SEQUÊNCIA DE ATIVIDADES: GÊNERO TEXTUAL: POSTAGEM DE RECLAMAÇÃO

GÊNERO TEXTUAL: POSTAGEM DE RECLAMAÇÃO

1ª ETAPA: CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO, DO GÊNERO E DO TEMA

Quantidade de aulas sugeridas para implementação da etapa: 1 aula

A etapa introdutória do trabalho com o gênero postagem de reclamação é estruturada a partir de **duas finalidades**. A primeira delas consiste em oferecer elementos para que os estudantes possam **contextualizar o gênero que é foco da sequência de atividades e o campo em que ele se situa**. Concomitantemente a essa contextualização, é fundamental que **seja fornecido espaço para que os estudantes mobilizem seus conhecimentos prévios sobre o campo, o gênero e a temática escolhida para o trabalho** – esta é a segunda finalidade desta etapa da sequência de atividades.

As postagens de reclamação são gêneros situados no **campo da vida pública**. Esses textos costumam estar disponíveis em plataformas de reclamação, como o *Reclame Aqui*. Por meio das postagens de reclamação, consumidores que tiveram problemas ao comprar produtos e serviços relatam publicamente suas dificuldades e reivindicam que as empresas responsáveis solucionem a questão. As plataformas, além de espaço para os consumidores reclamarem, fornece espaço para que as empresas respondam às reclamações e proponham resoluções. Por serem públicas, essas postagens também servem para que os consumidores analisem a reputação de empresas antes de procurá-las para contratar serviços ou comprar produtos. Para esse sequência especificamente, seria interessante, caso seja possível e haja disponibilidade tecnológica, que o professor apresente a plataforma Reclame Aqui antes de iniciar a atividade desta etapa de contextualização.

Os aspectos referentes ao gênero, ao campo e ao tema serão introduzidos nesta primeira etapa da sequência. Para isso, sugerimos uma proposta de atividade como a disponibilizada a seguir.

Proposta de contextualização do campo, do gênero e do tema

1. Você ou alguém de sua família já teve problemas ao comprar um produto ou contratar serviços de uma empresa? Se sim, relate sua experiência, explicando se conseguiu ou não resolver o problema e como isso foi feito.
2. Você já ouviu falar de plataformas como o Reclame Aqui? Se sim, qual a função dessas plataformas?
3. Por que é importante que haja mecanismos para que o consumidor reivindique seus direitos?
4. O que seria uma postagem de reclamação? Caso não saiba do que se trata, construa hipóteses e as compartilhe com os colegas.

É importante salientar que as questões apresentadas na proposta de referência consistem em um parâmetro que pode e deve ser adaptado ao contexto da turma em que se pretende implementar o trabalho de contextualização acerca do campo da vida pública, do gênero postagem de reclamação e do tema direitos do consumidor.

Entre as muitas possibilidades metodológicas para propostas de contextualização do campo, do gênero e do tema, optamos, aqui, por duas delas: a sala de aula invertida e a roda de conversas.

Sala de aula invertida

Nessa metodologia de trabalho, o professor deve propor aos alunos que pesquisem e registrem informações sobre o tema da sequência de atividades (no caso do exemplo acima, direitos do consumidor) e sobre o gênero postagem de reclamação. Quando as pesquisas estiverem prontas, o professor deve dividir a turma em grupos e distribuir a atividade de contextualização do campo, do gênero e do tema. Os grupos devem, então, discutir as questões e, após chegarem a um consenso sobre elas, registrar as respostas por escrito.

Quando as questões estiverem respondidas, o professor deve pedir aos grupos que apresentem aos demais estudantes suas respostas. Não é necessário que todos os grupos apresentem todas as repostas. O professor deve selecionar entre dois e três grupos para cada pergunta. Em seguida, deve comparar e analisar as respostas dadas, indicando como elas se apoiam na construção do saber visado. Por fim, a partir do que foi apresentado, deve conduzir a turma à compreensão necessária para contextualização adequada sobre o campo, o gênero ou sobre o tema, a depender do objetivo de cada pergunta.

Roda de conversas

Na roda de conversas, o professor deve, se possível, organizar a turma em círculo ou meia-lua e utilizar as perguntas motivadoras de apresentação do campo, do gênero e

do tema como um roteiro para condução de uma conversa com e entre os estudantes. A cada pergunta feita, o professor deve, a partir das respostas dadas pelos estudantes, organizar e construir a resposta adequada para uma contextualização efetiva do campo, do gênero ou do tema, a depender do objetivo de cada questão.

2ª ETAPA: ANÁLISE DO GÊNERO CONTO FANTÁSTICO

Quantidade de aulas sugeridas para implementação da etapa: 2 aulas

Na etapa de análise do gênero, a finalidade é proporcionar o contato dos estudantes com exemplares da postagem de reclamação a fim de que seja possível **construir os conhecimentos referentes aos elementos da forma composicional desse gênero e, em seguida, sistematizar essa construção.**

Partindo da perspectiva de que a forma composicional de um gênero está diretamente atrelada a seu contexto de produção e circulação, a atividade analítica que deve acompanhar os exemplares selecionados para o trabalho precisa abordar aspectos do **contexto produção e circulação do gênero** (interlocutores, finalidades, intenções, suporte e tecnologias envolvidas na produção e circulação do discurso), **elementos formais do texto** (semioses, modalidades de linguagem, organização textual e aspectos linguísticos, lexicais e de registro) e **questões referentes ao conteúdo do temático do texto**. A partir do reconhecimento da forma composicional do gênero, proporcionado por esta etapa da sequência, em conjunto com as especificidades linguísticas, trabalhadas na etapa seguinte, pretende-se garantir a base necessária para que os estudantes possam produzir um exemplar adequado de postagem de reclamação na etapa final da sequência de atividades.

Como sugestão para o trabalho de análise do gênero, sugerimos atividades como as disponibilizadas a seguir. Note que elas, respectivamente, buscam abordar **o conteúdo temático presente na postagem de reclamação, o contexto de produção e circulação do gênero e sua forma composicional e aspectos referentes ao suporte e às tecnologias empregadas em sua produção e circulação**. Em relação ao último conjunto de atividades, elas deverão ser realizadas quando houver disponibilidade de laboratório de informática, computador e projetor na sala de aula e/ou dispositivos móveis como tablets e smartphones, pois são tarefas que buscam analisar aspectos específicos da forma composicional da postagem, que é um gênero veiculado em contexto digital.

Atividade de análise do gênero conto fantástico

Leia a postagem de reclamação abaixo.

Hotel Urbano não dá seguimento à viagem após compra do pacote

Campinas - SP

20/05/2022 às 15:00

Comprei um pacote de viagem para Gramado no Hurb (Hotel Urbano). Foi minha primeira compra lá. Selecionei as três datas pedidas por eles. Fui informado de que entrariam em contado no dia 26/04/22, a fim de fazer os ajustes finais para a viagem, que deveria ocorrer em junho.

Do dia 26/04 até o momento, a empresa ainda não entrou em contato. Solicitei atendimento para saber o que havia ocorrido. O atendente disse que pediria urgência na resolução do problema e que eles entrariam em contato em até 15 dias. Como já esperava, considerando as respostas vagas e protocolares dadas a mim, o contato nunca chegou. Busquei novamente atendimento e me disseram que vão entrar em contato, mas não informaram prazos ou se as datas que escolhi estarão mantidas, afinal havia feito um planejamento para elas.

Gostaria de um posicionamento claro acerca de como fica minha situação. Até agora, cumpri minha parte pagando o combinado, mas só tive dor de cabeça.

Resposta da empresa

21/05/2022 às 18:17

Olá, Jezreel! Espero que esteja tudo bem com você!

Me chamo Larisse e ficarei responsável pelo seu caso, tudo bem? Saiba que estou aqui com você para que possamos finalizar esta demanda de forma breve e satisfatória! =)

A partir de agora não é mais necessário fazer contato com a nossa central de relacionamento, combinado? Qualquer dúvida peço que tire aqui comigo. Assim evitamos ruídos em nossa comunicação. =D

Vou te enviar também uma mensagem privada, para que possamos conversar com mais detalhes quanto a seu caso.

É só acessar seu e-mail e procurar pelo assunto "Hurb - Hotel Urbano te mandou nova mensagem privada" Beleza?

Abraços e até logo

Larisse - Equipe Hurb

Réplica da empresa

23/05/2022 às 17:23

Olá, Jezreel!

Vi que confirmou sua viagem!! o/

!!!!Atenção para as informações importantes!!!!

- As informações de hospedagem (nome do estabelecimento, endereço, horário de check-in e check-out) serão enviadas em até 15 dias antes da data de embarque, junto com toda documen-

tação da viagem.

- A hospedagem será definida pelo Hurb de acordo com a disponibilidade e tarifário promocional.

Por ora encerro nosso atendimento, Jezreel, esperando que tenha conseguido atendê-lo com todo o carinho e respeito que temos por você

Caso seja necessário você pode entrar em contato conosco pelo e-mail duvidas@hurb.com ou pelo chat https://help.hurb.com/hc/pt-br

A gente aqui do Hurb espera que sua viagem seja incrível!

Aproveite cada segundo ao lado de quem mais ama

Com todo carinho,

Larisse - Equipe Hurb

ATIVIDADE 1 – INTERPRETAÇÃO TEXTUAL

1. Qual a empresa que é foco da reclamação da postagem
2. Qual o motivo da escrita da postagem de reclamação lida?
3. Antes de escrever a postagem de reclamação, o autor havia tentado entrar em contato com a empresa por outros canais? Em caso de resposta positiva, aponte um trecho do texto que indica a tentativa de contato.
4. Qual a reivindicação feita pelo autor da postagem?
5. Por que as respostas da empresa à postagem de reclamação fazem uso de diversos emoticons e de uma linguagem que busca aproximação com o consumidor que fez a reclamação?

6. Ao ler as respostas da empresa e as considerações finais do consumidor, é possível saber se o problema foi resolvido? Em caso de resposta afirmativa ou negativa, explique como foi o desenrolar da situação.

ATIVIDADE 2 – ANÁLISE DO CONTEXTO DE PRODUÇÃO E CIRCULAÇÃO E DA FORMA COMPOSICIONAL DO GÊNERO

1. Qual é a função de uma postagem de reclamação? Para que ela serve?
2. Quem escreve postagens de reclamação?
3. A quem as postagens de reclamação são direcionadas?
4. Imagine que a postagem lida não tivesse título. Você acha que isso seria um problema? Discuta essa questão com seus colegas. Depois, com base na discussão realizada, responda à seguinte questão: Qual é a função do título de uma postagem de reclamação?
5. A postagem de reclamação é composta por título, sequências de relato e de reivindicação. Releia o texto a seguir e identifique cada uma de suas partes.

Hotel Urbano não dá seguimento à viagem após compra do pacote	Nome da parte:_____
Campinas - SP 20/05/2022 às 15:00	Nome da parte:_____
Comprei um pacote de viagem para Gramado no Hurb (Hotel Urbano). Foi minha primeira compra lá. Selecionei as três datas pedidas por eles. Fui informado de que entrariam em contado no dia 26/04/22, a fim de fazer os ajustes finais para a viagem, que deveria ocorrer em junho. Do dia 26/04 até o momento, a empresa ainda não entrou em contato. Solicitei atendimento para saber o que havia ocorrido. O atendente disse que pediria urgência na resolução do problema e que eles entrariam em contato em até 15 dias. Como já esperava, considerando as respostas vagas e protocolares dadas a mim, o contato nunca chegou. Busquei novamente atendimento e me disseram que vão entrar em contato, mas não informaram prazos ou se as datas que escolhi estarão mantidas, afinal havia feito um planejamento para elas.	Nome da parte:_____
Gostaria de um posicionamento claro acerca de como fica minha situação. Até agora, cumpri minha parte pagando o combinado, mas só tive dor de cabeça.	Nome da parte:_____

TABELA DE REFERÊNCIA

REIVINDICAÇÃO // SEQUÊNCIA DE RELATO // DATA E LOCAL // TÍTULO

ATIVIDADE 3 – ANÁLISE LINGUÍSTICA/SEMIÓTICA

Acesse o site da plataforma do *Reclame Aqui* ou preste atenção na projeção que o professor fará. Em seguida, você deve analisar quais recursos o site proporciona que não seriam possíveis em textos impressos. Para isso, explore cada uma das seções do site, analise algumas reclamações e também a ferramenta de criar reclamações. Por fim, registre os resultados de sua análise na tabela abaixo.

Recursos digitais da plataforma reclame aqui	Função do recurso

É válido reforçar que as atividades disponibilizadas são extensas, pois buscam exemplificar múltiplas possibilidades de abordagens para o processo de análise do contexto comunicativo e da forma composicional da postagem de reclamação. Assim, o professor pode optar por utilizá-las integralmente ou fazer uma seleção das questões que considerar mais pertinentes. Em qualquer um dos casos, as atividades devem ser adaptadas ao contexto de implementação.

Assim, como já afirmado anteriormente, é fundamental que o professor adapte as propostas aqui apresentadas ao seu contexto de ensino, ou seja, ao ano da turma, ao nível de conhecimento dos estudantes acerca dos objetos de ensino e aos recursos e às tecnologias disponíveis.

Entre as possibilidades para implementação dessas atividades, sugerimos a **produção em grupo** ou a **rotação por estações**. Independentemente da escolha, é importante que haja, previamente às atividades, uma leitura coletiva dirigida da postagem de reclamação. Ao longo dessa leitura, o professor deve questionar os estudantes sobre as-

pectos referentes ao contexto de produção do gênero, à sua forma composicional e ao tema por ele tratado, deixando-os verbalizar suas respostas. As questões feitas pelo docente devem dialogar com as atividades que serão realizadas em seguida. Após esse processo, será possível iniciar a produção das atividades. Para isso, sugerimos:

Produção em grupo

Nesse caso, o professor deve dividir a turma em grupos, entregar a versão das atividades mais adequada ao contexto de ensino a cada um deles e determinar um tempo para sua realização. Ao término do trabalho das equipes, o professor deve fazer a correção das questões. Nesse processo, é possível pedir aos grupos que apresentem suas respostas à turma e, sempre que necessário, elas devem ser complementadas, a partir de respostas de outros grupos ou de intervenções do próprio professor, a fim de que se alcance as respostas esperadas.

Rotação por estações

Ao empregar essa estratégia metodológica, o professor deve criar um conjunto de quatro ou mais atividades diferentes (que podem ser baseadas nas atividades anteriormente disponibilizadas). Cada uma delas precisa abordar um dos aspectos visados por esta etapa da sequência: elementos do contexto de produção e circulação; elementos da forma composicional do gênero; e elementos temáticos. É possível também, caso o professor considere adequado, integrar a atividade de análise linguística a esse processo disponível na terceira etapa desta sequência. Cada uma das atividades construídas constituirão uma estação. Em seguida, a turma deve ser dividida em grupos, os quais deverão passar por todas as estações, realizando cada uma das atividades. Quando todos os grupos realizarem todas as atividades, o professor deve sistematizar os aspectos teóricos contidos nas estações sobre os elementos contexto de produção e circulação, os elementos da forma composicional do gênero, os elementos temáticos e, caso tenha integrado a esta etapa a etapa 3, os aspectos de análise linguística, reconstituindo, assim, informações relevantes para a continuidade da implementação da sequência.

3ª ETAPA: PRODUÇÃO TEXTUAL

Quantidade de aulas sugeridas para implementação da etapa: 1 aulas

A etapa de análise linguística/semiótica desta sequência de atividades tem por finalidade trabalhar aspectos referentes a recursos linguísticos necessários à produção de textos no gênero postagem de reclamação. Neste caso, foram selecionadas atividades relacionadas aos elementos linguísticos necessários para a construção de relatos e de reivindicações.

As atividades disponibilizadas a seguir são exemplos de como abordar esses tópicos com os estudantes.

Atividades de análise linguística/semiótica

1. Uma postagem de reclamação é composta por um relato, por meio do qual se apresenta qual o problema vivenciado pelo consumidor. Leia o trecho da postagem a seguir.

> Comprei um pacote de viagem para Gramado no Hurb (Hotel Urbano). Foi minha primeira compra lá. Selecionei as três datas pedidas por eles. Fui informado de que entrariam em contato no dia 26/04/22, a fim de fazer os ajustes finais para a viagem, que deveria ocorrer em junho.
>
> Do dia 26/04 até o momento, a empresa ainda não entrou em contato. Solicitei atendimento para saber o que havia ocorrido. O atendente disse que pediria urgência na resolução do problema e que eles entrariam em contato em até 15 dias. Como já esperava, considerando as respostas vagas e protocolares dadas a mim, o contato nunca chegou. Busquei novamente atendimento e me disseram que vão entrar em contato, mas não informaram prazos ou se as datas que escolhi estarão mantidas, afinal havia feito um planejamento para elas.

O trecho acima apresenta o relato do problema que motivou a escrita da postagem de reclamação. Com base em sua leitura, responda:

a) Qual o tempo verbal utilizado para construção do relato?

b) Por que esse tempo verbal é utilizado?

c) Ao longo do relato, são apresentados marcadores temporais, que indicam datas em que ocorreram determinados eventos. Aponte quais são esses marcadores.

d) Por que esses marcadores temporais são importantes em uma postagem de reclamação?

2. Leia o trecho a seguir, que se refere à etapa de reivindicação da postagem de reclamação.

> Gostaria de um posicionamento claro acerca de como fica minha situação. Até agora, cumpri minha parte pagando o combinado, mas só tive dor de cabeça.

a) O autor do texto utiliza um tempo verbal específico para iniciar a reivindicação. Qual é esse tempo verbal?

b) Por que o autor decidiu utilizar esse tempo verbal?

c) A reivindicação apresenta uma justificativa. Qual é essa justificativa?

d) Por que o autor justifica sua reivindicação?

Para implementar a proposta referente à análise linguística/semiótica, sugerimos:

Integrar a atividade à etapa 2 da sequência

Nesta opção, a atividade de análise linguística/semiótica constituirá uma das estações de rotação.

Produção em grupo

Nesse caso, o professor deve dividir a turma em grupos, entregar a versão da atividade mais adequada ao contexto de ensino a cada um deles e determinar um tempo para sua realização. Ao término do trabalho das equipes, o professor deve fazer a correção das questões. Nesse processo, é possível pedir aos grupos que apresentem suas respostas à turma e, sempre que necessário, elas devem ser complementadas, a partir de respostas de outros grupos ou de intervenções do próprio professor, a fim de que se alcance as respostas esperadas.

5ª ETAPA: ANÁLISE DOS RESULTADOS E REESCRITA

Quantidade de aulas sugeridas para implementação da etapa: 2 aulas

A etapa de produção textual tem por finalidade fazer com que o estudante **mobilize os saberes estudados ao longo da sequência de atividades para a produção efetiva de uma postagem de reclamação.** Para isso, é fundamental que seja exposto à turma um contexto comunicativo para qual as crianças produzirão o texto. Em seguida, deve haver um planejamento da produção textual, considerando o contexto comunicativo apresentado e os saberes estudados acerca da forma composicional do gênero e de elementos linguísticos necessários para construção textual. Uma vez pronto o planejamento e com base nele, deve ser iniciada a elaboração efetiva do texto. Neste momento de produção, o professor deve acompanhar a produção e reforçar, sempre que necessário, questões básicas da escrita como ortografia, pontuação, acentuação e demais aspectos da linguagem escrita formal, ainda que não tenham sido foco da etapa de análise linguística e semiótica da sequência de atividades.

A seguir, disponibilizamos um exemplo de proposta de produção de postagem de reclamação, um exemplo de ficha de planejamento e um exemplo de folha de produção textual.

PROPOSTA DE PRODUÇÃO TEXTUAL

Imagine que você adquiriu um pacote de viagem, mas, assim como as pessoas que relataram suas experiências na reportagem abaixo, você teve problemas em receber os serviços pelos quais pagou. Você tentou entrar em contato com a empresa, mas não conseguiu resolver o problema. Assim, você decidiu publicar uma postagem de reclamação no site Reclame Aqui, a fim de alertar outras pessoas sobre o problema e buscar uma solução junto à empresa. Em seu texto, você deverá:

- Relatar o problema que você vivenciou;

- Reivindicar uma solução.

Importante: não se esqueça de atribuir um título adequado a sua postagem de reclamação.

O pesadelo dos pacotes cancelados: o que os viajantes devem fazer?

Compra de pacotes de turismo e uso de milhas durante pandemia têm dado trabalho para consumidores. Imagem: *Prostock-Studio/Getty Images/iStockphoto*

Priscila Carvalho

Colaboração para Nossa

12/09/2022 04h00Atualizada em 13/09/2022 09h28

"Venderam e não irão honrar. Isso é muito triste, pois eles oferecem sonhos". É assim que a gerente de projetos Jaqueline Tavares, 35, fala sobre o sentimento se frustrar com serviços oferecidos pela Hurb (antiga Hotel Urbano) nos últimos meses. No início da pandemia, a empresa vendia pacotes com valores promocionais com o compromisso de a viagem ocorrer daqui um ou dois anos.

A companhia dava opção para a pessoa escolher três datas e ressaltava que o comprador tivesse flexibilidade diante dos dias e meses escolhidos. Era necessário que cada data respeitasse sete dias até o próximo voo. O dia da primeira viagem, por exemplo, poderia ser no dia 22/09. Já a data do segundo trecho deveria ocorrer em 06/10. Depois, a pessoa receberia a documentação e em até 45 dias antes do embarque teria informações do voo e hotel. No entanto, isso não ocorreu com Jaqueline e centenas de pessoas que se queixam todos os dias em plataformas de reclamação e redes sociais.

Em março de 2020, ela comprou três pacotes para Orlando, nos Estados Unidos, para viajar com os pais no ano seguinte. Porém, com o aumento dos casos de covid-19, a empresa adiou a viagem para o segundo semestre deste ano. "Marquei as datas novamente e acreditei que iria viajar em 2022", diz.

Para sua surpresa, ela recebeu um novo email informando que não poderia honrar com o pacote comprado, pois as tarifas das passagens aéreas já haviam sofrido um aumento de 123% e, dessa forma, não seria possível cobrir o valor promocional adquirido pela consumidora.

> **Eu estou a dois meses da viagem e perdi tudo. O problema não são os R$ 3 mil, mas os sonhos que eles vendem. Meus pais criaram expectativa.**

Jaqueline: prejuízo de R$ 3 mil e a decepção dos pais

Jaqueline conta que a Hurb conseguiu frustrar seus planos de férias e a primeira viagem internacional de seus pais.

de família humilde, ela ainda afirma que teve gastos extras, pois pagou pelos passaportes e vistos americanos. Por causa do cancelamento, tentou viabilizar um novo pacote para os Estados Unidos com outra agência, mas como suas datas estão próximas, os custos de três pessoas sairiam pouco mais de R$ 20 mil.

Agora, diante do ocorrido, ela ainda não sabe se aceita a devolução do dinheiro ou entra na Justiça. "Tenho medo de não receber. O que mais me deixa chateada é que eles ainda continuam vendendo pacotes nos sites", diz, indignada.

Alice: dificuldade pra entrar em contato e reembolso pela metade

Férias canceladas para Disney e Europa

A empresária Alice Vicencia de Oliveira, 37, também teve suas férias canceladas pela Hurb. Durante a pandemia de covid-19, ela comprou quatro pacotes para Orlando (EUA) e viajaria esse ano para comemorar o aniversário do filho na Disney.

Os pacotes saíram por R$ 1.499 cada e eram para dez dias de viagem. "Era uma promoção para fomentar o turismo. Vi uma oportunidade boa", relembra.

Como seu filho sofreu um acidente, ela precisou mudar as datas que seriam de agosto para outubro. Alice alterou os meses e a empresa tinha até 15 de agosto para enviar as informações da viagem, mas isso não foi feito. Passados dois dias

após o prazo, ela precisou entrar em contato com a companhia. "Por meio de ligação, nunca consegui. Você enfrenta uma fila gigante em um chat online, com umas 400 pessoas, e aguarda umas três horas", diz.

Quando conseguiu contato com a empresa, a Hurb deu três opções a ela: remarcar a viagem para o próximo ano para que eles mantivessem o valor, receber o dinheiro em créditos dentro do app da empresa ou reembolso.

Porém, seu visto para os Estados Unidos vence no ano que vem, e manter o valor dentro na plataforma não seria a melhor opção. Ela desejava que houvesse troca de destino ou reembolso de forma rápida e com valor corrigido. "Eu não quero os meus créditos. Os pacotes atuais estão infinitamente mais caros e eu ainda teria que inteirar", diz.

Como optou pelo reembolso e não recebeu nenhum protocolo de cancelamento, a empresária checou novamente o pedido e constatou que a empresa não havia feito nenhum trâmite. Só na segunda vez que houve, de fato, um pedido de reembolso.

"Não tem protocolo de atendimento. Toda vez que vou no status do meu pedido, ainda está como se tivesse procurando meu voo. Eu tenho a conversa gravada e não sei dizer se daqui 60 dias vou receber o dinheiro ou se vai voltar como crédito para eles", diz.

Mesmo com o prejuízo financeiro, a empresária ressalta que o pior é o sofrimento emocional e impotência diante do ocorrido.

> **“**
> Eles frustraram as férias dos meus filhos, houve um planejamento e íamos comemorar o aniversário do mais velho lá. A menor está muito chateada. A criança pequena estava contando os dias.

Resposta de 'copia e cola'

Assim como Alice, a diretora de escola Doralice dos Santos, 62, teve problemas com seus pacotes de viagens. Ela não vai conseguir viajar para Itália neste segundo semestre e também não sabe se a empresa vai honrar os pacotes nacionais.

Ela comprou um para Toscana, na Itália, e um outro para Roma, ainda esse ano, preencheu os dados, mas não recebeu nenhuma informação em relação aos voos. "Eles enviaram as datas, passou e nada. Eu entrei em contato no chat e fiquei aguardando. Quando foi agora no dia 3 de agosto, recebi um email deles explicando uma alta de 123% nas passagens aéreas e que não havia encontrado um voo", diz.

Como trabalha em escola, ela diz que só tem férias em datas específicas. Ela recorreu à plataforma Reclame Aqui para realizar uma queixa e recebeu um email que, segundo ela, foi um "copia e cola", informando sobre a possibilidade de reembolso em até 60 dias. Ela também acionou o Procon. "É melhor eu pegar esse dinheiro. Vai que eles quebram", indaga.

Doralice conta que, no passado, já havia comprado outros pacotes com a empresa e nunca teve problemas. Porém, esse ano, a companhia deixou a desejar.

Seu maior medo é que a Hurb não honre com os demais pacotes comprados por ela, já que só para esse ano há viagens para três destinos e para o ano que vem outros lugares como Orlando,

Londres/Paris, Atacama (Chile), Salvador e Rio de Janeiro. "Eu dei a de Orlando no dia das crianças e eles ficaram muito tristes", diz. Somando todas as viagens compradas, Doralice afirma que gastou pouco mais de R$ 25 mil.

Doralice: ignorada no chat da empresa

"Você não pode contar com que estão oferecendo"

Além da Hurb, a empresa 123 Milhas também tem recebido críticas por não arcar com todos os pacotes comprados pelos clientes neste ano. Oferecendo opções de compra com "voos flexíveis" e "pacotes promo", a empresa também está na mira da Justiça e precisa responder centenas de reclamações feitas pelos consumidores que compraram pacotes com eles.

Foi o caso da servidora Bárbara Castanheira, 38, que em maio deste ano comprou duas passagens para Paris no valor de R$ 1.400 cada e precisou dar uma entrada no valor de R$ 661.

Em seguida, ela parcelou o valor restante em seis vezes.

Devido às diversas reclamações, ela ficou receosa e solicitou o cancelamento junto à empresa. Depois de inúmeras tentativas frustradas em entrar em contato com a companhia, ela soube que deveria pagar uma multa de 20% e que o valor restante seria estornado. Porém, ao checar a quantia, só havia recebido um depósito de R$ 661,50. "Eles só devolveram a entrada e não o valor que eu deveria receber. Esses valores não fazem o menor sentido", diz.

Até hoje, Bárbara tenta contato com eles, mas não recebe nenhuma resposta. "Eu sempre evito a Justiça, mas dessa vez eles não estão dando a mínima atenção. Você não pode contar com o que estão oferecendo", destaca.

A estudante Brenda Pereira, de 20 anos, também teve problema ao comprar uma passagem para o Rio de Janeiro. Com o intuito de participar do Rock in Rio e turistar pela capital carioca, ela comprou um "voo flexível" no valor de R$ 400 saindo de João Pessoa. Na forma tradicional, comprando direto com companhias aéreas, seria o dobro do valor.

Como tinha que receber um formulário informando seus dados para embarque, ela conta que os meses foram passando e não obteve o documento. Ao tentar falar com a empresa, só recebia a mensagem dizendo que iriam passar para o setor responsável e, depois disso, nunca mais teve uma resposta da 123 Milhas. "Passado os últimos 20 dias, fiquei completamente sem retorno", diz. Para não perder a viagem, ela precisou comprar um novo voo por fora saindo de Recife. O novo bilhete custou R$ 1.700 e a estudante terá ainda mais gastos com o transporte entre as cidades. "Estourou meu orçamento. Coloquei no cartão e parcelei. Vou entrar na Justiça, tirei prints das conversas e vou pedir ressarcimento. Isso me causou ansiedade, ia dormir e acordava pensando nisso", diz.

Meu pacote foi cancelado e agora? Veja o que fazer

O advogado Arthur Rollo, especialista em direito do consumidor e ex-secretário nacional do consumidor, reforça a importância de o comprador procurar seus direitos e não desistir dos valores a receber.

O recomendado é que a pessoa tente, primeiramente, um acordo administrativo com a empresa por meio dos canais de comunicação. Procure telefones, chats e atendimentos que possam fazer com que as entidades sejam notificadas sobre seu problema.

O especialista destaca que, mesmo diante do cenário de pandemia e alta do dólar, essas companhias sabiam dos riscos e precisam honrar com as ofertas.

Quando não ocorre um acordo imediato com as companhias, o recomendado é registrar reclamações em sites como Reclame Aqui, Consumidor.gov.br e Procon. É necessário guardar as conversas, printar emails, gravar os atendimentos e colocar todas as informações necessárias para provar que não houve resposta por parte da empresa.

Por último, quando não há uma resolução por meio desses canais, o recomendado é ir para a Justiça. "A pessoa pode entrar no juizado especial e se a ação for de até 20 salários-mínimos não é necessário advogado. Já até 40 salários-mínimos é necessário contratar um advogado", diz Rollo.

O consumidor pode ainda pedir uma compensação por danos morais, caso tenha comprovação de que os cancelamentos o prejudicaram. Situações como não comparecimento a um concurso público, cancelamento de cirurgia, perda de casamento e outros se encaixam nesses prejuízos.

É recomendado ainda que o comprador peça o valor de pacotes ou passagens corrigido monetariamente. "Se for para devolver, que devolva com o valor atualizado. Demorar 60 dias e sem correção beira o estelionato", opina o advogado.

Como não cair em apuros na compra de viagens

Para adquirir qualquer pacote ou passagem aérea, o consumidor precisa pesquisar bem a reputação de cada empresa. "O setor de turismo é um serviço muito instável e principalmente na época da pandemia houve muitas empresas que quebraram. É preciso que a companhia tenha uma relação de credibilidade no mercado", afirma Marcos Schahin, professor do curso de Direito da Faap e coordenador do juizado especial cível.

Ele ainda aconselha comprar diretamente com a companhia aérea e, no caso da acomodação, fechar com os próprios hotéis ou pousadas. Também não é recomendado comprar com empresas estrangeiras. Em caso de falência ou ação judicial, será mais difícil obter o dinheiro de volta.

Desconfie também de pacotes e passagens com preços muito abaixo do mercado. Valores "mirabolantes" podem gerar problemas no futuro.

O que dizem as empresas

Procurada pela reportagem sobre a oferta de preços tão baratos aos clientes, a Hurb informou que a empresa conta com inteligência artificial e "machine learning" para procurar as melhores tarifas promocionais.

"Usamos estatísticas para criar um modelo que precifica as menores tarifas, além de atuarmos com parceiros e fornecedores que contribuem com o baixo valor de pacotes e passagens aéreas", disse, por e-mail, Romário Melo, diretor de customer experience da Hurb.

Em relação aos clientes que tiveram problemas com pacotes promocionais e mudanças tarifárias, a entidade informou que existem fatores externos que eles não conseguem prever, como a duração da pandemia. Mesmo assim, optou pelo prorrogamento de viagens e extensão de pacotes.

Contudo, não explicaram sobre a correção dos valores, caso o cliente queira.

Melo também explicou que a empresa honra com seus serviços e disse que até a última quinta-feira (1º), mais de um milhão de viajantes já embarcaram em 2022. "Só em agosto, embarcamos mais de 100 mil pessoas, sendo que 1.800 em um único dia, saindo do aeroporto de Guarulhos", diz. Ele descartou ainda qualquer possibilidade de falência ou mais prejuízos.

Em nota oficial enviada para Nossa, a 123milhas informa que uma cliente já teve o caso resolvido e a outra já foi contatada para solucionar a situação.

"A 123 milhas reafirma que segue honrando todos os compromissos firmados com os seus clientes e revê continuamente seus processos internos para atendê-los melhor, a cada dia, já que são sua razão de existir. Este apoio e esforço elegeu e premiou, por votação popular, a 123milhas como a melhor agência de viagens no atendimento a clientes, conforme o Prêmio Reclame Aqui 2021. Vale dizer que, considerando os últimos 6 e 12 meses, a 123milhas possui a melhor reputação (RA 1.000) no atendimento a clientes neste mesmo site", diz o comunicado.

Fonte: *https://www.uol.com.br/nossa/noticias/redacao/2022/09/12/milhas-e-pacotes-o-que-fazer-apos-cancelamento-e-prejuizo-veja-os-passos.htm*, acesso em 15/09/2022

FICHA DE PLANEJAMENTO

Qual o problema que você vivenciou após comprar seu pacote de viagens?

Relate alguns detalhes desse problema, como por exemplo, quanto tempo durou e quais prejuízos ele trouxe a você.

O que você gostaria de reivindicar? Como a empresa pode solucionar seu problema?

FOLHA DE PRODUÇÃO

Título:_____

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____
16. _____
17. _____
18. _____
19. _____
20. _____

O exemplo de proposta de produção textual disponibilizada apresenta um contexto comunicativo para o qual os estudantes produzirão postagens de reclamação após terem problemas com a compra de pacotes de viagem. Como base para a produção, foi fornecida uma reportagem que trata de diversas situações como a expressa na situação de comunicação da proposta de produção textual. O professor pode optar por trabalhar a leitura completa da reportagem ou selecionar trechos pertinentes dela para leitura. Outro detalhe importante é que os elementos centrais do contexto comunicativo estão destacados em negrito (interlocutores, gênero, finalidade e tema). Dessa forma, os estudantes podem ter como foco aquilo que é mais importante no contexto de comunicação ao produzir o texto.

Para implementar esta etapa de produção, sugerimos que, inicialmente, o professor analise o contexto de produção juntamente aos alunos, salientando seus principais elementos. Por fim, com base no planejamento feito, os estudantes devem iniciar a escrita do texto. Nesse momento, o professor deve circular pela sala, auxiliando os estudantes que necessitarem de ajuda e respondendo dúvidas.

Ao longo do processo de produção, é fundamental que o professor relembre a necessidade de os estudantes recorrerem aos conhecimentos estudados ao longo da sequência de atividades (contexto de produção e circulação, forma composicional do gênero e elementos linguísticos).

5ª ETAPA: ANÁLISE DOS RESULTADOS E REESCRITA

Quantidade de aulas sugeridas para implementação da etapa: 1 aula

Esta etapa final da sequência de atividades consiste em analisar os resultados obtidos a partir da produção textual. Essa análise deve ser feita a partir da correção das postagens de reclamação produzidas ou de uma amostragem delas. Com base nos resultados obtidos, o professor pode retomar em sala de aula aspectos do estudo que não foram bem assimilados, direcionando um trabalho de revisão com a turma ou mesmo com estudantes específicos. Se desejar, com base nos resultados da análise, o docente pode solicitar reescrita do texto, estabelecendo pontos específicos que devem ser considerados nessa segunda produção da postagem de reclamação.

A fim de auxiliar nesse processo, disponibilizamos, a seguir, um exemplo de tabela analítica que pode ser utilizada para **avaliação** dos textos. Além disso, disponibilizamos também uma tabela para avaliação das atividades em grupo realizadas ao longo desta sequência. Essas tabelas pretendem fornecer *feedback* formativo, por meio do processo avaliativo e foram elaboradas a partir de orientações do material Avalia e Aprende – avaliação Formativa, do Instituto Reúna.

TABELAS DE ANÁLISE DE RESULTADOS DA PRODUÇÃO TEXTUAL

	Desejável	Básico	Abaixo do básico	Insuficiente
Rubrica de Gênero e aspectos temáticos	A postagem de reclamação apresenta um relato bem estruturado e uma reivindicação coerente com o problema vivenciado pelo autor.	A postagem de reclamação apresenta um relato bem estruturado, embora haja poucos problemas de progressão. Além disso, há uma reivindicação coerente com o problema vivenciado pelo autor.	A postagem de reclamação apresenta um relato com alguns problemas de progressão. Além disso, há reivindicação com alguma relação com o problema vivenciado pelo autor	A postagem de reclamação apresenta um relato com muitos problemas de progressão. Além disso, a reivindicação não se relaciona com o problema vivenciado pelo autor. OU A postagem de reclamação não apresenta relato e/ou reivindicação.
Nome do estudante				
Nome do estudante				
Nome do estudante				

	Desejável	Básico	Abaixo do básico	Insuficiente
Rubrica de aspectos linguísticos (uso da modalidade formal da língua e elementos de coesão)	O estudante apresenta um texto com raros desvios de ortografia e de uso de ponto final e vírgula. Além disso, faz uso excelente de elementos coesivos, tais como conjunções, pronomes e sinônimos, favorecendo, assim, a progressão das ideias.	O estudante apresenta um texto com poucos desvios de ortografia e de uso de ponto final e vírgula. Além disso, faz bom uso de elementos coesivos, tais como conjunções, pronomes e sinônimos. Em poucos momentos do texto, há problemas na progressão das ideias.	O estudante apresenta um texto com alguns desvios de ortografia e de uso de ponto final e vírgula. Além disso, faz pouco uso de elementos coesivos, tais como conjunções, pronomes e sinônimos, o que prejudica, em alguns momentos, a progressão das ideias.	O estudante apresenta um texto com muitos desvios de ortografia e de uso de ponto final e vírgula. Além disso, faz raro uso de elementos coesivos, tais como conjunções, pronomes e sinônimos, o que prejudica, em muitos momentos, a progressão das ideias.
Nome do estudante				
Nome do estudante				
Nome do estudante				

TABELAS DE ANÁLISE DE RESULTADOS DE ATIVIDADES EM GRUPO

	Desejável	Básico	Abaixo do básico	Insuficiente
Rubrica de engajamento na realização de atividades em grupo	O estudante colaborou ativamente durante a realização da atividade. Diante de conflitos com os colegas do grupo, soube resolvê-los de maneira pacífica e coerente, recorrendo ao professor sempre que necessário.	O estudante colaborou, na maior parte do tempo, durante a realização da atividade. Diante de conflitos com os colegas do grupo apresentou algumas dificuldades para resolvê-los.	O estudante colaborou pouco durante a realização da atividade. Diante de conflitos com os colegas do grupo, apresentou muitas dificuldades para resolvê-los.	O estudante quase não colaborou durante a realização da atividade. Diante de conflitos com os colegas do grupo, não soube como resolvê-los.
Nome do estudante				
Nome do estudante				