



**EXPECTATIVA
DE RESPOSTAS:
GÊNERO
TEXTUAL:
POSTAGEM
DE RECLAMAÇÃO**

ATIVIDADE DE CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO, DO GÊNERO E DO TEMA

1. Respostas pessoais. O intuito da questão é permitir aos estudantes que compartilhem suas experiências.
2. Espera-se que os estudantes cheguem à resposta de que se trata de uma plataforma em que consumidores fazem reclamações
3. Para que os direitos do consumidor sejam respeitados.
4. Espera-se que os estudantes respondam que se trata de uma postagem em que uma reclamação é feita.

ATIVIDADE 1 – INTERPRETAÇÃO TEXTUAL

1. Hotel Urbano ou Hurb.
2. O cliente comprou uma viagem e, na data em que ele escolheria quando viajaria, a empresa não entrou em contato conforme combinado.
3. Sim. Isso fica claro no seguinte trecho: “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”.
4. O autor gostaria que a empresa entrasse em contato para resolver o problema, informando o que seria preciso para marcar a viagem comprada.
5. Os emoticons e a linguagem das respostas da empresa tem a finalidade de mostrar-se atenciosa e próxima ao cliente no intuito de resolver o problema.
6. Sim, o problema foi resolvido. A empresa deu seguimento ao processo para marcar a viagem e o autor da postagem ficou satisfeito com o desfecho, embora mencione que gostaria que a agilidade de resolução tivesse ocorrido na primeira vez em que entrou em contato com a empresa.

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

1. A postagem de reclamação serve para buscar solução de problemas com empresas ao comprar produtos ou serviços. Além disso, ela serve como um alerta para demais consumidores sobre a qualidade de atendimento e prestação de serviço de empresas.
2. Consumidores que tiveram problemas com produtos ou serviços comprados.

3. A postagem é direcionada a empresas que causaram problemas e a demais consumidores.
4. Sem o título, o leitor não saberia do que se trata o texto. Assim, o título serve para contextualizar o leitor acerca do assunto a ser lido
5. Título//local e data//sequência de relato//reivindicação

ATIVIDADE 3 – ANÁLISE DO CONTEXTO DE PRODUÇÃO E CIRCULAÇÃO E DA FORMA COMPOSICIONAL DO GÊNERO (SUPORTE E TECNOLOGIAS)

1. Entre as possibilidades de recursos estão:

RECURSOS DIGITAIS DA PLATAFORMA RECLAME AQUI	Função do recurso
Ranking de reputação de empresas	Auxilia o consumidor a analisar a qualidade de produtos, serviços e atendimento de empresas
Ferramenta de comparação de empresas por reputação ao longo de períodos específicos	Auxilia o consumidor a analisar a qualidade de produtos, serviços e atendimento de empresas
Navegação por menu de categorias	Auxilia a localizar no site serviços, produtos ou empresas
Recursos de compartilhamento	Auxilia a compartilhar as experiências dos consumidores
Possibilidade de anexar mídias à reclamação	Auxilia a ilustrar o problema enfrentado pelo consumidor

ATIVIDADES DE ANÁLISE LINGUÍSTICA/SEMIÓTICA

1.
 - a) O tempo verbal empregado é o passado.
 - b) Porque o autor relata algo que já aconteceu.
 - c) Os marcadores são: dia 22/04/22; do dia 26/04 até o momento; entrariam em contato em até 15 dias.
 - d) Para que se saiba exatamente o tempo que as situações relatadas duraram.

2.

- a) O tempo verbal empregado é futuro do pretérito.
- b) Ele exprime de forma educada algo que gostaria que fosse feito.
- c) A justificativa afirma que o autor da postagem fez sua parte, pagando pelo serviço contratado, mas só teve problemas.
- d) Para reforçar a necessidade de que sua reivindicação para solução do problema seja acatada.

4. Para que a notícia fosse equilibrada, de forma que todos os envolvidos na questão pudessem se posicionar. Embora a imparcialidade seja impossível de se alcançar, mostrar todos os lados de um fato é tentar ser imparcial em sua cobertura.