o brasileiro?

Daniele Vasconcelos, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – domingo, 13 de abril de 2014

Carta 8

Segurança pública na capital

O policial, seja ele civil ou militar, exerce suas funções correndo muitos riscos. E isto o deixa estressado, cansado, necessitando de desfrutar folgas para recuperar as energias. Mas, pelo visto, o governador do estado não vê isto com o devido cuidado e cria formas de oficializar o “bico” que muitos policiais fazem em razão dos baixos rendimentos salariais. Por que não aumentar os efetivos, pagando bem, para que tenhamos a segurança que precisamos? Essa é a melhor maneira de melhorar a segurança e valorizar nossos policiais.

Uriel Villas Boas, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – segunda-feira, 14 de abril de 2014

Carta 9

Parque Paulistano abandonado

Excelentíssimo senhor prefeito da cidade de São Paulo, Fernando Haddad. Será que sua excelência sabe que existe em São Miguel Paulista um lugar chamado Parque Paulistano? Parece-me que sua excelência não conhece o local. Rogo ao senhor que solicite ao secretário de Finanças a quantidade de impostos pagos nesta localidade abandonada e desprezada pela administração pública. O retorno desses impostos às pessoas que aqui vivem deveria ser de ótima qualidade, mas não é. Somos tratados com desdém em todos os serviços: saúde, segurança, educação, transportes, lazer. Tudo é ruim. Haddad, por favor, coloque essa subprefeitura para trabalhar.

Benedito Toledo, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – terça-feira, 15 de abril de 2014

Carta 10

Corredor de ônibus atrapalha

O aumento de corredores de ônibus na capital está deixando o trânsito caótico, principalmente em muitas das principais ruas e avenidas. O problema se agrava em horário de pico. Acorda, prefeito.

João Rochael, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – quarta-feira, 16 de abril de 2014

Carta 11

Campos imita famosos

Nem precisamos ser psicólogos para entender a linguagem corporal assumida por Eduardo Campos no lançamento em Brasília de sua candidatura à Presidência da República. Jeito folgado de sentar, risonho, falando gracinhas e distribuindo tapinhas nas costas. Parece que ele quer incorporar o “criador”, para desbançar a “criatura”. É assim que os políticos ganham fama e votos, mesmo sem preparo para o cargo.

Beatriz Campos, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – quinta-feira, 17 de abril de 2014

Carta 12

Fim da burocracia

O prefeito Fernando Haddad está pensando em dar bônus aos nobres e relapsos funcionários da Prefeitura para agilizarem os processos. Não seria melhor eliminar a burocracia?

Alice Baruk, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – quinta-feira, 17 de abril de 2014

Carta 13

Serviço ruim de tapa-buraco

No ano passado solicitei serviços de tapa-buraco na Avenida Raimundo Pereira Magalhães, altura do número 4000, em Pirituba, na Zona Norte, e fizeram um serviço de péssima qualidade. O problema voltou e no dia 19/3 fiz uma nova reclamação, gerando um protocolo, mas nada fizeram. Fiz uma nova queixa e ouvi como resposta que o serviço tinha sido realizado. Isso é uma mentira.

Celso Guarnieri, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – sexta-feira, 18 de abril de 2014

Carta 14

Maluf é condenado

Enquanto ladrões de dinheiro público circulam por aqui livres, leves e soltos, como Paulo Maluf, a Suprema Corte de Nova York manteve a ordem de prisão contra ele e um de seus filhos, por manterem uma conta bancária com recursos desviados da Prefeitura de São Paulo. De que adiantou roubar tanto e terminar a vida sem poder colocar os pés fora do Brasil para não ser preso? Que pena que a nossa Justiça não é igual à americana, livre de pressões políticas e econômicas.

Ronaldo Gomes Ferraz, por e-mail

Fonte: Diário de S. Paulo – domingo, 20 de abril de 2014

Carta 15

Feriado na Copa é enganação

Essa ideia de decretar feriados nos seis jogos da Copa do Mundo, em São Paulo, não passa de estratégia para esconder nossas mazelas. Na verdade as autoridades tentam, a toque de caixa, fazer uma maquiagem orquestrada pelo poder público para esconder a superlotação e os atrasos do Metrô, os milhares de semáforos quebrados piscando de maneira ininterrupta, entre outros problemas que os paulistanos já estão acostumados. Quero ver resolverem os problemas da falta de estrutura, das obras inacabadas, da falta de sinal de internet, dos roubos e furtos, entre outros problemas. Um país que recebe nota zero em saúde, segurança e educação deveria ter outras prioridades antes de pensar em Copa do Mundo.

Ricardo Dias dos Reis, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – domingo, 27 de abril de 2014

Carta 16

Capital sem empregos

O governador do Acre, Tião Viana, disse que a elite paulistana é preconceituosa e não quer receber os refugiados haitianos. O que os paulistanos não querem por aqui são mais pessoas que sonham com empregos que não existem. Nossas ruas já estão superlotadas de brasileiros que saíram de outros estados, inclusive do Acre do “seu” Tião Viana, sonhando com melhores empregos, casa própria e bem estar. Na situação econômica em que o partido de Tião Viana deixou o país, não há lugar para haitianos nem no Acre e muito menos em São Paulo.

Victor Germano Pereira, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – domingo, 27 de abril de 2014

Carta 17

Sujeira no Mandaqui

Falta de limpeza e atenção por parte da subprefeitura na Rua General Nestor Passos, do nº 100 ao 172, no Mandaqui. Difícil encontrar esse trecho da rua limpo e devidamente cuidado pela Prefeitura. O local é conhecido como “barrancão” (foto abaixo), por ser um grande barranco mesmo, muito bem arborizado, mas pessimamente cuidado pela Prefeitura. A foto diz tudo ou quase tudo. A Prefeitura afirma que manda fiscais, mas eles não encontram nada.

Thamires Oliveira, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – sábado, 3 de maio de 2014

Carta 18

Buraco em ponto de ônibus

Um buraco em formato de cova de cemitério, bem debaixo de uma cobertura de ponto de ônibus, tem causado sensação ruim há mais de 10 dias em quem espera o ônibus na altura do número 679 da avenida Comendador Santana, no Capão Redondo, Zona Sul. Se o prefeito Fernando Haddad andar pelo bairro sem a presença de seus assessores, vai logo perceber a situação ruim do local.

Devanir Amâncio, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – segunda-feira, 5 de maio de 2014

Carta 19

Moradias populares

Estou na fila da secretaria de Habitação, sou brasileira, moro em São Paulo, na rua Maria Paula, Bela Vista. O prédio de escritórios de advocacia ao lado do meu foi invadido domingo passado pelo MTST (Movimento dos Trabalhadores Sem Teto). Os advogados e funcionários foram postos para fora, para dar entrada aos invasores bem arrumados, que circulavam em táxis, com iPads. Agora, eu soube que o MTST “alugou” os apartamentos para estrangeiros, que, sem a menor cerimônia e sem o menor respeito, estendem suas roupas nas sacadas e janelas, usam as sacadas vizinhas para estender roupa. Descobri que os membros do MTST já têm casa, seja de aluguel ou não, mas invadem moradias no centro da cidade para alugar. Eu quero saber por que o governo acolhe estrangeiros com a maior facilidade, se nem nós temos moradia e uma vida decente. Enquanto eu pago R\$ 1400, com dificuldade, meus “novos vizinhos invasores” pagam R\$ 200 para o MTST. Isso é uma política habitacional justa?

Vita Huppert, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – terça-feira, 13 de maio de 2014

Carta 20**Mau serviço da Eletropaulo**

Estou chateado com o serviço da Eletropaulo. Ligamos para a empresa às 17h30m do dia 22, e recebemos a promessa de que a energia seria ligada em quatro horas. Porém, só às 11h30m do dia 23 a luz foi restabelecida. Trata-se de uma vergonha. Vi vizinhos idosos e com necessidades especiais impedidos de deixar os apartamentos por falta de elevador. Isto sem falar no portão eletrônico, que ficou fora de operação. Não adianta culpar o temporal. Sabemos que a Eletropaulo está mal aparelhada, diante do serviço pelo qual cobra tão caro.

Rubens Guitzel, Santo André

Fonte: Diário de S. Paulo – sábado, 24 de maio de 2014

Carta 21**Baderna foi instituída**

Definitivamente a baderna está instituída. Black Blocs fazem uso do patrimônio público e privado. É uma vergonha e a completa desmoralização do poder constituído, que simplesmente tornou-se vítima de vândalos, arruaceiros que se autointitulam os únicos representantes do cidadão. Todos os danos causados por esses bandidos acabam sendo pagos por nós, mas parece que ainda não percebemos isso de forma integral. A lei para puni-los existe, mas não há vontade em cumpri-la.

Ricardo Dias dos Reis, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – domingo, 22 de junho de 2014.

Carta 22

Contra os pobres

O vereador Andrea Matarazzo vem ultimamente questionando a população pobre. Com certeza, trata-se de um comportamento natural, haja visto o partido que o abriga. Se existe alguma dúvida, consultem as zonas eleitorais de São Paulo. Onde o PSDB ganha, não há necessidade de moradia popular, creches e escolas públicas. Um partido que se diz democrático deve conviver com manifestações populares.

Hugo Pereira, Artur Alvin, São Paulo

Fonte: Diário de S. Paulo – quinta-feira, 10 de julho de 2014

Visto que expusemos, neste capítulo, a contextualização da pesquisa, a história do jornal *Diário de S. Paulo* e a constituição do *corpus*, baseados na fundamentação teórica apresentada no capítulo anterior, analisaremos, no seguinte, o *corpus* explicitado.

CAPÍTULO III

ANÁLISE DAS SEQUÊNCIAS TEXTUAIS DESCRITIVAS EM CARTAS DE RECLAMAÇÃO

De forma a alcançar os objetivos específicos que propusemos nesta pesquisa, quais sejam, identificar e analisar as sequências textuais descritivas em cartas de reclamação e interpretar suas ocorrências nesse gênero textual, procedemos, neste capítulo, à análise do *corpus*.

Respaldados pelos estudos teóricos que compõem o capítulo 1, analisamos, nos textos selecionados, a ocorrência das macrooperações descritas por Adam (2008): operações de tematização, de aspectualização, de relação e de expansão por subtematização, e suas respectivas operações. Além disso, observamos as categorias apresentadas por Marquesi (2004): categorias da designação, da definição e da individuação. Tanto as macrooperações quanto as categorias citadas nos possibilitam compreender as sequências textuais de maneira mais aprofundada. Marquesi (2011) estabeleceu uma possível relação entre essas duas abordagens teóricas, com base em sua percepção de que ao tomar um ser/objeto como tema, quem escreve já indica a linha argumentativa de seu escrito, o que define as suas escolhas lexicais ou construções sintáticas, seja para avaliar e/ou para situar esse ser/objeto.

Para realizar a análise, optamos por elaborar os quadros a seguir, a fim de explicitar e generalizar os aspectos estruturais das cartas de reclamação que compõem o *corpus* desta pesquisa. Tais aspectos são: 1) título, 2) trechos do desenvolvimento das cartas relacionados às sequências descritivas propriamente ditas e 3) fechamento das cartas, por entendermos serem pontos relevantes para a nossa análise.

Os cabeçalhos das cartas, por associação/analogia, podem ser comparados ao título; os trechos do desenvolvimento das cartas que elencamos nos quadros trazem aspectos relacionados às macrooperações e operações postuladas por Adam (2008), bem como às categorias identificadas por Marquesi (2004), por fim, os fechamentos trazem a designação do autor da carta, o local onde reside ou sua profissão.

A seguir, apresentamos as 22 cartas selecionadas, conforme os aspectos evidenciados anteriormente: título, trechos do desenvolvimento e fechamento.

	CARTA 1	CARTA 2	CARTA 3
TÍTULO	<p>“Desperdício de água em Itaquera”</p> <p>* Designação do problema por pré-tematização</p>	<p>“Lanço um desafio aos políticos”</p>	<p>“Explosões de caixas eletrônicas”</p> <p>* Designação do problema por pré-tematização</p>
TRECHOS DO DESENVOLVIMENTO DAS CARTAS	<p>“Esquina da Rua Antônio Soares Lara com Estrada de Itaquera, em Itaquera”</p> <p>* Individuação por localização (rua, bairro)</p> <p>“Mais uma vez acontece desperdício de água limpa”</p> <p>* Individuação por qualificação</p> <p>“[O dono do comércio] Está desesperado...”</p> <p>* Descrição perceptual da reação do proprietário do bar</p> <p>“Nem parece que estamos em seca...”</p> <p>* Descrição epistêmica</p>	<p>“Como morador de Guaianases, expresso indignação quanto aos trens metropolitanos”</p> <p>*Individuação por sistema de transporte.</p> <p>“Desafio ao governador, técnicos ou políticos a entrarem nos trens da CPTM, especialmente entre 6h e 7h30 em Guaianases, José Bonifácio ou Dom Bosco. Ou então das 17h30 às 19h30 nas estações da Luz, Brás e Tatuapé, quando os trabalhadores retornam de seus trabalhos”</p> <p>* Individuação por localização (bairros pelos quais passam os trens) e período (horários dos trens)</p> <p>“[Os trens] São infrequentáveis, com permanente atraso, especialmente nos horários de pico.”</p> <p>* Aspectualização por qualificação</p> <p>“Tudo fica mais doloroso quando não vemos apuração das denúncias de formação de cartel na CPTM e no Metrô, cujos recursos poderiam se reverter em melhorias.”</p>	<p>“Em São Paulo e no país”</p> <p>* Individuação por localização (cidade e país)</p> <p>“É uma sequência estarrecedora / esse tipo de ocorrência”</p> <p>* Individuação por qualificação</p> <p>* Nova designação</p> <p>“Bandidos são municados com dinamite e todo tipo de armas, cometendo crimes à luz do dia sem o menor constrangimento”</p> <p>* Descrição epistêmica</p> <p>* Qualificação</p>

		* Descrição epistêmica	
FECHAMENTO	“Devanir Amâncio, São Paulo” * Remetente e localidade	“Adalberto Ângelo Custódio, Guaianases” * Remetente e localidade	“José Vidal, São Paulo” * Remetente e localidade

	CARTA 4	CARTA 5	CARTA 6
TÍTULO	<p>“Ônibus lotado”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>	<p>“Mato alto em Pirituba”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>	<p>“Violência na escola”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>
TRECHOS DO DESENVOLVIMENTO DAS CARTAS	<p>“Terminal Metropolitano Capão Redondo (EMTU/Metrô), Zona Sul”</p> <p>*Individuação por localização do terminal</p> <p>“(…) ônibus superlotados partindo com pessoas penduradas na porta.”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“É preciso mais ônibus novos circulando em horário de pico.”</p> <p>* Qualificação</p>	<p>“Avenida Cônego José Salomom, na Vila Bonilha, região de Pirituba, na Zona Norte”</p> <p>*Individuação por localização (avenida, região, zona)</p> <p>“Mato alto em Pirituba”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“É um absurdo o desrespeito com os moradores (...)”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“Que cenas absurdas são vistas no vídeo gravado na Escola Estadual Castelo Branco, em Limeira, enquanto uma estudante era surpreendida e agredida por outra duas ‘alunas’.”</p> <p>*Individuação por denominação e por localização (região)</p> <p>“Durante os 90 segundos da agressão criminosa (...)”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“O que o futuro reserva para as agressoras, sendo que uma é reincidente? O que o futuro reserva para os demais alunos que passivamente assistiam à agressão? É o da aluna agredida? É uma situação revoltante.”</p> <p>*Qualificação</p>
FECHAMENTO	<p>“Devanir Amâncio, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>	<p>“Emerson Rocha, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>	<p>“Luiz Nusbaum, médico”</p> <p>*Remetente e profissão</p>

	CARTA 7	CARTA 8	CARTA 9
TÍTULO	<p>“Camelôs fora da Copa”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>	<p>“Segurança pública na capital”</p> <p>*Designação parcial do tema por pré-tematização</p>	<p>“Parque Paulistano abandonado”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>
TRECHOS DO DESENVOLVIMENTO DAS CARTAS	<p>“(…) não vão poder trabalhar em Itaquera nem no centro de São Paulo durante os jogos aqui na capital?”</p> <p>“(…) não vão ter nem o direito de ganhar um dinheiro a mais com a Copa do Mundo, vendendo produtos principalmente perto do Itaquirão, palco da abertura do Mundial?”</p> <p>*Individuação por localização (bairro e região)</p> <p>“Após tanto desperdício com nosso suado dinheiro investido nesta Copa, agora vem o absurdo de uma lei determinar que os camelôs não vão poder trabalhar em Itaquera nem no centro de São Paulo durante os jogos aqui na capital?”</p> <p>*Qualificação</p> <p>(5) “Oras, moradores foram expulsos de suas residências no entorno do estádio, trabalhadores foram mortos. Dinheiro público foi jogado no lixo e agora os mais prejudicados não vão ter o direito de (...)?”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“O policial, seja ele civil ou militar, exerce suas funções correndo muitos riscos.”</p> <p>*Individuação por comandos das corporações</p> <p>“Mas, pelo visto, o governador do estado não vê isto com o devido cuidado e cria formas de oficializar o “bico” que muitos policiais fazem em razão dos baixos rendimentos salariais.”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“E isto o deixa estressado, cansado, necessitando de desfrutar folgas para recuperar as energias.”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“Será que sua excelência sabe que existe em São Miguel Paulista um lugar chamado Parque Paulistano?”</p> <p>*Individuação por localização (região e bairro)</p> <p>“Rogo ao senhor que solicite ao secretário de Finanças a quantidade de impostos pagos nesta localidade abandonada e desprezada pela administração pública. O retorno desses impostos às pessoas que aqui vivem deveria ser de ótima qualidade, mas não é.”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“Tudo é ruim.”</p> <p>*Qualificação</p>

FECHAMENTO	“Daniele Vasconcelos, São Paulo” *Remetente e localidade	“Uriel Villas Boas, São Paulo” *Remetente e localidade	“Benedito Toledo, São Paulo” *Remetente e localidade
-------------------	---	---	---

	CARTA 10	CARTA 11	CARTA 12
TÍTULO	<p>“Corredor de ônibus atrapalha”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>	<p>“Campos famosos”</p> <p>*Designação da reclamação por pré-tematização</p>	<p>“Fim da burocracia”</p> <p>*Designação da solução apresentada pela remetente por pré-tematização</p>
TRECHOS DO DESENVOLVIMENTO DAS CARTAS INDIVIDUAÇÃO	<p>“O aumento de corredores de ônibus na capital (...)”</p> <p>*Indivuação por localidade (região)</p> <p>“(...) está deixando o trânsito caótico, principalmente em muitas das principais ruas e avenidas.”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“Nem precisamos ser psicólogos para entender a linguagem corporal assumida por Eduardo Campos no lançamento em Brasília de sua candidatura à Presidência da República.”</p> <p>*Indivuação por evento</p> <p>“Jeito folgado de sentar, risonho, falando gracinhas e distribuindo tapinhas nas costas.”</p> <p>*Aspectualização por fragmentação (comportamento e atitudes)</p> <p>“Parece que ele quer incorporar o ‘criador’, para desbancar a ‘criatura’.”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“(...) funcionários da Prefeitura (...)”</p> <p>*Indivuação por poder legislativo</p> <p>“O prefeito Fernando Haddad está pensando em dar bônus aos nobres e relapsos funcionários da Prefeitura (...)”</p> <p>*Qualificação</p>
FECHAMENTO	<p>“João Rochael, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>	<p>“Beatriz Campos, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>	<p>“Alice Baruk, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>

	CARTA 13	CARTA 14	CARTA 15
TÍTULO	<p>“Serviço ruim de tapa-buraco”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>	<p>“Maluf é condenado”</p> <p>*Designação parcial do problema por pré-tematização</p>	<p>“Feriado na Copa é enganação”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>
TRECHOS DO DESENVOLVIMENTO DAS CARTAS	<p>“(…) Avenida Raimundo Pereira Magalhães, altura do número 4000, em Pirituba, na Zona Norte (...)”</p> <p>*Individuação por localização</p> <p>“19/3”</p> <p>*Individuação por data</p> <p>“(…) fizeram um serviço de péssima qualidade (...)”</p> <p>“(…) fiz uma nova reclamação (...)”</p> <p>“Fiz uma nova queixa (...)”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“Paulo Maluf, a Suprema Corte de Nova York”</p> <p>*Individuação por nome e por instituição julgadora</p> <p>“Prefeitura de São Paulo”</p> <p>*Individuação da localização da prefeitura</p> <p>“Enquanto ladrões de dinheiro público circulam por aqui livres, leves e soltos (...)”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“Que pena que a nossa Justiça não é igual à americana, livre de pressões políticas e econômicas.”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“(…) feriadados nos seis jogos da Copa do Mundo, em São Paulo (...)”</p> <p>*Individuação por período e por localização (cidade)</p> <p>“Na verdade as autoridades tentam, a toque de caixa, fazer uma maquiagem orquestrada pelo poder público para esconder a superlotação e os atrasos do Metrô, os milhares de semáforos quebrados piscando de maneira ininterrupta, entre outros problemas que os paulistanos já estão acostumados. Quero ver resolverem os problemas da falta de estrutura, das obras inacabadas (...)”</p> <p>*Aspectualização por fragmentação (metrô, semáforos, obras)</p>
FECHAMENTO	<p>“Celso Guarnieri, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>	<p>“Ronaldo Gomes Ferraz, por e-mail”</p> <p>*Remetente e suporte</p>	<p>“Ricardo Dias dos Reis, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>

	CARTA 16	CARTA 17	CARTA 18
TÍTULO	<p>“Capital sem empregos”</p> <p>*Designação do ponto de vista defendido pelo reclamante por pré-tematização</p>	<p>“Sujeira no Mandaqui”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>	<p>“Buraco em ponto de ônibus”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>
TRECHOS DO DESENVOLVIMENTO DAS CARTAS	<p>“(…) elite paulistana (…)”</p> <p>*Individuação por <i>status</i> social e por adjetivo pátrio</p> <p>“O governador do Acre, Tião Viana (…)”</p> <p>*Individuação por localização e por nome/sobrenome</p> <p>“Na situação econômica em que o partido de Tião Viana deixou o país, não há lugar para haitianos nem no Acre e muito menos em São Paulo.”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“(…) a elite paulistana é preconceituosa e não quer receber os refugiados haitianos.”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“(…) Rua General Nestor Passos, do nº 100 ao 172, no Mandaqui.”</p> <p>*Individuação por localização (rua, números, bairro)</p> <p>“Difícil encontrar esse trecho da rua limpo e devidamente cuidado pela Prefeitura. O local é conhecido como “barrancão”, por ser um grande barranco mesmo, muito bem arborizado, mas pessimamente cuidado pela Prefeitura.”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“Um buraco em formato de cova de cemitério, bem debaixo de uma cobertura de ponto de ônibus (…)”</p> <p>*Individuação por localização</p> <p>“(…) há mais de 10 dias”</p> <p>*Individuação por tempo</p> <p>“(…) na altura do número 679 da avenida Comendador Santana, no Capão Redondo, Zona Sul.”</p> <p>*Individuação por localização (número, avenida, bairro, zona)</p> <p>“(…) tem causado sensação ruim em quem espera o ônibus (…)”</p> <p>*Descrição perceptual</p> <p>“(…) vai logo perceber a situação ruim do local.”</p> <p>*Qualificação</p>
FECHAMENTO	<p>“Victor Germano Pereira, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>	<p>“Thamires Oliveira, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>	<p>“Devanir Amâncio, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>

	CARTA 19	CARTA 20	CARTA 21
TÍTULO	<p>“Moradias populares”</p> <p>*Designação parcial do problema por pré-tematização</p>	<p>“Mau serviço da Eletropaulo”</p> <p>*Designação do problema por pré-tematização</p>	<p>“Baderna foi instituída”</p>
TRECHOS DO DESENVOLVIMENTO DAS CARTAS	<p>“Estou na fila da secretaria de Habitação, sou brasileira, moro em São Paulo, na rua Maria Paula, Bela Vista.”</p> <p>*Individuação por adjetivo pátrio e localização (cidade, rua, bairro)</p> <p>“O prédio de escritórios de advocacia ao lado do meu foi invadido domingo passado pelo MTST (Movimento dos Trabalhadores Sem Teto).”</p> <p>*Individuação por localização (lateralidade, dia, movimento)</p> <p>“Os advogados e funcionários foram postos para fora, para dar entrada aos invasores bem arrumados, que circulavam em táxis, com iPads.”</p> <p>*Individuação por qualificação</p> <p>“Agora, eu soube que o MTST “alugou” os apartamentos para estrangeiros, que, sem a menor cerimônia e sem o menor respeito, estendem suas roupas nas sacadas e janelas, usam as sacadas</p>	<p>“Ligamos para a empresa às 17h30m do dia 22, e recebemos a promessa de que a energia seria ligada em quatro horas. Porém, só às 11h30m do dia 23 a luz foi restabelecida.”</p> <p>*Individuação por horário e data</p> <p>“Sabemos que a Eletropaulo está mal aparelhada, diante do serviço pelo qual cobra tão caro.”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“Vi vizinhos idosos e com necessidades especiais impedidos de deixar os apartamentos por falta de elevador.”</p> <p>*Qualificação</p>	<p>“Black Blocs fazem uso do patrimônio público e privado.”</p> <p>* Individuação por esferas</p> <p>“É uma vergonha e a completa desmoralização do poder constituído, que simplesmente tornaram-se vítimas de vândalos, arruaceiros que se autointitulam os únicos representantes do cidadão.”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“Todos os danos causados por esses bandidos acabam sendo pagos por nós, mas parece que ainda não percebemos isso de forma integral.”</p> <p>*Qualificação</p>

	<p>vizinhas para estender roupa.”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“Enquanto eu pago R\$1400, com dificuldade, meus “novos vizinhos invasores” pagam R\$200 para o MTST.”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“Isso é uma política justa?”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“Eu quero saber por que o governo acolhe estrangeiros com a maior facilidade, se nem nós temos moradia e uma vida decente.”</p> <p>*Qualificação</p>		
FECHAMENTO	<p>“Vita Huppert, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>	<p>“Rubens Guitzel, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>	<p>“Ricardo Dias dos Reis, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>

	CARTA 22
TÍTULO	<p>“Contra os pobres”</p> <p>*Designação parcial do problema por pré-tematização</p>
TRECHOS DO DESENVOLVIMENTO DAS CARTAS	<p>“O vereador Andrea Matarazzo”</p> <p>*Individuação por cargo e nome/sobrenome</p> <p>“(…) vem ultimamente questionando a população pobre.”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“(…) trata-se de um comportamento natural, haja visto o partido que o abriga”</p> <p>*Qualificação</p> <p>“Onde o PSDB ganha, não há necessidade de moradia popular, creche e escolas públicas.”</p> <p>*Aspectualização por fragmentação (moradia, escola)</p> <p>“Um partido que se diz democrático deve conviver com manifestações populares.”</p> <p>*Qualificação</p>
FECHAMENTO	<p>“Hugo Pereira, Artur Alvin, São Paulo”</p> <p>*Remetente e localidade</p>

3.1 Análise e interpretação das funções das sequências textuais descritivas

Na **carta 1 (Desperdício de água em Itaquera)**, o título é um artifício do editor do jornal para facilitar para o leitor a identificação do assunto desenvolvido no corpo do texto. A relevância do título é garantida porque o fato relatado □ o racionamento de água, por conta da seca no sistema Cantareira □ está ocorrendo desde a época de sua publicação.

Podemos observar que as sequências textuais descritivas são utilizadas não só para caracterizar como também para enfatizar o tipo de água desperdiçada (“água limpa”) e o comportamento do proprietário do comércio em relação ao que está acontecendo (“desesperado”).

Se o autor da carta não quisesse destacar o fato de que a água desperdiçada era potável, não usaria o adjetivo “limpa” para descrever a salubridade, da mesma forma, não usaria o vocábulo “desesperado” na descrição da reação do dono do estabelecimento. Esses adjetivos revelam, ainda, o grau de importância que tanto o comerciante como o remetente da carta dão ao problema da falta de água.

Antes de concluir a carta, o senhor Amâncio ainda faz um comentário (“Nem parece que estamos em seca...”) que explicita o paradoxo da situação: seca X desperdício de água.

Na **carta 2 (Lanço um desafio aos políticos)**, ao contrário do que observamos no texto anterior, o título não indica o problema, que fica implícito, estratégia empregada com o intuito de despertar a curiosidade do leitor por meio da irreverência, da provocação.

Em seguida, ao adotar um posicionamento por meio do enunciado “Como morador de Guaianases, expresso indignação...”, o autor da carta não só mostra de qual ângulo critica os trens metropolitanos (ele é usuário dessa modalidade de transporte) como também dá mais validade à sua queixa, expondo o fato de ele ser morador do local, o que dá a entender que por isso conhece bem aquela realidade. Isso é reforçado posteriormente, quando ele passa a caracterizar e a narrar a rotina dos trens, citando não só as estações como também os horários em que os vagões ficam mais lotados.

As sequências textuais descritivas que identificamos nessa carta são utilizadas para caracterizar os trens (“infrequentáveis”) e o sentimento do autor em

relação ao descaso (“doloroso”) dos políticos quanto à situação relatada. Nesse caso, o autor da carta faz uso do que Melo (1999, p. 39) classifica como “voz coletiva”, pois se restringisse a dor a si mesmo, seu texto seria menos persuasivo.

Ao final da carta, pode-se notar que a reclamação foi motivada não somente pela má qualidade dos trens metropolitanos, mas também pelas denúncias de formação de cartel na CPTM e no Metrô, que estava em evidência, sobretudo, nos meses que antecederam as eleições de 2014.

Na **carta 3 (Explosões de caixas eletrônicos)**, notamos que o título é objetivo ao explicitar o tema abordado. O novo tipo de crime a que o autor se refere foi muito noticiado pela mídia na época em que começou a ocorrer e tornou-se lugar-comum em nossa sociedade. Assim, o editor não precisou utilizar nenhuma estratégia mais elaborada para criar um título que captasse a atenção do leitor.

O autor da carta evidencia, por meio de sequências textuais descritivas, entre outras, a sua estupefação em relação a esses atos criminosos que estão ocorrendo não só em São Paulo, mas no país inteiro. O fato de indicar primeiro São Paulo como o cenário dessa prática criminosa e, em seguida, no Brasil, de modo geral, provavelmente tem a ver com o fato de o *Diário* ser um jornal regional, e não nacional. Assim, ao que parece, o editor entendeu ser melhor levar em conta primeiro o território no qual o periódico circula, para que a publicação da reclamação não parecesse pretensiosa por tratar de um tema nacional em um veículo de alcance mais restrito e, depois, o fato de que esses acontecimentos têm se dado não só em São Paulo, mas em todo o país, a fim de que o problema tivesse a devida relevância, uma vez que suas proporções foram ampliadas.

As sequências textuais descritivas “sequência estarrecedora” e “à luz do dia sem o menor constrangimento” auxiliam o autor da carta na construção textual de um cenário caótico, no qual fatos absurdos acontecem a todo momento, diante de todos e se tornam banais. Além disso, tais sequências ajudam o leitor a compreender que se trata, na opinião do autor, de uma banalização do esdrúxulo, da criminalidade.

Dessa forma, os adjetivos utilizados pelo autor da carta, como assevera Adam (2008), seguem a sua visão pessoal, uma vez que o produtor do texto por meio de sequências textuais descritivas, discorre acerca das explosões de caixas eletrônicos provocadas por bandidos.

O título da **carta 4 (Ônibus lotado)** evidencia a objetividade do texto: o título aponta para o problema e, no corpo do texto, há a especificação do local. Em seguida, há uma descrição bastante econômica da precariedade do serviço de transporte e, por último, a afirmação do que seria uma solução para a questão.

Levando-se em conta a linha editorial do *Diário*, percebemos o quanto o tema dessa carta está em conformidade com ela, pois é justamente a classe C² que mais utiliza o transporte público para estudar, trabalhar ou passear, por exemplo.

Podemos notar que as sequências textuais descritivas se fazem presentes ao longo do texto, auxiliando na designação do problema (“ônibus lotado”), na especificação do tipo de ônibus (“Terminal Metropolitano Capão Redondo [EMTU/Metrô], Zona Sul”), na descrição de como esses ônibus partem (“ônibus superlotados”) e na caracterização do que viria a ser a solução (“É preciso mais ônibus novos”). Essas sequências são as responsáveis pelas imagens que vão surgindo em nossas mentes no momento da leitura. Essas imagens se baseiam no conhecimento de mundo que cada pessoa possui e, ao formar imagens em nossas mentes, contribuem para a construção de sentido.

Na **carta 5 (Mato alto em Pirituba)**, o título esclarece o leitor, de antemão, não só a respeito do conteúdo da reclamação como também a região em que o fato ocorreu, o que é bastante comum, pois, como assevera Guimarães (1995), o título, sobretudo no meio jornalístico, costuma resumir o conteúdo principal do texto que vem a seguir.

Há no corpo do texto a exposição do fato que gerou a insatisfação do reclamante e todo o evento é caracterizado logo no início do texto como um “absurdo desrespeito com os moradores” do local. A adjetivação antecipada do acontecimento, por meio do vocábulo “absurdo”, direciona nosso julgamento, pois há uma espécie de veredicto do autor antes mesmo da apresentação dos fatos. Isso, de certa forma, desobriga o leitor de refletir sobre o fato e de chegar a uma opinião própria acerca do assunto, posto que o agente da reclamação já o fez.

² “A classe C é composta, hoje, por 91,8 milhões de brasileiros. Para a FGV, uma família é considerada de classe média (classe C) quando tem renda mensal entre R\$ 1.064 e R\$ 4.591. A elite econômica (classes A e B) tem renda superior a R\$ 4.591, enquanto a classe D (classificada como remediados) ganha entre R\$ 768 e R\$ 1.064. A classe E (pobres), por sua vez, reúne famílias com rendimentos abaixo de R\$ 768” (RICCI, 2009, p. 1).

Dessa forma, podemos afirmar que a sequência textual descritiva “É um absurdo o desrespeito...” tem função argumentativa, pois ela não foi utilizada para caracterizar o objeto, mas para expressar um julgamento acerca do que o reclamante considera ser um desrespeito da Prefeitura para com os moradores da localidade. Ela é avaliativa e surge no texto antes mesmo da apresentação do fato, o que faz com que o leitor se sinta desobrigado de formular uma opinião própria a respeito do ocorrido, já que o próprio autor já a formulou.

Na **carta 6 (Violência na escola)**, o título é objetivo e não são necessários artifícios adicionais para que possa despertar instantaneamente o interesse do leitor; o tema é polêmico e tem a ver com a segurança da população.

O autor da carta, de modo a descrever de forma detalhada a agressão que uma estudante sofreu em uma escola estadual de Limeira, faz uso de adjetivos negativos para caracterizar a ação e os seus autores: “violência covarde”, “cenas absurdas” e “agressão criminosa”. Isso comprova a tese de Marquesi (2011, p. 9) de que “ao designar, tematizar ou nomear um objeto, o escritor já indicia a orientação argumentativa do texto, o que determinará suas escolhas lexicais ou construções sintáticas para qualificar [...] em função dos objetivos de seu texto”.

No final da carta, notamos que, em vez de haver a designação da localidade onde o reclamante vive, como há na maioria das demais cartas, o editor opta por designar a profissão do autor, que é médico. A explicitação da profissão do emissor da carta não é mera questão retórica, mas um dado relevante para justificar o seu posicionamento, já que, como se sabe, a medicina tem como objetivos principais manter e restaurar a saúde. Desse modo, é compreensível que um médico, que é defensor da vida e do bem-estar, não só seja contra atos de violência física ou psicológica como também os repudie veementemente. É óbvio que todo indivíduo pode ter determinada postura independentemente de seu ofício, porém, no caso do médico, essa visão não é uma questão de opção, e sim um pré-requisito para o exercício da medicina.

As sequências textuais descritivas presentes nessa carta auxiliam o autor na explicitação dos fatos e de seus valores morais, que estão de acordo com a ética profissional exigida não apenas do agente de saúde, mas também de todo cidadão.

Na **carta 7 (Camelôs fora da Copa)**, o título resume o tema desenvolvido no corpo do texto, antecipando para o leitor o conteúdo abordado. Por tratar de um assunto que envolve a Copa do Mundo, evento que gerou muita polêmica, desperta

de imediato a atenção do leitor. Aliás, a atualidade dos acontecimentos é outra característica dos temas presentes nas cartas de reclamação.

Observamos que a autora da carta assume o papel de defensora dos camelôs, proibidos de trabalhar em Itaquera durante a Copa do Mundo, no trecho “e agora os mais prejudicados não vão ter nem o direito de ganhar um dinheiro a mais com a Copa do Mundo, vendendo produtos principalmente perto do Itaquerão, palco da abertura do Mundial?”. Esse posicionamento vem ao encontro da linha editorial do jornal, que é voltada para o público da classe C, majoritariamente caracterizada por profissionais braçais.

O texto desenvolve-se com base em afirmações seguidas de perguntas retóricas, pois o que a autora da carta objetiva não é obter respostas, mas convencer os leitores do jornal da pertinência da sua queixa, o que é uma das características da escrita de cartas de reclamação.

No final da carta, a autora faz uso, ainda, do advérbio de interrogação “cadê”, no trecho “Cadê a democracia em um momento tão importante como esse para o brasileiro?”, que é próprio da linguagem informal, emprego que pode ser explicado se levarmos em conta, novamente, a linha editorial do jornal e o público a que ele se dirige.

As sequências textuais descritivas, nesse caso, são utilizadas para corroborar o argumento da autora de que a proibição do trabalho ambulante em Itaquera durante o maior evento esportivo do mundo é uma decisão arbitrária.

Na **carta 8 (Segurança pública na capital)**, o título explicita parcialmente o tema, dá a entender que o assunto abordado é a segurança pública na capital de São Paulo, mas não especifica que aspecto será tratado. O emprego do título pode ser considerado uma estratégia do editor do jornal para despertar a curiosidade do leitor. Afinal, no Brasil, segurança pública é, já há bastante tempo, uma das maiores preocupações sociais, ao lado da educação e da saúde.

O autor da carta lança mão de sequências textuais descritivas para caracterizar tanto o estado de exaustão dos policiais (“... isto o deixa estressado, cansado...”), como a precariedade dos seus vencimentos (“...baixos rendimentos salariais”) e a sugestão de uma possível solução para o problema (“Essa é a melhor maneira de melhorar a segurança...”).

A sugestão apresentada pelo emissor da carta no trecho “Por que não aumentar os efetivos, pagando bem, para que tenhamos a segurança que

precisamos? Essa é a melhor maneira de melhorar a segurança e valorizar nossos policiais” é tão óbvia que nos faz compreender que se trata mais de uma forma sutil de pressionar o governador, por não sentir boa vontade dele no que tange à valorização dos policiais, do que propor, de fato, uma resolução.

Nessa carta, as sequências textuais descritivas são empregadas na elaboração de um retrato da situação dos policiais. Esse retrato serve de base para a defesa da ideia de que esse profissional tem de ser mais valorizado, de forma que a sociedade possa contar com uma segurança mais efetiva.

Na **carta 9 (Parque Paulistano abandonado)**, o título, como observamos na maioria dos textos que compõem nosso *corpus*, designa o problema abordado na sequência.

No início do texto, há a identificação do destinatário a que o remetente se dirige. Com base nos estudos desenvolvidos (MIRANDA, 2004), podemos afirmar que o objetivo do autor da carta não é apenas fazer uma reclamação a respeito da negligência da Prefeitura em relação ao Parque Paulistano, mas também denunciar/explicitar o descaso com que a localidade é tratada pelos funcionários da subprefeitura.

O tratamento cerimonioso no início do texto revela-se um tanto quanto irônico na medida em que o reclamante começa a questionar se o “excelentíssimo” prefeito sabe da existência do Parque Paulistano. Nas entrelinhas, notamos que, para o autor da carta, o prefeito da Cidade não cumpre a sua responsabilidade de fazer com que a subprefeitura dessa localidade “desprezada e abandonada” funcione, dando retorno dos impostos pagos pelos contribuintes por meio de serviços públicos de qualidade.

No final, o emissor da carta se reporta ao prefeito de forma ainda respeitosa, porém mais direta e incisiva, usando somente o sobrenome “Haddad”, para dar ao administrador o que parece ser uma ordem, ainda que esteja empregando a expressão de cortesia “por favor”.

As sequências textuais descritivas presentes no texto auxiliam o autor da carta a fazer uma espécie de retrato das condições em que está o local mencionado, “localidade abandonada e desprezada”, e a dar o seu parecer acerca dos serviços públicos oferecidos na região, “Tudo ruim”.

Na **carta 10 (Corredor de ônibus atropalha)**, o título não só evidencia o tema do texto como também resume a opinião do reclamante sobre os corredores de

ônibus implantados em São Paulo, por ordem do prefeito Fernando Haddad. Tanto o título quanto o próprio texto são alvo de reclamação.

No corpo do texto, o autor da carta utiliza-se de sequências textuais descritivas para adjetivar as consequências da implantação dos tais corredores de ônibus e para denunciar em quais vias eles são mais prejudiciais. Podemos afirmar que além de servirem à elaboração do quadro de uma situação e de expressarem juízos de valor, as sequências textuais descritivas podem ser auxiliares em questões relacionadas à localização.

Na **carta 11 (Campos imita famosos)**, o título é um tanto vago e, para compreendê-lo, é necessário ler o texto na íntegra, pois a ideia de um político imitando famosos é confusa. Afinal de contas, o papel de um difere bastante do papel do outro.

No corpo do texto, encontramos a descrição fragmentada do comportamento descontraído da parte de Eduardo Campos que visa, segundo a autora da carta, à conquista de popularidade para vencer a eleição para presidente.

As sequências textuais descritivas empregadas nessa carta vão construindo em nossas mentes o retrato de um sujeito simpático, extrovertido, acessível e pouco formal. É nesse sentido que a reclamante afirma que o candidato está imitando famosos.

Após a descrição da postura do candidato, a autora resume o propósito do comportamento dele, que é, segundo ela, representar “o criador”, e a opinião dela sobre o fato de Campos ainda estar despreparado para ascender a um cargo tão importante.

Podemos notar que, nesse caso, as sequências textuais descritivas convergem para a construção do retrato do comportamento do candidato, que dará sustentação à tese da autora de que a postura do candidato, naquela ocasião, não foi espontânea, mas resultante de uma estratégia para aumentar a sua popularidade.

Na **carta 12 (Fim da burocracia)**, o título indica não uma reclamação ou um problema presente no texto, mas a solução sugerida pela remetente: acabar com a burocracia.

A opção do editor por colocar no título a solução, não o problema, deve-se ao fato de a população, de modo geral, se manifestar a favor da extinção da burocracia, até porque ela costuma ser uma das responsáveis não só pela ineficiência em vários

sentidos e âmbitos de órgãos governamentais em nosso país como também pelo encarecimento e pela redução da competitividade de muitos produtos nacionais no mercado internacional e até mesmo aqueles que circulam somente dentro do território brasileiro. Dessa forma, o título dessa carta atrai o leitor com uma “promessa”, mas ao proceder à leitura do texto, ele nota que se trata apenas de uma proposta, não de um fato.

As sequências textuais descritivas presentes nessa carta expressam o juízo de valor que a autora tem em relação aos funcionários municipais “nobres e relapsos”, incumbidos de cuidar de processos. Essa caracterização serve, inclusive, para persuadir/convencer os leitores de que esses funcionários não merecem nenhuma gratificação. Do ponto de vista do autor da carta, a burocracia é que tem de ser abolida.

Na **carta 13 (Serviço ruim de tapa-buraco)**, o título é objetivo e eficiente, já que não só explicita a reclamação presente no corpo do texto como também qualifica o objeto da reclamação.

O autor da carta especifica o endereço do local para o qual solicitou o serviço de tapa-buracos e faz uso de sequência textual descritiva para evidenciar o seu ponto de vista em relação ao serviço executado (“de péssima qualidade”). Nesse caso, a sequência textual descritiva serve tanto para emitir o juízo de valor do reclamante em relação ao serviço prestado como para justificar a causa do ressurgimento do problema.

Na **carta 14 (Maluf é condenado)**, o título evidencia parcialmente o objeto da reclamação e chama a atenção do leitor por fazer referência a Paulo Maluf, conhecida figura pública não só no Brasil como também no exterior, por conta das acusações de corrupção de que é alvo.

Por meio da conjunção temporal “enquanto”, o autor da carta faz uma comparação entre as formas de tratamento da justiça brasileira e da justiça norte-americana, especificamente a nova-iorquina, em relação a políticos que fazem uso indevido de dinheiro público.

A sequência textual descritiva (“...livres, leves e soltos...”) que surge logo no começo da carta descreve a tranquilidade com que políticos corruptos transitam pelo país, cientes da total impunidade em relação aos mais privilegiados. Já a sequência textual descritiva que aparece no final da carta (“...livre de pressões políticas e

econômicas”) especifica a natureza das coações que a justiça brasileira sofre ao tentar cumprir o seu papel.

Podemos afirmar que as sequências textuais descritivas presentes nessa carta auxiliam não só na retratação do comportamento de políticos e de empresários brasileiros impunes como também na especificação dos poderes das pressões, que de acordo com a afirmação do reclamante, a justiça brasileira sofre.

Na **carta 15 (Feriado na Copa é enganação)**, o título é objetivo na indicação do tema desenvolvido na sequência e interessante na medida em que faz uma espécie de denúncia acerca de um assunto em voga na época: a Copa. Por essa razão, desperta imediatamente a curiosidade, levando o leitor a querer entender o significado do enunciado “Feriado na Copa é enganação”.

Ainda sobre o título, podemos afirmar que o substantivo “enganação” é compatível com linha editorial do *Diário*. Para ilustrar isso, observamos alguns títulos de cartas de reclamação publicadas no jornal *Folha de S.Paulo*, por exemplo: “Anonimato digital” (21/06/2015); “Inércia do governo” (20/06/2015); “Venezuela rechaça ‘mentiras’ da mídia sobre missão de senadores” (19/06/2015); “Energia solar cresce à margem de incentivos oficiais” (08/06/2015). Podemos notar, por meio desses títulos, que a linha editorial da *Folha* é bastante diferente daquela adotada pelo *Diário*, uma vez que naquele jornal, os editores optam por empregar termos mais requintados. Em relação ao termo “enganação”, empregado na carta 15, podemos supor que na *Folha* o termo utilizado poderia ser “logro”, por exemplo. Assim, por meio da linha editorial adotada pelo jornal, é possível identificar a que público cada veículo se dirige.

Logo no início do texto, o autor da carta justifica a sua opinião (“Essa ideia de decretar feriados nos seis jogos da Copa do Mundo, em São Paulo, não passa de estratégia para esconder nossas mazelas”) e, em seguida, passa a fazer uso de sequências textuais descritivas para dar sustentação à sua ideia. São usadas três espécies, digamos assim, de sequências textuais descritivas: (a) uma que identifica o tipo de poder que está por trás da tentativa de fraudar os problemas brasileiros: “poder público”; (b) outra que comunica o estado de coisas/seres inanimados: “semáforos quebrados piscando de maneira ininterrupta” e “obras inacabadas” e (c) uma que comunica o estado de seres animados: “os paulistanos já estão acostumados”.

Na **carta 16 (Capital sem empregos)**, o título não revela a queixa presente no texto, apenas o argumento de que se vale o reclamante para o fato de ser contra a vinda de haitianos para São Paulo.

A razão de o editor ter optado por dar destaque à justificativa do autor da carta em vez de explicitar, de antemão, que é contra a permanência dos haitianos em São Paulo, pode ser compreendida como uma tentativa de preservar a “imagem” do jornal e do autor, no sentido de deixar evidente que o emissor da carta não se opõe à presença desses imigrantes (o que poderia ser tomado como uma atitude discriminatória por muitos leitores), mas ao aumento de desempregados em São Paulo, uma vez que os haitianos vêm em busca de emprego e não conseguem obter um. Essa tentativa de preservação da imagem do jornal e do autor da carta pode ser justificada, ainda, pelo fato de que todo jornal é responsável pelo que publica, podendo chegar até a ter de responder judicialmente e a sofrer as penalidades correspondentes dependendo do teor do fato divulgado.

As sequências textuais descritivas usadas na construção do texto especificam os públicos que estão envolvidos na questão (“elite paulistana” X “refugiados haitianos”) e caracterizam a situação do país (“Nossas ruas já estão superlotadas de brasileiros que saíram de outros estados [...] sonhando com melhores empregos...”, “Na situação econômica em que o partido de Tião Viana deixou o país...”) para justificar o fato de a alta sociedade paulistana e o próprio autor da carta não quererem que haitianos vivam aqui.

O trecho final da carta (“Na situação econômica em que o partido de Tião Viana deixou o país, não há lugar para haitianos nem no Acre e muito menos em São Paulo”), nega uma informação que é do conhecimento de todos e, por isso, gera desconfiança em relação à sinceridade do seu autor, pois ele afirma que se o Acre não pode ofertar condições de vida melhores aos estrangeiros muito menos poderá São Paulo, quando, na verdade, a ordem das cidades apresentada aí deveria ser alterada para que a afirmação se tornasse verdadeira. Dessa forma, entendemos que o texto manifesta um julgamento com teor de preconceito velado da parte de quem o produziu e de quem o editou, do contrário, não teria sido publicado.

Na **carta 17 (Sujeira no Mandaqui)**, o título é objetivo, esclarece o assunto que será desenvolvido no corpo do texto, seguindo o modelo apresentado pela maior parte das cartas analisadas neste estudo.

No texto, há a particularização do local por meio do endereço e da delimitação do trecho da rua em que o problema está ocorrendo. O adjetivo “difícil” é usado com o mesmo valor semântico do advérbio “raramente”, indicando com que frequência o lugar recebe atenção da subprefeitura.

O fragmento do texto composto pelo adjetivo “arborizado” e pelo advérbio “pessimamente” reforçam a ideia de desvalorização, abandono e negligência expressa pela autora da carta.

As sequências textuais descritivas utilizadas têm a finalidade de construir um retrato das condições higiênicas do local especificado no início do texto e tornar, assim, a reclamação pertinente. Pertinência, aliás, é um aspecto bastante relevante para o êxito de uma carta de reclamação, conforme afirmam Silva e Leal (2003).

Na **carta 18 (Buraco em ponto de ônibus)**, por sua vez, o título evidencia de forma parcial o problema exposto no texto que, inicialmente, parece ser somente a existência de um buraco em via pública.

A primeira sequência textual descritiva (“...sensação ruim...”) presente no corpo do texto refere-se a um buraco em forma de cova que está provocando uma impressão desagradável naqueles que esperam ônibus no local especificado. Mais adiante, temos a segunda sequência textual descritiva (“...situação ruim...”), em que o reclamante deixa de criticar a existência do buraco e passa a criticar toda a localidade, afirmando que o prefeito poderia constatar a condição precária do local se o percorresse sem a companhia de seus assessores, que o autor da carta dá a entender que são manipuladores.

Ambas as sequências expressam um juízo de valor em relação ao sentimento provocado pelo buraco que está na via pública e pela condição da região citada na carta.

Na **carta 19 (Moradias populares)**, o título não esclarece, de todo, o conteúdo que será abordado no texto, deixando o leitor ciente apenas de que o assunto tem a ver com habitação de baixo custo.

O reclamante, após fazer a sua apresentação, a fim de mostrar como está inserido na situação problemática que coloca, faz uso de sequência textual descritiva (“...invasores bem arrumados...”) para caracterizar a aparência das pessoas que designa como invasoras. Essa caracterização é relevante, pois esclarece que tais pessoas não estão fazendo isso por necessidade, por não terem onde morar, mas por ganância.

Em seguida, a sequência textual descritiva (“...sem a menor cerimônia e sem o menor respeito...”) são utilizadas para descrever a liberdade e o sentimento de posse dos estrangeiros em relação não só aos espaços que alugaram como também aos espaços alheios.

Mais adiante no texto, há a sequência textual descritiva “centro” por meio da qual o autor faz referência ao local preferido pelo MTST para as invasões com fins comerciais, ou seja, além de invadir, os invasores escolhem os endereços que melhor atendem a seus interesses.

Seguindo na leitura, nos deparamos com outras sequências textuais descritivas (“...acolhe estrangeiros com a maior facilidade...”, “...se nem nós temos moradia e uma vida decente...” e “Isso é uma política habitacional justa?”) que têm a ver com juízos de valor emitidos pela autora da carta.

Na **carta 20 (Mau serviço da Eletropaulo)**, o título é objetivo não só ao indicar o problema que será abordado no texto como também ao classificar a qualidade do serviço prestado.

As sequências textuais descritivas (“Estou chateado com o serviço da Eletropaulo” e “Vi vizinhos idosos e com necessidades especiais impedidos de deixar os apartamentos...”) utilizadas nessa carta buscam a adesão do leitor por meio da sensibilização: primeiro porque o autor afirma estar desgostoso, depois, porque faz alusão a vizinhos idosos e deficientes que tiveram de ficar isolados em seus apartamentos em razão da falta de eletricidade. No final da carta, o remetente afirma que a empresa cobra um valor exorbitante pelo mau serviço que oferece.

Podemos afirmar que o autor dessa carta fez uso da estratégia que Melo (1999) menciona em seu trabalho, que é buscar a empatia e boa vontade do interlocutor, a fim de que este não só perceba a utilidade da reclamação como também concorde com as afirmações.

Na **carta 21 (Baderna foi instituída)**, o título não indica o assunto que será desenvolvido no corpo do texto, apenas expõe de maneira sucinta a opinião do autor, o que desperta de imediato a curiosidade do leitor, já que este quer saber a que se refere a afirmação.

As primeiras sequências textuais descritivas presentes no corpo do texto são utilizadas para especificar a que esferas (“patrimônio público e privado”) pertencem os bens que estão sendo dilapidados pelo grupo que se autodenomina “black bloc”. Em seguida, o reclamante faz uso de outras sequências textuais descritivas (“É uma

vergonha e a completa desmoralização do poder constituído, que simplesmente tornou-se vítima de vândalos, arruaceiros que se autointitulam os únicos representantes do cidadão” e “Todos os danos causados por esses bandidos acabam sendo pagos por nós”) tanto para caracterizar a resignação das autoridades em relação à violência, como para adjetivar a frágil posição dos governantes e classificar os integrantes do movimento, os quais costumam protestar de maneira belicosa. Posteriormente, o autor da carta utiliza o adjetivo pluralizado “bandidos” para se referir aos adeptos do mencionado grupo, ratificando, assim, a apreciação negativa que faz do movimento. Além disso, faz uso do adjetivo “integral” para evidenciar que toda a sociedade é vítima dos *black blocs*, já que é ela que acaba arcando com os prejuízos materiais causados por eles.

As sequências textuais descritivas vão não só evidenciando o ponto de vista do autor da reclamação acerca dos *black blocs* como também auxiliando na construção da argumentação do reclamante, que, por meio delas, se mostra bastante indignado não só com o vandalismo dos participantes do grupo como também com a falta de ação dos representantes da lei.

Por fim, na **carta 22 (Contra os pobres)**, temos um título sucinto e instigante, uma vez que expressa uma atitude polêmica (opor-se aos financeiramente desprestigiados), considerada inadequada e dura por boa parte das pessoas, e não esclarece quem ou o que está contra os pobres. Essa construção desperta imediatamente o interesse do leitor.

No texto, o autor da carta faz uso de sequência textual descritiva (“... comportamento natural...”) para expor o seu ponto de vista acerca da atitude do vereador (afirmando que a conduta do político está de acordo com o perfil do partido ao qual ele pertence), para especificar os tipos de moradia e de escola (“...moradia popular, creche e escolas públicas”) de que as classes A e B não necessitam e para mostrar a contradição das declarações e atitudes do partido político mencionado.

Assim, podemos afirmar que as sequências textuais descritivas foram relevantes no sentido de auxiliar na construção da argumentação do autor da carta, expondo a polaridade social entre o vereador mencionado e as necessidades da população menos privilegiada.

3.2 Comparação entre as cartas

Para começarmos a traçar um quadro comparativo entre as cartas analisadas, enfocamos um ponto que, de imediato, desperta a nossa atenção: o título. Em todas as cartas há um título e se configura como um importante aspecto delas, na medida em que revela, ainda que algumas vezes parcialmente, o assunto que será desenvolvido no corpo de cada carta.

Sobre sua relevância como determinado tópico presente no texto, Guimarães (1995, p. 50) afirma que o título é uma porção “componente e importante da mensagem, [...] um fator estratégico da articulação do texto, podendo desempenhar tanto função factual³ e de chamada como função poética e expressiva”.

O gênero carta de reclamação costuma ter finalidades funcionais, visando a denunciar situações e buscar uma solução para problemas de ordem prática. Assim, o título exerce função factual, em detrimento à função poética e expressiva, que seria mais previsível e apropriada em gêneros textuais artísticos, literários e publicitários.

Todavia, se em vez de identificar o gênero carta de reclamação por meio de um título factual, o editor do jornal optasse por um título cuja função fosse poética e expressiva, dificilmente isso se daria por uma tentativa de dar à reclamação um viés estético. Se assim procedesse, provavelmente o objetivo do editor seria dar um tom mais irônico à reclamação.

Nesse sentido, podemos concluir que o título, na maioria das vezes, está em conformidade com a finalidade do gênero textual em questão e, quando não estiver, será para atender a determinado objetivo de quem escreve ou edita o texto.

Guimarães (1995) discorre sobre o papel significativo do título no meio jornalístico, como um indicador do que o texto tem de mais primordial, não devendo ser visto como um elemento simplesmente ornamental. Para o autor, os títulos são “chaves para a descodificação da mensagem, se convenientemente propostos. Enunciados sucintos de qualquer mensagem, sua interpretação deve ser integrada numa leitura global” (GUIMARÃES, 1995, p. 51).

³ De acordo com Guimarães (1995), um título tem *função factual* quando resume as linhas fundamentais do texto e tem *função poética e expressiva* quando o seu enfoque é o mundo interior, os sentimentos, as emoções de quem escreve ou sobre quem se escreve.

Ao observarmos os títulos das cartas de reclamação que compõem nosso *corpus*, podemos afirmar que a maior parte deles (títulos das cartas 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17, 18, 19, 20 e 22) é responsável por aquilo que Guimarães (1995) classifica como *ligação catafórica* com o que se seguirá no texto, porque eles explicitam, de antemão, o objeto da reclamação. Em outras palavras, antes mesmo de o leitor começar a ler o texto já sabe, por meio do título, qual tema será desenvolvido. Já nos demais casos (cartas 2, 12, 14, 16 e 21), o título só é elucidado por meio da leitura integral do texto.

Quanto aos temas das reclamações publicadas na seção “A Voz e a Vez do Leitor”, do jornal *Diário de S. Paulo*, observamos, nas mais de 150 cartas divulgadas durante o período de 31/03/2014 a 13/07/2014, que os problemas abordados dizem respeito a questões que envolvem uma considerável parcela da população, sobretudo a população pertencente à classe C. Os problemas relatados envolvem: transporte coletivo, reduções na aposentadoria de funcionários públicos, greves de professores estaduais e municipais, de policiais, cotas para negros em concursos públicos, descaso da Prefeitura em relação às regiões periféricas da cidade de São Paulo, violência de todo tipo, leis que prejudicam os trabalhadores autônomos, entre outras.

Em relação aos temas apresentados nas cartas selecionadas para compor o nosso *corpus*, podemos subdividi-los em nove: (I) empresas que prestam serviços de vital relevância à sociedade (cartas 1 e 20); (II) transporte público (cartas 2 e 4); (III) habitação (carta 19); (IV) negligência da Prefeitura em relação a determinadas regiões da cidade de São Paulo (cartas 5, 9, 13, 17 e 18); (V) violência (carta 6); (VI) criminalidade (carta 3); (VII) leis (cartas 7, 10 e 15); (VIII) atitudes de políticos (cartas 8, 11, 12, 16 e 22) e (IX) impunidade (cartas 14 e 21).

O fato de o *Diário* não publicar cartas de reclamação de esferas mais privadas como, por exemplo, a carta de um consumidor que recebeu um produto de determinada marca com defeito, revela a preocupação do veículo com o contexto social e político da cidade de São Paulo e amaina o estigma de ser visto como um periódico muito popular. Estigma esse que teria causado a substituição do nome do jornal, de *Diário Popular* para *Diário de S. Paulo*, em 2001, quando foi comprado pelas Organizações Globo. Paula (2008, p. 31) relata esse fato:

Ao justificar a morte do *Diário Popular* pela rejeição do mercado publicitário à expressão ‘popular’, as *Organizações Globo* contribuem para reforçar uma das conotações mais polêmicas agregadas a esse adjetivo: aquela que o coloca em conflito com o conceito de ‘elitista’ ou ‘não popular’ ao qual reserva características positivas.

Dessa forma, o adjetivo “popular” é, muitas vezes, associado ao que não é tão bom, ao baixo nível, próprios do senso comum. Em outras palavras, os significados dos vocábulos “popular” e “pobreza” guardam entre si afinidade semântica no ideário social da nossa cultura. Nesse aspecto, podemos afirmar que os assuntos em pauta nas cartas de reclamação presentes no *Diário* estão afinados com a linha editorial assumida pelo jornal, que procura um meio-termo entre o elitismo e a vulgaridade, para atender ao seu público-leitor: o cidadão da classe C.

Quanto às sequências textuais descritivas presentes nas cartas de reclamação que formam nosso *corpus*, observamos que elas desempenham basicamente três funções: descrever, especificar (para enfatizar ou para peculiarizar) e expressar juízos de valor em relação ao objeto da queixa.

Ao descrever, o reclamante pretende esclarecer o leitor de como o ser/objeto de sua reclamação é ou está; passa-se a impressão de imparcialidade, porém essa impressão é falsa, já que toda descrição vem impregnada do ponto de vista de quem descreve (ADAM, 2008).

Nesse sentido, podemos citar como exemplo a carta 11, em que o autor descreve o comportamento do político Eduardo Campos no dia do lançamento de sua candidatura a presidência. Enquanto o reclamante se posicionou contra a postura do candidato, por considerá-la estratégica no sentido de angariar votos, possivelmente outras pessoas que o consideravam apto para ocupar o cargo consideraram o seu comportamento bastante agradável e adequado para conquistar popularidade e, por conseguinte, votos. As cartas presentes no nosso *corpus* cujas sequências textuais descritivas visam a descrever são, além da carta 11, as cartas de número 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 19, 20 e 21.

Ao especificar, o autor da carta objetiva enfatizar ou peculiarizar o objeto que é alvo da reclamação; aqui a descrição surge como um recurso identificador, para que o leitor não tenha dúvidas em relação ao objeto da reclamação. A necessidade de peculiarizar manifesta-se por meio do reconhecimento de que o objeto pode ser confundido com outro que lhe é globalmente semelhante, mas que em algum(ns) ponto(s) é diferente.

No início da carta 1, há um trecho que traz uma sequência textual descritiva com a nítida finalidade de enfatizar o tipo de água (“limpa”) que estava sendo desperdiçada, e na carta 22, o reclamante utiliza-se de sequências textuais descritivas para especificar a que qualidade de moradia (“popular”) e a que esfera de instituições de ensino a que está se referindo (“públicas”). Nos textos das cartas 4, 7, 8, 14, 15 e 21 há sequências textuais descritivas usadas com a mesma finalidade de especificar.

Ao expressar juízos de valor, o autor da carta de reclamação, ao que parece, explicita seus princípios morais, que, na maioria das vezes, são bastante rígidos. Afirmamos que parece porque não é possível avaliar em uma carta o quanto o reclamante realmente é uma pessoa ética ou até que ponto ele está apenas tentando se aproveitar de regras (em relação a ética, respeito ou justiça) vigentes na sociedade que o beneficiam no momento de fazer a reclamação, ainda que não tenha, de fato, estatura moral para fazê-lo. As cartas 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 18, 19, 21 e 22 trazem trechos nos quais as sequências descritivas são utilizadas para expressar juízos de valor.

O que fica evidente em todas as cartas de reclamação apresentadas é que as sequências textuais descritivas presentes nelas colaboram para a construção da linha argumentativa do autor, que busca, também por meio delas, a adesão do leitor ao especificar o ser/objeto a que está se referindo para evitar dúvidas quanto ao ser/objeto da reclamação; ao construir imagens, por meio de palavras, na mente de quem lê e ao expressar juízos de valor, usualmente moralistas, para persuadir o leitor.

O último aspecto relevante relacionado às cartas que fazem parte do nosso *corpus* refere-se à designação da identidade do autor da reclamação e, como na maioria delas, a designação do local onde vive ou, como no caso da carta 6, a designação da profissão do reclamante. Esses dados, à primeira vista, podem parecer banais e/ou meramente formais. Contudo, são fragmentos importantes para o efeito de persuasão desejado.

A explicitação de que o reclamante que está se queixando de algum aspecto da cidade de São Paulo é morador dela, confere mais validade ao texto, que não seria tão bem aceito se tivesse sido escrito por alguém que mora em outra cidade, já que soaria como ingerência no que se refere aos problemas paulistanos. Assim,

designar o ofício do reclamante da carta 6 constitui um importante recurso que serve para justificar a indignação expressa em seu texto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a nossa investigação, constatamos que há poucos estudos referentes ao gênero textual carta de reclamação, o que, a nosso ver, chega a ser um paradoxo, se levarmos em conta a sua utilidade, relevância e recorrência na denúncia e solução de problemas do cotidiano. No que tange ao estudo das sequências textuais descritivas presentes nesse gênero, considerando a perspectiva da Linguística Textual, não encontramos nenhum trabalho desenvolvido; também não identificamos estudos que abordassem as demais sequências textuais que, habitualmente, auxiliam na composição de cartas de reclamação.

A fim de desenvolvermos esta pesquisa, estabelecemos como objetivo geral contribuir para a compreensão das sequências textuais descritivas em cartas de reclamação. Como objetivos específicos, propusemos: (1) identificar e analisar as sequências textuais em cartas de reclamação e (2) interpretar suas ocorrências nesse gênero textual.

Norteados por esses objetivos, foi possível identificar, analisar e interpretar as sequências descritivas presentes nos textos selecionados para compor nosso *corpus*. Utilizamos, para tanto, 22 cartas de reclamação extraídas da seção “A Voz e a Vez do Leitor”, do jornal *Diário de S. Paulo*. Os temas das cartas, que tratam de assuntos do cotidiano da cidade, apresentaram-se variados, entre eles, desperdício de água, transporte coletivo, violência urbana, negligência das subprefeituras, Copa do Mundo, política e habitação.

Acreditamos que os objetivos elencados foram atingidos, pois, de acordo com o que observamos em nosso *corpus*, as sequências textuais descritivas podem manifestar-se em cartas de reclamação não só para descrever, mas também para especificar (para enfatizar ou para diferenciar) e expressar juízos de valor em relação ao objeto causador da queixa.

O que o reclamante busca ao descrever é esclarecer o leitor quanto ao estado do objeto da reclamação, retratar esse objeto por meio de palavras, criar uma imagem dele na mente do leitor. Essa imagem serve de base e funciona como a geradora da queixa, é ela que justifica a pertinência da reclamação.

Já quando o autor se utiliza de sequências textuais descritivas com o intuito de especificar o objeto de seu discurso, ele o faz para dar destaque, focar o ponto mais relevante e inquietante da questão, conforme sua perspectiva, ou para

diferenciar o objeto de sua reclamação, a fim de que não haja dúvidas em relação a que ou a quem o texto está se referindo.

Ao empregar as sequências textuais descritivas para expressar juízos de valor em relação ao objeto da reclamação, a finalidade é buscar a adesão do leitor gerando a afinidade de ideias. Geralmente, conforme notamos nos textos analisados, os adjetivos empregados expressam repulsa em relação ao ocorrido e têm um caráter moralista, alinhado com o discurso politicamente correto vigente na sociedade.

Podemos notar que as sequências textuais descritivas presentes nas cartas, muito mais do que descrever determinado objeto, revelam o posicionamento do reclamante em relação ao problema abordado. Isso comprova a abordagem de Marquesi (2014) no que se refere às escolhas lexicais na composição de textos: elas ocorrem de acordo com o que está sendo retratado e de acordo com o modo como isso é feito, além disso, é levada em consideração a perspectiva adotada para tratar certo assunto. Assim, ao redigirmos uma carta de reclamação, a escolha de palavras não é espontânea, uma vez que a seleção do léxico se dá em conformidade com os nossos objetivos e com o nosso papel social na circunstância interacional em questão.

A atitude subjetiva de cada reclamante faz-se presente, em maior ou em menor grau, em todas as reclamações, por intermédio também das sequências textuais descritivas, sobretudo daquelas que expressam juízos de valor. Podemos até afirmar que a expressão da subjetividade constitui-se como uma das marcas desse gênero, já que a reclamação decorre de uma situação que provocou descontentamento e irritação no reclamante. Pelo que pudemos notar, dificilmente nos defrontaremos com cartas de reclamação cujas sequências textuais descritivas sejam totalmente isentas desse olhar subjetivo.

A nosso ver, as sequências textuais descritivas presentes no gênero carta de reclamação, pelo que pudemos constatar por meio dos textos analisados, desempenham um papel significativo no sentido de tornar persuasiva a argumentação desenvolvida, porque acabam servindo como justificativa para a queixa apresentada. O reclamante, de modo a obter a adesão dos leitores, precisa tornar coerente o seu escrito, o que faz também por meio dessas sequências textuais. Afinal, o quadro que ele constrói na mente do leitor precisa estar de acordo com a queixa apresentada. Desse modo, a escolha do léxico que compõe as

sequências textuais descritivas está intimamente relacionada à reclamação formalizada pelo produtor da carta, não só no que se refere a descrever como também no que se refere a persuadir.

Ainda que a abordagem desenvolvida nesta dissertação não esgote o assunto, entendemos que nossa pesquisa pode contribuir para ampliar as reflexões acerca do papel das sequências textuais descritivas na composição de textos, em especial, no que diz respeito à construção da argumentação pretendida pelo autor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADAM, J.-M. *A linguística textual: introdução à análise textual dos discursos*. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. Approche linguistique de la séquence descriptive. *Pratiques*, n. 55. Metz, p. 3-26, 1987.

ADAM, J. M.; PETITJEAN, A. Introduction au type descriptif. *Pratiques*, n. 34. Metz, p. 77-92, 1982.

_____. Les enjeux textuels de la description. *Pratiques*, n. 34. Metz, p. 93-117, 1982a.

BAKHTIN, M. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 2006 [1979].

BALLY, C. *Linguistique générale et linguistique française*. 2. ed. Berne, Suisse: Francke Berne, 1965.

BENTES, A. C.; MARIANO, R. D.; SILVA, B. F. Marcadores discursivos e sequências textuais no programa “Manos e minas”: uma análise inicial para a tipificação do programa em relação a aspectos textuais-discursivos. *Web-Revista Sociodialeto*, v. 3, p. 239-265, 2013.

BONINI, A. Os gêneros do jornal: questões de pesquisa e ensino. In: KARWOSKI, A. M.; GAYDECZKA, B.; BRITO, K. S. *Gêneros textuais: reflexões e ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2006.

BOREL, M.-J. Donner des raisons; um genre de discours, l'explication. *Revue européenne des sciences sociales*. Genève, Droz, n. 56, p. 37-68, 1981.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. *Parâmetros curriculares de Língua Portuguesa: terceiro e quarto ciclos do ensino fundamental*. Brasília: MEC/SEF, 2001.

BRITTO, L. P. L. *A sombra do caos: ensino de língua e tradição gramatical*. Campinas: Mercado de Letras / ALB, 1997.

COSTA, S. R. *Dicionário de gêneros textuais*. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

DUCROT, O. *Les mots du discours*. Paris : Éd. de Minuit, 1980a.

EVERAERT-DESMEDT, E. *Semiótica da narrativa*. Coimbra: Livraria Almedina, 1984.

FÁVERO, L. L.; KOCH, I. G. V. *Linguística textual: uma introdução*. São Paulo: Cortez, 1983.

FREITAS, A. A. de. *A imprensa periódica de São Paulo desde os seus primórdios em 1823 até 1914*. São Paulo: Typ. do Diário Oficial, 1915.

GENETTE, G. Fronteiras da narrativa. In: *Análise estrutural da narrativa*. 3. edição. Petrópolis: Vozes, 1966.

GERALDI, J. W. *Portos de passagem*. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

GOFFMAN, I. *Façons de parler*. Paris: Éd. de Minuit, 1987.

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

GUIMARÃES, E. R. J. Polifonia e tipologia textual. In: FÁVERO, L. L.; PASCHOAL, M. S. Z. *Linguística textual/texto e leitura. Cadernos PUC*, São Paulo, n. 22, p. 75-88, 1995.

HAAS, G.; LORROT, D. Pédagogie du texte descriptif. *Pratiques*, n. 55, p.28-46, 1987.

HAMON, P. *Introduction a l'analyse du descriptif*. Paris: Hachette, 1981.

INSTITUTO VEICULADOR DE INFORMAÇÃO. Brasil, BR: IVC, 2008. Disponível em: <<http://www.ivc.org.br>>. Acesso em: 13 ago. 2008.

KOCH, I. G. V. *Introdução à linguística textual*. São Paulo: Martins Fontes, 2013.

_____. *O texto e a construção dos sentidos*. São Paulo: Contexto, 2003.

KOCH, I. V.; ELIAS, V. M. da S. *Ler e compreender: os sentidos do texto*. São Paulo: Contexto, 2006.

LEAL, T. F. *Produção de textos na escola: a argumentação em textos escritos por crianças*. 425 f. Tese (Doutorado). Recife: UFPE, Pós-graduação em Psicologia Cognitiva, 2003.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Produção textual, análise de gêneros e compreensão*. São Paulo: Cortez, 2008.

MARQUESI, S. C. A gramática das sequências descritivas e o ensino da escrita em cursos de graduação. In: CONGRESSO DA ABRALIN, 7., 2011, Curitiba: UFPR, 2011 (no prelo).

_____. *A organização do texto descritivo em língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2004.

_____. *Planos e sequências textuais em sentenças judiciais de processo-crime*. In: DIOS, A. M. (ed.). *La Lengua Portuguesa*. V. 1. Salamanca – Espanha: Ediciones Universidad de Salamanca, 2014, p. 109-128.

MELO, C. T. V. de. *Cartas à redação: uma abordagem discursiva*. Tese de doutorado em Linguística □ IEL/Unicamp, 1999.

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.

MOESCHLER, J. *Argumentation et conversation*. Paris: Hatier-Crédif, 1985.

PASSEGGI, L. et al. A análise textual dos discursos: para uma teoria da produção co(n)textual de sentido. In: BENTES, A. C.; LEITE, M. Q. (Orgs.). *Linguística de texto e análise da conversação: panorama de pesquisas no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2010.

PAULA, L. A. de. *As sete mortes do Diário Popular*. 117 anos de um jornal à procura de identidade. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) □ Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

RICCI, Rudá. O maior fenômeno sociológico do Brasil: a nova classe média. 2009. Disponível em: < <http://www.escoladegoverno.org.br/artigos/209-nova-classe-media>> Acesso em: 20/06/2015.

ROJO, R. Gêneros do discurso e gêneros textuais: questões teóricas e aplicadas. In: MEURER, J. L.; BONINI, A.; MOTTA-ROTH, D. (Orgs.). *Gêneros: teorias, métodos e debates*. São Paulo: Parábola, 2005.

SCHNEUWLY, B. Gêneros e tipos de discurso: considerações psicológicas e ontogenéticas In: SCHNEUWLY, B.; DOLZ, J. e colaboradores. *Gêneros orais e escritos na escola*. Campinas: Mercado de Letras, 2004.

SILVA, L. N. da; LEAL, T. F. *Caracterizando o gênero carta de reclamação*. Pernambuco: UFPE, 2003.

SOUSA, M. M. F. *A inter-relação entre as sequências textuais e os processos de referência anafórica no gênero anúncio*. In: BONINI, A.; FIGUEIREDO, D. de C.; RAUEN F. J. (Org.). *Anais proce-edings*. Santa Catarina: Tubarão, 2007.

TOULMIN, S. E. *Les usages de l'argumentation*. Paris: PUF, 1993 (1958).

TRAVAGLIA, L. C. *Tipologia textual e ensino de língua*. A ser publicado como capítulo do livro *Linguística textual e ensino*, em organização pelo GT de Linguística Textual e Análise da Conversão (GTLAC) da ANPOLL. Uberlândia: ILEEL/Universidade Federal de Uberlândia, cópia de inédito, outubro de 2014.

_____. *Sobre a possível existência de subtipos*. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA ABRALIN, 6., 2009, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa 2009, p. 2632-2641.

_____. Das relações possíveis entre tipos na composição de gêneros. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE ESTUDOS DE GÊNEROS TEXTUAIS, 4., 2007, Tubarão. **Anais...** Tubarão: Universidade do Sul de Santa Catarina, 2007a, p. 1297-1306.

_____. A caracterização de categorias de textos: tipos, gêneros e espécies. *Alfa: Revista de Linguística*, v. 51, p. 39-79, 2007b.

_____. Tipelementos e a construção de uma teoria tipológica geral de textos In: FÁVERO, L. L.; BASTOS, N. M. O.; MARQUESI, S. C. (Orgs.). *Língua Portuguesa: pesquisa e ensino*. São Paulo: Educ, 2007c. v. 2.

_____. Tipologias textuais literárias e linguísticas. *Scripta*, Belo Horizonte: CESPUC / PUC-MG, v. 7, n.14, 2004a.

_____. Tipologia textual, ensino de gramática e o livro didático In: HENRIQUES, C. C.; SIMÕES, D. (Orgs.). *Língua e cidadania: novas perspectivas para o ensino*. Rio de Janeiro: Europa, 2004b.

_____. Tipos, gêneros e espécies textuais e o ensino de língua materna. In: BASTOS, N. M. O. (Org.). *Língua Portuguesa: uma visão em mosaico*. São Paulo: Educ, 2002.

_____. *Um estudo textual-discursivo do verbo no Português do Brasil*. Campinas. Tese de doutorado em Linguística. IEL/Unicamp, 1991.

VAN DIJK, T. A. Etudes du discours et enseignement. In: *Linguistique et enseignement des langues*. Coleção Linguistique et Semiologie, Presses Universitaires de Lyon, 1980.

WILSON, V. Cartas de reclamação: um gênero de discurso expressivo. In: CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA, 5., 2001, Rio de Janeiro. Cadernos do CNLF, série V, n.1, 2001.