

CARACTERIZANDO O GÊNERO CARTA DE RECLAMAÇÃO

Leila Nascimento da Silva
Telma Ferraz Leal
CEEL (Centro de estudos em Educação e Linguagem), UFPE.

De acordo com os estudos realizados, o gênero textual “*carta de reclamação*” estaria dentro da ordem do argumentar, uma vez que a mesma apresenta uma predominância de seqüências tipológicas argumentativas. Outros teóricos, como Pécora (1999), não compartilham da opinião acima. Para estes estudiosos a argumentação está presente nos diferentes usos da linguagem, tornando-se a base de todo e qualquer texto.

Leal (2003), porém, alerta para o fato de existirem, sim, textos cuja função primordial seria convencer o leitor de algo, defender uma tese, apresentando seqüências discursivas predominantemente argumentativas. São exemplos, as cartas ao leitor, os textos de opinião, as resenhas críticas e as dissertações.

No texto predominantemente argumentativo, a presença de um diálogo é marcante, visto que a relação escritor/leitor é muito próxima e dependente. Para lançar mão de um argumento, se faz necessário refletir sobre o que os possíveis interlocutores podem pensar a respeito da situação de produção e do texto criado. Essa habilidade de lidar com diferentes leitores só pode ser adquirida pelas crianças no ato das produções orais e escritas, em situações semelhantes às que acontecem fora da escola.

Além desse pensar sobre o destinatário do texto a ser escrito, uma questão primeira emerge: a relevância do ato de argumentar naquela determinada situação. Para que haja a necessidade de argumentar, segundo Leal (2003), é preciso que exista:

Um assunto que dê margens a um debate; uma idéia 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) (p. 10).

Ao observar o gênero “*carta de reclamação*”, encontramos facilmente os critérios citados acima. Realmente, para se reclamar de algo, é preciso ter posições distintas a respeito de um determinado tema e lançar mão de elementos argumentativos para convencer o outro de que a reclamação feita faz sentido.

Apesar dessa predominância argumentativa, pode-se lançar mão, em seu corpo, de outras seqüências tipológicas, o que faria a carta de reclamação ser chamada de texto heterogêneo.

Sobre essa variedade tipológica, Leal (2003) comenta que

uma carta de reclamação pode se constituir de seqüência argumentativa, como tipo principal, e de seqüências narrativas e/ou descritivas, subordinadas ao tipo principal, articuladas por encaixamento ou fusão. Essas seqüências narrativas podem ser usadas como estratégia para corroborar um determinado argumento através de um exemplo que comprove a tese defendida e as seqüências descritivas para apresentar uma cena que evidencie a gravidade de um determinado problema (p. 33).

No levantamento bibliográfico, fomos à procura de materiais que trouxessem informações mais específicas sobre esse gênero. No entanto, detectamos uma escassez de publicações. Foi possível encontrarmos um número maior de estudos sobre outros subgêneros da carta, como carta de pedido de conselho (Cristóvão, Durão, Nascimento e Santos, 2006) e carta à redação (Melo, 1999). No entanto, sobre carta de reclamação foi descoberto apenas um trabalho (Wilson, 2001).

Então, diante dessa constatação, buscaremos apresentar não só as contribuições desse estudo específico sobre carta de reclamação, mas também vasculhar nos outros trabalhos contribuições para um melhor entendimento do referido gênero textual.

Iniciemos com a pesquisa de Victoria Wilson (2001). Seu estudo teve como objetivo maior refletir sobre a problemática que envolve a categorização dos gêneros do discurso, especialmente, no que diz respeito ao gênero textual carta. Em particular se deteve na carta de reclamação e algumas questões se fizeram presentes no decorrer da pesquisa: *Como distinguir tipologicamente uma carta de reclamação de uma carta pessoal ou de um pedido se não forem estabelecidos parâmetros flexíveis? Como enquadrar cartas de reclamação em que são empregadas diferentes estruturas discursivas?*

O corpus de análise foi de cartas de reclamação escritas por proprietários de imóveis residenciais de classe média e média alta de um importante centro urbano do país dirigidas a uma empresa do ramo da construção civil. Nestas cartas era observada, especificamente, a dimensão afetiva e como esses reclamantes respondem/atuam diante de uma situação de confronto. Mas com o estudo muito mais coisa pôde ser descoberta.

Para uma abordagem mais completa, as cartas de reclamação foram interpretadas em sua natureza tipológica, atentando, assim, para aspectos importantes de sua constituição. Um deles é o nível das estruturas discursivas e dos recursos lingüísticos típicos de cada nível.

Foi constatado, entre outras coisas, que ao expor um problema referente a um dano material, o reclamante lança mão da estrutura narrativa para relatar o problema ou da estrutura descritiva para informar minuciosamente o tipo de dano material ocorrido. Wilson salienta, no entanto, que o emprego de tais 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 reclamação, por sua vez, como ato e objeto, traduz uma informação que envolve a expressão de um estado psicológico, em geral de insatisfação. Por isso,

não há como não se referir à função expressiva que nelas aparece, nem deixar de chamar a atenção para o fato de que estruturas expressivas se superpõem ou se entrecruzam às estruturas narrativa e descritiva e também às expositivo-argumentativas. Na verdade, a autora do estudo quer ressaltar que a afetividade também está presente na carta de reclamação e deve ser objeto de investigação.

A partir dessa observação, uma outra conclusão foi tirada: a certeza de que para compreender a reclamação se faz necessário um rastreamento das suas condições de produção, uma vez que o *querer-dizer do locutor se realiza acima de tudo na escolha de um gênero do discurso* que, por sua vez, apresenta uma relação imediata com a realidade existente, além de ser constituído como uma *resposta a enunciados anteriores* dentro de uma dada esfera comunicativa e social. Ou seja, não é possível, ao analisar cartas de reclamação, se prender apenas ao material lingüístico, exposto como resultado final. As decisões que tomamos na hora da escrita (Uso uma linguagem mais formal? Qual palavra é a mais apropriada neste caso? Como denuncio sem ser grosseira? Que expressão escrevo para terminar?) dependem da nossa intenção com aquele texto, do sentido que quero dar a minha escrita (vou expressar minha insatisfação com mais ou com menos hostilidade?), das minhas condições de produção .

Tudo isso pôde ser visto nas cartas. Wilson, por exemplo, percebeu que em muitas delas o escritor utiliza o pedido como força ilocucionária para atenuar o grau de ofensa latente na reclamação. Desta forma, evitando afirmativas do tipo “venho aqui para fazer uma reclamação”, ou “já é a terceira vez que venho reclamar”, o autor da carta acaba empregando mais freqüentemente a forma verbal “solicitar” ou o seu correlato “pedir”. Isso demonstra que selecionamos as palavras segundo as especificidades do gênero e, sobretudo, pela nossa intenção com o enunciado.

Em seu corpus, a estudiosa também observou uma composição mista em função do significado afetivo construído na interação cliente/empresa. Ou seja, foi possível encontrar cartas de reclamação que ora foram escritas de forma não-ofensiva, buscando não romper definitivamente com os laços de camaradagem e reciprocidade (afeto positivo) e ora foram produzidas em tom de ameaça velada em virtude de atitude vitimizada para envolver (negativamente) o reclamado, colocando-o na condição de culpado.

Wilson chama a atenção para esse jogo distanciamento/alinhamento afetivo. Segundo a estudiosa, tal jogo faz emergir um sentimento de ambivalência, produzindo um efeito misto: uma carta de cunho pessoal em que o locutor age às vezes como pessoa e outras vezes como consumidor, misturando as relações formais às mais informais. Como resultado disso, os (as) reclamantes acabam empregando em seus textos modos de organização mais fixos e padronizados em meio a outras formas socialmente pouco recomendáveis ou aprovadas em contextos de natureza semi-institucional.

Embora algumas cartas apresentem organizações não recomendáveis, estas não deixam de ser cartas de reclamação. É preciso observar, sobretudo, a intenção do autor. Apesar da existência de formas padronizadas e típicas já disponíveis, a constituição dos gêneros de discurso vão se ajustando às novas e diferentes realidades. Ratificamos, portanto, o posicionamento de Wilson: não há como estudar tal gênero sem essa flexibilidade e sem uma análise das condições

de produção, pois são elas que podem nos ajudar a entender o porquê de tal reclamação e porque tal forma de escrita foi escolhida.

Outro estudo que traz importantes descobertas, embora não tenha o gênero “carta de reclamação” como objeto de análise especificamente, é a pesquisa de Melo (1999) sobre carta à redação. A pesquisadora, assim como Wilson, levanta uma discussão sobre o discurso pessoal e impessoal nas cartas. Ela analisou 293 cartas publicadas nos jornais *O Estado de São Paulo*, *Folha de São Paulo*, *O Globo* e *Jornal do Brasil*, que traziam comentários sobre as seguintes reportagens: a greve dos petroleiros (esfera pública), a agressão à imagem de Nossa Senhora Aparecida pelo bispo Sérgio Von Helde e sobre a possível homossexualidade de Zumbi dos Palmares (esfera privada).

A hipótese levantada neste estudo é a de que cada tipo de discurso apresenta marcas textuais próprias, ou seja, discursos que abordam temas de caráter público têm características "x", diferenciando-se de discursos que abordam temas de caráter privado que, por sua vez, têm características textuais "y". Melo, então, buscou verificar se isso realmente ocorre e como as características se materializam nas cartas.

Em seus resultados, a estudiosa pôde ver sua hipótese comprovada. Percebeu que, de fato, quando se trata de assuntos da esfera privada, não se convence o outro exclusivamente através da argumentação lógica:

(...) 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 (pp. 39).

As pessoas que escreveram sobre “homossexualidade de Zumbi” e “chute na santa” parecem supor não poder mudar a opinião do outro (o leitor das cartas à redação). Diante disso, investem bem mais em marcar sua própria posição. O resultado dessa posição é o uso freqüente do emprego de pronomes e verbos em primeira pessoa para marcar a subjetividade no discurso.

Já com relação aos temas da esfera pública, constatou-se que os escritores das cartas buscavam, sim, a adesão do outro à sua causa. Supostamente, com argumentos objetivos.

Para conseguir este efeito de persuasão, usaram uma estratégia argumentativa que imaginavam eficaz, cujo efeito é de “objetividade”: imprimiram ao texto um tom impessoal, esconderam-se atrás de uma suposta voz coletiva, dissimulando o caráter autoritário/pessoal do seu discurso, utilizando-se para isso de expressões como: “fala-se”, “comenta-se”, “todos dizem que”, etc. (Melo, pp. 39)

Assim, em cartas cujos discursos caminhavam para esta argumentação objetiva se viam pouquíssimos verbos e pronomes na primeira pessoa. Como se

pode perceber, há estruturas discursivas diferenciadas quando se trata de assuntos da esfera pública e privada nas cartas.

Acreditamos que esse mesmo movimento discursivo também possa ocorrer em cartas de reclamação propriamente. Possivelmente, as que envolvem temáticas da esfera pública apresentem características textuais distintas das cartas relacionadas à esfera privada.

O fato de, nos textos analisados para o estudo de Melo, a maioria das informações que apareciam se tratarem de reclamações, pode ajudar a confirmar nossas suspeitas. Ela percebeu que protestos/reclamações foram mais abundantes do que aprovações expressas. Por exemplo, com relação ao tema "greve dos petroleiros", de um total de 184 cartas, 70,11% são de reclamações, seja contra o movimento grevista (54,26% dos casos das reclamações), seja contra o Governo (45,74% dos casos das reclamações). Evidentemente que essas reclamações também foram objeto de análise e a estudiosa pôde constatar diferenças na hora de se reclamar sobre temas da esfera privada e sobre temas da esfera pública, assim como pôde verificar nos trechos das cartas onde eram dadas as opiniões/comentários.

Um dos pontos apontados é o aparecimento de um maior número de reclamações nos escritos que tratavam de temas da esfera pública. A autora salienta que esse fato é facilmente explicado: *“como os leitores desconhecidos não desfrutam de privilégio junto à imprensa, as cartas à redação representam um espaço importante para que eles possam protestar contra as autoridades e reivindicar ações”* (pp.21). As cartas, então, seriam o caminho pelo qual as reclamações podem se tornar conhecidas e, talvez, atendidas.

Em virtude da escassez de trabalhos que venham a contribuir com o desvendamento do gênero em questão, resolvemos investigar como as cartas de reclamação são organizadas por aqueles que adotam-na numa determinada situação de comunicação. O nosso objetivo era entender como a cadeia argumentativa é geralmente construída e, assim, tentar caracterizar um pouco este gênero.

Para tanto, selecionamos 20 (vinte) cartas que foram retiradas de várias fontes (sindicatos, cartas publicadas em sites de denúncia, cartas escritas por pessoas de nosso círculo social).

Ao analisá-las, observamos que as mesmas apresentavam uma organização bastante parecida. No geral, pudemos perceber a existência de 10 componentes textuais que podem ser encontrados no corpo de uma carta de reclamação. São eles: 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.

No entanto, notamos que alguns destes componentes textuais apareciam em umas cartas e em outras não. A tabela abaixo nos permite entender melhor este movimento.

Tabela – Frequência de aparição dos componentes textuais nas cartas de reclamação

Componente textual	Frequência	Porcentagem (%)
1- objeto alvo	20	100
2 - causas	8	40
3- justificativa do objeto	20	100
4 – contra-argumentação do objeto	3	15
5 – Refutação do objeto	3	15
6 - Sugestões	12	60
7 – justificativa da sugestão	8	40
8 – contra-argumentação da sugestão	3	15
9 – refutação da sugestão	3	15
10 - saudação	15	75

Como vemos, em todas as cartas analisadas, o reclamante indicou o objeto alvo de reclamação. Em alguns casos essa indicação ocorreu de forma explícita (ex: *“os buracos existentes nas ruas”*; *“atraso na entrega do imóvel”*) e em outros de forma implícita, mas passível de ser recuperada, pois se encontrava diluída no texto. Este foi o caso de um reclamante que narrou todos os imprevistos acontecidos numa viagem feita para denunciar de forma indireta os maus serviços prestados por uma empresa de turismo.

Em algumas destas cartas (8) também chegavam a apontar e explicar as possíveis causas para o problema em foco ter acontecido (Provável causa para o desgaste do calçamento - *“(ele) suporta diariamente o peso dos ônibus e carros”*).

Também nas 20 cartas, o escritor deu sua justificativa para convencer de que o objeto podia ser (mereceu ser) alvo de reclamação, mas em apenas três a possibilidade de se ter argumentos contrários a essa justificativa foram considerados. Ou seja, o movimento de levantar contra-argumentos a sua justificativa e de refutá-los (responder ao contra-argumento levantado) estava presente na minoria dos textos (Mala que sofreu avarias - *“Os objetos que sofreram estragos são relativamente fáceis de serem substituídos” – “Porém o fato que desapontou foi a maneira relapsa com que o diretor foi tratado quando reclamou verbalmente no balcão de informações da companhia”*)

Foi possível observar também que em boa parte das cartas (12) havia uma indicação explícita de sugestões de providências a serem tomadas. Quando essa indicação não ocorria de forma explícita (*“Reparar ou substituir o frigorífico no prazo de 10 dias”*), o escritor fazia questão de deixá-la implícita (*“Vou ter que comprar outro CD e gastar mais R\$ 21,00?” – ou seja, o reclamante quer trocar o CD arranhado por outro*). Foi o que ocorreu nas demais cartas.

Encontramos, também, em 8 das 20 cartas o movimento de justificar a(s) sugestão(ões) dada(s) na tentativa de convencer o leitor da sua adequação e pertinência. Embora tenha havido toda essa preocupação, notamos que os reclamantes não procuraram fortalecer ainda mais suas sugestões através do movimento de contra-argumentar e refutar, ou seja, não levantaram vozes contrárias as suas sugestões para logo em seguida enfraquecer tais vozes e fortalecer sua(s) proposta(s). Este movimento só apareceu em 3 cartas (Ex: sugestão dada na carta - “Devolver o pagamento da roupa”, contra-argumentação: “A Empresa está em fase de recuperação do software de gestão financeira”; Refutação: “Mesmo com dificuldades, a empresa tem o dever de cumprir com as obrigações legais”).

Para fechar suas cartas, os reclamantes na maioria das vezes terminavam com uma saudação (15), mas havia casos de pessoas que apenas assinavam (5 cartas). Observando as saudações, notamos que elas variavam bastante. Havia saudações contendo um apelo para que fossem considerados os argumentos levantados no texto (“Esperamos, sinceramente, que nossas reclamações sejam ouvidas com mais atenção desta vez” e “Esperando que esse órgão cumpra com seu papel...”); outras, com agradecimentos à atenção dada (“Desejo, na oportunidade, mostrar minha satisfação com a gentileza e seriedade com que meus apelos e reclamações são recebidos”) e aquelas em que o escritor apenas cumprimentava o destinatário (“Com os melhores cumprimentos”).

Após essa análise da presença ou não dos componentes, montamos categorias que nos permitem enxergar melhor como as cartas de reclamação coletadas se caracterizavam. Chegamos a encontrar 3 modelos textuais adotados pelos sujeitos-escritores dos textos.

Modelo 1 - Indica e argumenta a respeito do objeto da reclamação

Neste modelo percebemos um cuidado em defender a relevância do que está sendo reclamado. Mas, os autores das cartas que adotaram este modelo optaram em não dar sugestões para a resolução do problema denunciado. Cerca de 30% dos autores adotaram este modelo textual. A seguir apresentamos uma dessas cartas:

Eu, Bruno Rodrigues, sou Cliente desta empresa desde maio/2006. Foi instalado na minha moto o rastreador da Graber-Mobisat. Durante este curto período em que utilizei seus serviços foram feitas manutenções no equipamento e a última manutenção feita foi no dia 11/11/06 as 14:00 horas, pelo Técnico da empresa, Sr. Ricardo Oliveira. Ocorre, que poucas horas após a liberação do equipamento e minha moto pelo técnico da Graber, fui roubado a mão armada e minha moto foi levada.

Imediatamente liguei para vocês e pedi que fosse feito o rastreamento/bloqueio de minha moto, uma Kawazaki 750. Porém, até o momento, e já se passaram muitos dias, nenhuma notícia me foi dada sobre o bloqueio e rastreamento da minha moto. A Empresa não efetuou o rastreamento nem o bloqueio de minha moto.

Até o momento vocês não me deram nenhum retorno sobre o ocorrido, falando somente que não houve o rastreamento nem o bloqueio da minha moto. Instalei o equipamento justamente para me assegurar em caso de roubo, fui roubado e a empresa não cumpriu sua função.

Ora, a função da empresa é justamente rastrear e bloquear a minha moto. Não houve o rastreamento, nem o bloqueio e nem mesmo me deram qualquer satisfação a respeito. Fiz o contrato com vocês por ser reconhecida no mercado, porém quando precisei o serviço não foi efetuado. Paguei pelo serviço que não foi prestado e fiquei no prejuízo tanto da moto, como pelo serviço que paguei e não foi prestado.

Como vemos, o objeto alvo da reclamação foi o descumprimento pela empresa de suas funções. O reclamante justifica a relevância de sua reclamação dizendo que contratou a empresa, mas o serviço não foi feito. A argumentação foi desenvolvida, mas o autor preferiu não dar sugestões explícitas para a solução do problema.

Modelo 2 - Indica e argumenta a respeito do objeto da reclamação, indica sugestões

Ao contrário das cartas do grupo anterior, nestas, além de indicar e argumentar sobre o objeto a ser reclamado, há também uma indicação de providências a serem tomadas. No entanto, ainda não sem a preocupação de argumentar em favor de sua adequação. 25% das cartas analisadas foram escritas dentro deste modelo.

A carta abaixo nos ajuda a entender o movimento realizado. Veremos que o escritor reclama de objetos perdidos durante uma viagem e também pela forma que foi tratada o dono da mala ao reclamar verbalmente. Argumenta que embora tais objetos sejam relativamente fáceis de serem substituídos, o caso mereça atenção e sugere reembolso, mas sem argumentar a favor dessa sugestão.

Lamentamos informar que em vôo realizado por essa Companhia, no trecho Maceió/ São Paulo no dia 21/01/05, detectamos que a mala de viagem pertencente a nosso Diretor-Presidente, Dr. YY sofreu sérias avarias, o que terminou por danificar permanentemente alguns de seus mais estimados pertences. Estamos cientes de que os objetos que sofreram estragos são relativamente fáceis de serem substituídos, porém, o fato que nos desapontou de maneira significativa foi a maneira relapsa com que nosso ilustre Diretor foi tratado quando de sua reclamação verbal junto ao balcão de informações da Companhia.

E, sendo assim, informamos que entraremos com pedido de reembolso junto ao Departamento Financeiro de sua empresa para podermos recuperar, pelo menos, o prejuízo material, porque quesito confiança, a relação entre nossa empresa e a XX sofreu um considerável abalo.

Modelo 3 - Indica e argumenta sobre o objeto de reclamação, indica e argumenta sobre as sugestões

Aqueles que adotaram esses modelos para as suas cartas inseriram no corpo do texto mais componentes textuais próprios de uma carta de reclamação. Trata-se de cartas que não só indicam e argumentam em favor do objeto alvo da denúncia, como também apresentam sugestões e argumentam a seu favor. A maioria das cartas de reclamação do nosso estudo (45%) foram analisadas como pertencentes a este modelo.

Na carta abaixo, separada para ilustrar o referido modelo, o autor desenvolve a cadeia argumentativa em favor do objeto alvo de reclamação (a não entrega de um colchão e de um fone de ouvido). Argumenta dizendo que a entrega estava prevista para o dia 08-12-06, já era dia 05-01-07 e nada.

Além de ressaltar a relevância de sua denúncia, o escritor apresenta uma provável solução “*oferecer um produto de igual ou superior qualidade*” e ainda reforça que sua idéia é a mais sensata, afinal, o próprio PROCON afirma ser esta a atitude esperada.

Inicialmente gostaria de deixar claro que o atendimento de vocês é precário. Estou desde dia 08/12/06 para receber um colchão que me foi entregue rasgado. Após uma semana foi retirado apenas o BOX rasgado e depois de 10 dias fui avisado que não havia mais o produto para me atender. Para eu receber o crédito vocês enrolaram mais 10 dias para retirar o colchão e me dar o crédito integral.

Após isso fiz nova compra e estou esperando entregar até hoje. Coloquei o fone de ouvido na compra para completar o valor e vocês novamente não tem a mercadoria para me entregar. Até quando vocês vão tratar os clientes dessa forma? Porque o fone de ouvido continua disponível no site (conforme figura anexada)? Que site tabajara é esse?

Quero uma solução para isso hoje, caso contrário vou entrar no PROCON com uma reclamação, afinal das contas está tudo pago e vocês que estão causando problemas. Estou de saco cheio. Não há um similar para o fone de ouvido, sendo assim conforme código do consumidor, vocês são obrigados a me oferecer um produto de igual ou superior qualidade. Cansei de ser palhaço!!!!!!!!!!!!!!

Como vemos, a carta de reclamação tem suas peculiaridades. É comum neste gênero não apenas expor o objeto de reclamação, mas, sobretudo, justificar sua pertinência e mostrar de forma clara as conseqüências do problema. Mesmo acontecendo poucas vezes, vimos também que usar o recurso de enfraquecimento da posição contrária é um ótimo meio para fortalecer a reclamação e assim, quem sabe, vê-la atendida o mais rápido possível. Notamos, a partir do estudo acima, que é essencial o modo como o escritor organiza sua carta de reclamação e distribui seus argumentos nela. Acreditamos que esse seja um fator importante para o convencimento do outro.

Referências Bibliográficas

CRISTOVÃO, V. L. L; DURÃO, A. B. de A.B.; NASCIMENTO, E. L. e SANTOS, S. A. M. dos. Cartas de pedido de conselho: da descrição de uma prática de linguagem a um objeto de ensino. *Linguagem & Ensino*, v. 9, Nº 1, 2006, pp. 41-76.

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

MELO, C.T. V. de. *Cartas à redação: uma abordagem discursiva*. Tese de Doutorado. São Paulo: UNICAMP/IEL, 1999.

PÉCORA, A. *Problemas de Redação*. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

WILSON, V. Cartas de reclamação: um gênero de discurso expressivo. *Anais do V Congresso Nacional de Lingüística e Filologia*. Cadernos do CNLF, Série V, nº01, Rio de Janeiro, 2001.