

CARTA DE RECLAMAÇÃO E A PRODUÇÃO DOS SENTIDOS: um relato de experiência sobre a formação de alunos do ensino fundamental

Vinício Henrique Moreira Borges¹; Fernanda Surubi Fernandes²

¹ Universidade Estadual de Goiás – UEG. Unidade Universitária de Iporá. E-mail: vyniciohenrique@gmail.com

² Universidade Estadual de Goiás – UEG. Unidade Universitária de Iporá. E-mail: fernanda.fernandes@ueg.br

Resumo: A produção textual é um conteúdo recorrente nas aulas de Língua Portuguesa. Relevante não apenas para as aulas, mas para a vida, a escrita de textos específicos permitem que o estudante compreenda as diversas formas de se relacionar socialmente. O presente trabalho relata a atividade de planejamento e aplicação de uma sequência didática sobre o gênero textual “Carta de Reclamação” para turmas do 7º ano do Ensino Fundamental em uma escola de tempo integral. Este relato faz parte do Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (PIBID/UEG), desenvolvido no subprojeto Interdisciplinar de Língua Portuguesa e Língua Inglesa, em Iporá-GO. Este estudo baseia-se nos estudos de Orlandi (2012), para refletir sobre como o texto se constitui como uma “unidade significativa”. O objetivo das atividades foi ultrapassar o ensino teórico, demonstrando a função social real da escrita e capacitando os alunos a usarem a linguagem como ferramenta de exercício da cidadania. Para isso, realizou-se primeiro um estudo da estrutura e do propósito comunicativo do gênero, depois promoveram-se debates sobre direitos do consumidor e cidadania, e, por fim, os alunos identificaram problemas em sua comunidade e produziram suas próprias cartas de reclamação. Conclui-se que a experiência foi fundamental para consolidar a teoria e a prática docente, evidenciando o poder transformador da escrita e a importância de conectar o conteúdo escolar às condições de produção dos estudantes.

Palavras-chave: PIBID; Gênero textual; Formação docente.

INTRODUÇÃO

A iniciação à docência proporcionada no âmbito do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação à Docência (PIBID) possibilita o contato com o ambiente escolar ainda durante a graduação, favorecendo uma reflexão aprofundada sobre a prática docente. Este relato de experiência descreve e analisa a aplicação de uma sequência didática envolvendo o gênero textual “Carta de Reclamação”, com o objetivo de investigar estratégias para tornar o ensino-aprendizagem de Língua Portuguesa significativo e socialmente relevante para alunos do 7º ano do Ensino Fundamental em uma escola de tempo integral.

O trabalho tem como finalidade apresentar e discutir as atividades pedagógicas, destacando sua contribuição para a formação inicial de professores. Por meio do relato das ações realizadas, evidencia-se a importância da imersão na realidade escolar, incluindo o planejamento em conjunto com professores regentes, a condução de atividades em sala de aula e a compreensão do cotidiano dos estudantes.

A produção textual oferece o contato com gêneros diversos que fazem ou irão fazer parte do cotidiano do estudante. Para Orlandi (2012, p. 111, grifo da autora), “[...] o texto é uma *peça* de linguagem, uma peça que representa uma unidade significativa”. A unidade refere-se a uma estrutura e organização que constitui todo texto, para que na relação com o sujeito leitor, produzam sentidos, ou seja, signifique. Por isso reconhecer e entender como a “peça” funciona coloca em movimento o processo de significação em que cada estudante faz parte para assim se constituir enquanto sujeito autor.

Assim, a experiência permitiu constatar que a vivência prática na escola é fundamental para a formação docente, pois promove um aprendizado concreto e reflexivo. Principalmente ao compreender como os conceitos teóricos sobre texto e a produção em sala de aula tornam-se produtivos. Além disso, este relato ressalta como o professor em formação constrói seu conhecimento por meio da experiência, articulando teoria e prática de modo a enriquecer seu desenvolvimento profissional.

METODOLOGIA DE PESQUISA OU MATERIAL E MÉTODO

A metodologia utilizada segue os preceitos da Análise de Discurso de linha materialista, com base em Pêcheux e Eni P. Orlandi, para refletir sobre como o texto se constitui como uma “unidade significativa” na produção da “Carta de Reclamação”? Para buscar responder essa pergunta, baseamos em conceitos como discurso, texto, sujeito leitor e sujeito autor (Orlandi, 2012, 2005).

Desse modo, este trabalho se inscreve na pesquisa qualitativa, de cunho interpretativista, pois visa, com base na teoria, compreender os processos de significação da produção textual. Sendo um relato de experiência, este estudo justifica-se devido a necessidade de reflexão sobre as práticas realizadas em sala de aula na escola parceira, durante as atividades do PIBID.

Ao trabalhar diferentes gêneros textuais, a escola amplia as possibilidades de compreensão do estudante, não apenas em relação à estrutura de um texto, mas nos modos como produz sentidos. De acordo com Orlandi (2012, p. 111): “Quando uma palavra significa é porque ela tem textualidade, ou seja, porque a sua interpretação deriva de um discurso que a sustenta, que a provê de realidade significativa”.

Desse modo, a carta de reclamação surge como um gênero referente às possibilidades que o aluno possa utilizá-la em seu cotidiano. Isso vale no processo de escrita e de leitura sobre o mundo, pois espera-se que o aluno se relacione “[...] com os

diferentes processos de significação que acontecem no texto. Esses processos, por sua vez, são função da historicidade, ou seja, da história do sujeito e do sentido do texto” (Orlandi, 2012, p. 113).

Nesse aspecto, trabalhar textos que podem fazer parte da realidade social do aluno, é dar visibilidade ao aspecto estrutural, mas também dos acontecimentos que o envolve. Para Orlandi (2012), somente dessa relação que o texto produz sentidos.

A partir dessa noção de texto, este estudo realiza a descrição e análise da atividade selecionada para esse relato. Como fonte de descrição e análise, baseamos na concepção do gênero “Carta de Reclamação” e recortes do *Revisa Goiás* (2025).

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O PIBID é um programa que auxilia ao desenvolvimento e experiência dos estudantes de cursos da licenciatura nas escolas da rede básica. Suas atividades permitem também uma relação mais próxima entre a escola e a universidade.

As experiências aqui descritas foram realizadas em uma escola pública de Ensino Fundamental em tempo integral, localizada no município de Iporá-GO. O perfil da turma em estudo pode ser descrito da seguinte forma: trata-se de estudantes de classe social baixa, que vivenciam cotidianamente diversas dificuldades econômicas e sociais. São alunos em regime de tempo integral, residentes na zona urbana.

As atividades do projeto foram desenvolvidas com uma turma do 7º ano do Ensino Fundamental no turno matutino, constituída por meninos e meninas em uma composição mista. A atuação ocorreu durante o segundo semestre de 2025, ao longo de quatro encontros semanais realizados às terças-feiras, no horário das 7h30 às 11h45.

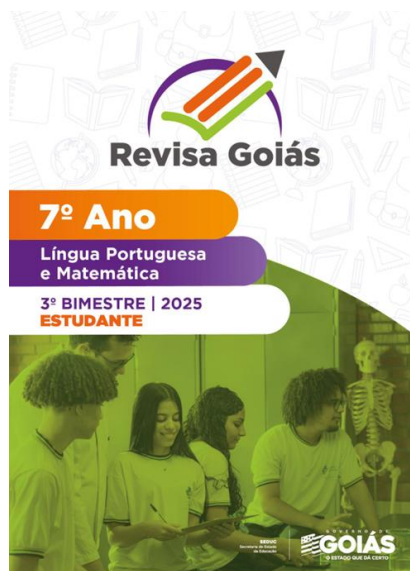
A articulação desses elementos permitiu formar uma impressão inicial a respeito da unidade escolar, que pode ser resumida da seguinte forma: trata-se de uma instituição bem organizada, com foco na preparação dos discentes para o ingresso no ensino médio.

A escola tem trabalhado na área de Língua Portuguesa com a produção textual. Isso se relaciona também com os materiais utilizados para desenvolvimento das aulas e atividades.

A escola utiliza o material REVISAR GOIÁS, um recurso estruturado de forma dialógica e funcional, com o objetivo principal de recompor as aprendizagens e promover o avanço na proficiência dos estudantes. Sua elaboração segue os Documentos Curriculares alinhados à BNCC, a Matriz de Referência do SAEB (Sistema de Avaliação

da Educação Básica) e os resultados das avaliações externas SAEGO (Sistema de Avaliação Educacional do Estado de Goiás) e SAEB, o que, por um lado, garante aderência às diretrizes educacionais, mas, por outro, confere certo engessamento ao material devido à sua natureza prescritiva e centralizada.

Imagem 1: Capa do *Revisa Goiás* de 2025 referente à Língua Portuguesa e Matemática



Fonte: *Revisa Goiás*, 3º Bimestre de 2025. Disponível em: <https://goias.gov.br/educacao/revisa-goias/>. Acesso em 10 out. 2025.

Produzido bimestralmente, o material apresenta uma gradação intencional de atividades, permitindo que, com a mediação do professor, o estudante desenvolva habilidades pertinentes ao ano/série e retome conteúdos essenciais para a recomposição de aprendizagens. No entanto, sua estrutura fixa e pré-definida limita a flexibilidade didática, exigindo do educador um esforço criativo para adaptá-lo às necessidades específicas de cada turma.

Dessa forma, mesmo diante de um contexto engessado, conseguimos trabalhar, juntamente com a professora regente, aulas dinâmicas e contextualizadas, otimizando o tempo sem abrir mão da autonomia e da criatividade em sala de aula.

A aula teve início com a leitura coletiva dos textos motivadores fornecidos pelo material REVISIA, durante a qual os alunos, mediados pelo professor, identificaram e destacaram as palavras e expressões-chave relacionadas ao tema, como “direito do consumidor”, “produto com defeito”, “serviço inadequado” e “resolução do problema”.

Imagem 2: Atividade inicial sobre a Carta de Reclamação no *Revisa Goiás* de 2025 referente à Língua Portuguesa e Matemática

GRUPO DE ATIVIDADES 1

Contextualizando o gênero textual, o tema e o campo de atuação

Estudante, nas próximas atividades, vamos estudar o gênero textual Carta de reclamação.

1. Antes de ler os textos vamos conversar? Observe as imagens!!!



Fonte: *Revisa Goiás*, 3º Bimestre de 2025 (p.13). Disponível em: <https://goias.gov.br/educacao/revisa-goias/>. Acesso em 10 out. 2025.

Observa-se como a necessidade de situar o estudante nas situações de uso da carta de reclamação é relevante, e o material permite isso com o uso principalmente das imagens.

Em um segundo momento, o professor atuou como facilitador, instigando a turma com perguntas sobre como se inicia sua insatisfação em uma situação real, guiando-os a refletir sobre o tom, a formalidade e a informação essencial para uma reclamação eficaz. Espera-se assim que o aluno compreenda “[...] o texto como unidade de sentido em relação à situação discursiva” (Orlandi, 2005, p. 73).

A construção da estrutura da carta com introdução, descrição do problema, e solicitação de solução foi feita colaborativamente, partindo das sugestões dos alunos, enquanto o professor orientava a organização lógica das ideias, garantindo que o produto final, embora coletivamente orientado, fosse fruto da autoria e do raciocínio crítico de cada estudante.

É interessante frisar que a relação entre situação discursiva e a estrutura se faz presente constantemente quando se fala sobre a produção textual. Nessa direção, para Orlandi (2012, p. 114):

O que nos interessa é o que o texto organiza em sua discursividade, em relação à ordem da língua e a das coisas: a sua materialidade. Quando

dizemos que o texto é uma unidade significativa, estamos afirmando que a ordem da língua está ali, enquanto sistema significante. Mas não apenas isso.

A experiência com a produção de Cartas de Reclamação evidenciou a necessidade de reformular as práticas de ensino de escrita, transcendendo exercícios puramente estruturais em favor de propostas que conferem função social e sentido à produção textual dos alunos.

Conforme Polato e Menegassi (2017, p. 61), a carta é um gênero que “incorpora diversos propósitos comunicativos”, funcionando como uma espécie de “gênero guarda-chuva”. Miranda (2004) complementa ao destacar que o emissor de uma carta de reclamação assume um papel social complexo seja como cidadão, consumidor ou cliente, utilizando a escrita como ferramenta para fazer sua voz ser ouvida. Percebe-se, assim, que trabalhar com gêneros textuais reais no contexto escolar é uma maneira potente de valorizar as vivências dos estudantes, conferindo validade às suas experiências e significado social ao aprendizado.

O envolvimento dos alunos foi notável. Ao reconhecerem que suas palavras poderiam ser dirigidas a autoridades com o intuito de resolver problemas concretos de sua comunidade ou escola, o engajamento na escrita foi significativamente ampliado demonstrando, na prática, a relevância e a força performativa do gênero.

Devido ter que correr com o material para não ficar atrasado, dificulta um trabalho mais dinâmico como proporcionar aos alunos conhecer uma agência dos correios para visualizar como era o processo de envio de cartas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência vivenciada no âmbito do PIBID mostrou-se de valor inestimável para a formação inicial como docente. Para além da aplicação de planos de aula, a imersão na dinâmica escolar permitiu compreender a complexidade do papel do professor e a importância de um ensino de língua contextualizado e crítico. Testemunhar o poder da palavra escrita como instrumento de transformação e cidadania entre os alunos reforçou minha convicção sobre a relevância social da educação linguística.

Mais do que um estágio supervisionado, o PIBID representou a fundamentação prática da minha identidade docente, preparando-me de maneira crítica e humanizada para os desafios da profissão. A integração entre teoria acadêmica e prática pedagógica,

mediada pelo programa, mostrou-se essencial para uma formação docente completa e consciente.

A vivência na escola por meio do planejamento e desenvolvimento de atividades, da colaboração com professoras regentes, da participação em reuniões formativas e da interação com o cotidiano dos estudantes foi fundamental para o amadurecimento profissional. Podemos trocar experiências com outros licenciandos, debater leituras sugeridas nas reuniões e compreender que o ensino não deve restringir-se ao material didático, mas sim construir-se coletivamente, a partir de um diálogo entre os saberes escolares e a realidade discente.

Na atividade analisada, compreende-se as possibilidades de produção de sentidos que o professor e o aluno possuem a partir de materiais disponibilizados pelo Governo. Nesse aspecto, entende-se que cabe ao professor, como mediador, criar condições para que esse processo seja dialógico e significativo. É esse o educador que buscamos nos tornar, alguém que instigue a curiosidade, reconheça a subjetividade e a humanidade de cada estudante e promova uma aprendizagem crítica e emancipatória.

Ressalta-se, ainda, a importância da bolsa do PIBID como auxílio financeiro que viabiliza a permanência de muitos estudantes na universidade, cobrindo despesas como moradia, alimentação, transporte e material didático. Trata-se de um apoio que não apenas facilita a formação, mas também contribui para a futura atuação qualificada desses profissionais na formação de cidadãos críticos e participativos.

Diante do exposto, reafirma-se a urgência de investimentos contínuos e da valorização de programas como o PIBID, que exercem papel fundamental no fortalecimento da educação pública brasileira e na formação de professores comprometidos com uma sociedade mais justa e democrática.

REFERÊNCIAS

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

CAPES. **PIBID - Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência**. 2024. Disponível: <https://www.gov.br/capes/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/educacao-basica/pibid/pibid>. Acesso em 04 de out. 2025.

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

ORLANDI, Eni P. **Discurso e Texto**: formulação e circulação dos sentidos. 2. ed. Campinas: Pontes, 2005.

ORLANDI, Eni P. **Análise de Discurso**: princípios e procedimentos. 7. ed. Campinas: Pontes, 2007.

ORLANDI, Eni Puccinelli. Texto e discurso. **Organon**. Porto Alegre, v. 9, n. 23, 2012. DOI: 10.22456/2238-8915.29365. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/organon/article/view/29365>. Acesso em: 4 out. 2025.

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

REVISA GOIÁS. 7º ano. Língua Portuguesa e Matemática. Estudante. 3º Bimestre. 2025. Disponível em: <https://goias.gov.br/educacao/revisa-goias/>. Acesso em 10 out. 2025.