



**SEQUÊNCIA  
DE ATIVIDADES:  
GÊNERO TEXTUAL:  
BOLETOS, FATURAS  
E CARNÊS**

# GÊNERO TEXTUAL: BOLETOS, FATURAS E CARNÊS

## 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 boletos 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.

Os **boletos, faturas e carnês** são gêneros situados no campo da **vida cotidiana**. Este gênero, que é considerado um gênero informativo, é encontrado com facilidade, tanto impressos quanto digitais. Sua finalidade é apresentar informações sobre produtos e/ou serviços que estão sendo adquiridos por um consumidor.

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**

Comece a aula apresentando alguns memes que, provavelmente, eles já devem ter visto circulando pela internet:

- A senhora já tentou comer o boleto?



<https://comunidade.nubank.com.br/t/o-boleto-e-a-vida-financeira-do-brasileiro/296391>



<https://www.gerarmemes.com.br/meme/1266116-teste-1-teste-2>



<https://br.pinterest.com/pin/854346991797254408/>

- O que todos esses memes têm em comum?
- Por que pagamos boletos?
- Na sua casa, você sabe diferenciar, por exemplo, o boleto da energia elétrica do da água?
- Será que todos os boletos são iguais?

Após a troca de ideias, apresente o vídeo a seguir:



Acesso em: 08/10 [https://www.youtube.com/watch?v=75zSVnp1r\\_4](https://www.youtube.com/watch?v=75zSVnp1r_4)

Continue a troca de ideias, permita que os alunos falem sobre o que conhecem do gênero, provavelmente essa conversa será acompanhada de alguns depoimentos.

Solicite que os alunos pesquisem para a **sala de aula invertida**:

- Por que os boletos têm códigos de barras?
- O que são os números na parte superior de um boleto?
- Como podemos identificar o pagador do boleto?
- E se vencer, o que é preciso fazer?
- Como identificamos quem recebe?
- E os boletos digitais, funcionam da mesma forma?

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 cotidiana, do gênero boletos.

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, informações que compõem o boleto). Quando todos estiverem prontos, 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 informações presentes e, após chegarem a um consenso sobre elas, registrar as respostas por escrito. É possível enviar os links previamente à turma ou apresentar os vídeos em sala para que os grupos respondam às perguntas.

Por fim, quando as informações forem registradas, o professor deve pedir aos grupos que apresentem aos demais estudantes suas respostas. Não é necessário que todos os grupos apresentem todas as respostas. 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. Caso decida utilizar as perguntas que necessitam da exibição dos vídeos, o professor deve exibi-los e, em seguida, apresentar os questionamentos.

## 2ª ETAPA: ANÁLISE DO GÊNERO BOLETOS

### 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 modelos de boletos 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 um boleto 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 no boleto, 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.**

### ATIVIDADE DE ANÁLISE DO GÊNERO BOLETO

Para este momento, organize os alunos em pequenos grupos, de 3 a 4 participantes, entregue aos grupos uma cópia do boleto de modelo, ou peça, antecipadamente, que tragam uma cópia de um boleto real, da casa deles. Embora estejam organizados em grupos, cada integrante deverá responder uma folha de atividade.

Observem o boleto a seguir. Em seguida, leia-o e respondam ao que se pede.

Coisas & coisas   111-1   07833.12345 67890.000123 98765.432112 1 23450000024100					
Local de Pagamento PAGÁVEL EM QUALQUER BANCO DO SISTEMA DE COMPENSAÇÃO					Vencimento 08/10/2022
Cedente/Beneficiário Livraria do povo					Agência/Código cedente 8741-5/0000984623484
Data do Documento 05/10/2022	Nº do Documento 000984654-7	Espécie doc. DM	Aceite DM	Data processamento 05/10/2022	Nosso número 000984654-7
Uso do Banco	Carteira RCR	Espécie Moeda R\$	Quantidade	Valor	(=) Valor do Documento 241,00
Instruções Até 08/10/2022: conceder desconto de R\$ 7,20. Após 08/10/2022: acrescentar o valor de multa de R\$ 2,25 por dia de atraso. Após 20/10/2022: não receber pagamento. Entre em contato pelo número 3333-0000. Pagamento referente aquisição de livros para a biblioteca municipal.					(-) Desconto/Abatimento
					(-) Outras deduções
					(+) Mora/Multa
					(+) Outros acréscimos
Biblioteca municipal de Andersen Rua dos leitores, 71, Bairro do Pensamento CEP 89898-989 Sempre Leio -SP					(=) Valor cobrado
Sacador/avalista					Autenticação mecânica Ficha de compensação
					

### Atividade 1 – interpretação textual

1. Com base nas pesquisas realizadas por vocês, como você explicaria o que é um boleto?

2. No caso do boleto que está sendo analisado por vocês, quem deve pagá-lo?
3. Seguindo as instruções dadas no boleto, complete:
  - a) Qual valor deve ser pago até a data de vencimento?
  - b) Qual valor deve ser pago após 2 dias de vencimento?
4. Quem está se beneficiando com este pagamento?
5. Caso o boleto tente ser pago após o dia 20/10, o que o pagador deverá fazer?
6. Baseando-se nas pesquisas do grupo, qual a importância do código de barras?
7. Sabendo-se que existem muitas tentativas de fraude, grifem as informações que o consumidor deve observar antes do pagamento de um boleto.

### **Atividade 2 – análise do contexto de produção e circulação e da forma composicional do gênero**

1. Quais são as informações essenciais para a composição de um boleto?
2. Essas informações possuem uma organização? Se sim, por qual razão?
3. Existem órgãos competentes para a fiscalização da emissão de boletos no Brasil? Se sim quais e o como fazem essa fiscalização?
4. Qual o meio de circulação desse gênero?
5. Monte um mapa mental com as características e explicações dos elementos de um boleto.

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 do boleto. 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.

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 do boleto de enciclopédia. Ao longo dessa leitura, o professor deve questionar os estudantes sobre aspectos 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: ANÁLISE LINGUÍSTICA/SEMIÓTICA

### Quantidade de aulas sugeridas para implementação da etapa: 1 aula

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 boletos e carta de reclamação**. As atividades disponibilizadas a seguir são exemplos de como abordar esses tópicos com os estudantes.

### ATIVIDADES DE ANÁLISE LINGUÍSTICA/SEMIÓTICA

Analise e reflita sobre as informações:

Mesmo com o “boom” do Pix e dos cartões de crédito, o boleto ainda figura entre uma das **formas de pagamento favoritas dos brasileiros**. Mais precisamente, ocupa o segundo **lugar da preferência nacional** ao se considerar a quantidade de transações, de acordo com o **Banco Cen-**



**tral do Brasil (Bacen), perdendo apenas para o Pix.** Em relação a valores, ocupa o terceiro lugar do ranking, atrás somente da Transferência Eletrônica Disponível (TED) e do Pix.

Em março deste ano, por exemplo, foram transacionados R\$ 386 milhões por meio de boletos. O problema é que esse tipo de operação financeira é muito **alvo de crimes**. Em 2021, o Brasil registrou 4,1 milhões de **movimentações suspeitas de fraude**, conforme o Indicador de Tentativas de Fraude da Serasa Experian. Esse número representa aumento de 16,8% em relação ao acumulado de 2020 e se destaca por ser o **mais expressivo de toda a série histórica**, iniciada em 2011.

O **golpe do boleto** não é novo, porém tem sido aperfeiçoado pelos infratores que **fazem cópias dos documentos de cobrança como se fossem verdadeiros** e o pagamento feito pela vítima cai na conta bancária do golpista. Dados da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) indicam que, durante a pandemia de covid-19, **esse tipo de ocorrência cresceu 45%** no País. Mas como escapar?

Para se prevenir, é importante saber identificar um boleto falso. Segundo o especialista Guilherme Petersen, diretor-executivo (CEO) da plataforma para negócios digitais de alta performance Ticto, **existem indicativos visuais que podem apontar a veracidade do boleto**.

Vale destacar que **eles são extremamente técnicos** e, por isso, pouco práticos de analisar no dia a dia. Mas alguns aspectos podem ser considerados. Confira oito dicas!

Acesso em 09/10/2022 <https://einvestidor.estadao.com.br/educacao-financeira/boleto-falso-como-identificar/>

### **1. Certifique-se de que a fonte é confiável**

“A melhor forma de se ter certeza da autenticidade é receber o documento de uma fonte confiável e oficial”, afirma Petersen. O ideal é conhecer bem a empresa emissora e saber se ela realmente é confiável.

### **2. Confira se o app do banco consegue ler o código de barras**

Um sinal de alerta é o fato de o aplicativo do banco não conseguir ler o código de barras, obrigando o usuário a copiar o número do boleto. “É um indicativo de que você deve prestar atenção”, pontua Petersen.

### **3. Atente-se aos nomes no boleto**

Boletos registrados em Débito Direto Autorizado (DDA) no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) do pagador e que tenham como beneficiário um nome não reconhecido pelo responsável em fazer o pagamento devem acender um alerta.

O especialista explica que, com a maior adesão ao DDA, o “trabalho” dos fraudadores ficou ainda mais fácil. Verifique também se os dados pessoais do pagador estão presentes, completos e corretos no boleto.

### **4. Fique atento a valores discrepantes**

Se o valor no momento do pagamento for diferente do que está impresso no boleto, preste atenção: “Isso não quer dizer que, se o valor estiver correto, o boleto é legítimo, mas é mais um ponto a se considerar”, diz Petersen.

### **5. Desconfie de boletos repentinos que chegam por e-mail ou SMS**

Receber por e-mail ou mensagem uma segunda via de boleto que não tenha sido solicitada sinaliza uma grande chance de o documento ser uma fraude.

## **6. Consulte a numeração das instituições bancárias**

Outra conduta útil para se evitar cair no golpe do boleto falso é verificar se os primeiros dígitos do código de barras do documento coincidem com o código do banco emissor. É possível consultar a numeração de todas as instituições bancárias no site da Febraban.

## **7. Confira erros ortográficos**

Erros ortográficos são comuns em boletos falsos. Verifique se há algo assim no documento e, caso haja, ligue o alerta.

## **8. Tenha o controle das datas de vencimentos e dos débitos**

Não confie apenas na memória quando o assunto for contas a pagar, porque isso aumenta o risco de se cair em golpes financeiros. Tenha o controle das suas finanças e registre as datas de vencimentos e débitos para evitar ser vítima de fraudes.

1. Após a leitura do texto acima, qual a função de um boleto?
2. Que tipo de linguagem (formal ou informal) devemos encontrar em um boleto? Por quê?
3. Sobre as informações contidas em um boleto, a quem elas são destinadas? Levante hipóteses com seu grupo e discutam a respeito.

Sabemos que, além das fraudes e golpes, podem acontecer outros problemas, como por exemplo, uma cobrança indevida. Neste caso, como devemos proceder? Que recursos temos para corrigir esses erros?

Vejam as orientações que o site do Serasa apresenta:

### **O que é cobrança indevida?**

Vamos dar um exemplo para você entender melhor. Imagine que você tinha um plano completo de internet que incluía TV paga.

Porém, depois de um ano utilizando o serviço, percebeu que quase nunca assistia à TV. Então, não valia a pena pagar o plano completo. Por isso, você entrou em contato com a operadora e pediu para cancelar a assinatura de televisão e resolveu ficar apenas com a internet.

Porém, na fatura seguinte houve a cobrança do plano completo, o que caracteriza a cobrança indevida. Com isso, você decidiu não pagar a fatura, porque já havia cancelado o plano completo.

E, ao tentar entrar em contato com a operadora, aparecia apenas uma voz gravada do robôzinho e você não conseguia resolver o problema para emitir a fatura.

Infelizmente, essa é uma situação bem comum.

Como não conseguiu resolver o problema, você decidiu não apenas deixar de pagar a fatura, mas também cancelar com a operadora e contratar outra.

Então, três meses depois você já havia até se esquecido da fatura antiga, quando recebeu uma notificação por e-mail de que seu nome seria negativado por causa dessa dívida. Com isso, você percebeu que teria que resolver a pendência antes que o nome entrasse na Serasa, mesmo sendo um caso de cobrança indevida.

Para não ter problemas, você resolve pagar o valor total da fatura, ainda que não tenha utilizado o serviço de TV.

Esse é um exemplo clássico de cobrança indevida.

Nesse caso, saiba que a empresa que fez a cobrança de forma indevida precisa restituir o valor que você pagou. E, se o seu nome for negativado indevidamente, você pode inclusive buscar indenização.

Outra solução, é o envio de uma carta de reclamação à empresa. Reclamação é o ato de protestar, o que normalmente é feito por meio de palavras, de modo oral ou por escrito.

O ato de reclamar na modalidade escrita confere maior formalidade ao ato, inclusive possibilitando a comprovação posterior de que isso foi feito.

Veja um exemplo:

Carta 1:

São Paulo, 10 de outubro de 2022.

A

Troca sim LTDA

A/C Serviço de Atendimento ao Cliente

Rua Chile, 2040 – Bairro do Espelho  
CEP: 18080-800 São Paulo/SP

**Assunto: Boleto com valor indevido.**

Prezados senhores

Em 30/09/2022, estive em seu estabelecimento e contratei o serviço de troca de pneus, na qual, antes de solicitar o serviço, me informei e custava R\$ 350,00, conforme a tabela anexada. Porém, ocorre que o boleto enviado para pagamento consta o valor de R\$ 700,00. Fiz várias tentativas de contato por telefone, sem sucesso.

Diante do exposto, solicito uma nova emissão do boleto com os valores ajustados, em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, fica V. Sa. notificada de que, na falta de atendimento à presente reclamação, no prazo de 10 dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Maria José

---

Maria José  
Rua da Felicidade, 31 – Bairro do Sussurro  
CEP: 18080-000 São Paulo/SP  
Telefone: (11) 99999-0000

Fontes: <https://www.serasa.com.br/limpa-nome-online/blog/cobranca-indevida-quais-sao-meus-direitos/>  
<https://www.modelosimples.com.br/modelo-de-carta-de-reclamacao.html>, acesso em 10/10/2022

Carta 2:

**Manaus, 05 de maio de 2021.**

À

**Magazine Luiza**

Ref. **Reclamação**

Antônio Araújo de Freitas, inscrito no CPF sob o nº 036.856.491-52, venho manifestar minha irrisignação acerca do processo de entrega do pedido nº 25463-8 (Uma televisão Samsung), realizado no dia 04 de abril de 2021.

Ocorre que a entrega do mesmo estava prevista para o dia 17 de abril de 2021 e até o momento, passados 18 dias deste prazo, ainda não o recebi.

Portanto, informo que caso o pedido não seja entregue até o dia 15 de maio de 2021, considerarei a compra cancelada por inadimplência do vendedor, solicitando desde já a restituição dos valores pagos.

Aguardo uma resposta para esta reclamação,

**Antônio Araújo de Freitas**

*modelosimples.com.br - Adaptado por TSA, 2021 (Carta fictícia)*

Fonte: <https://www.tudosaladeaula.com/2021/05/atividade-portugues-interpretacao-carta-de-reclamacao-7ao9ano.html>

- Analisando as duas cartas, o que elas têm em comum?
- Está clara a finalidade do texto?
- Quais argumentos foram apresentados na carta 1? E na dois?
- Como podemos identificar o destinatário e remetente dessas cartas?
- Você observou que elas possuem um padrão de escrita?

As cartas de reclamação apresentam os seguintes aspectos:

**Identificação do destinatário:** nesse caso, o nome pode ser acompanhado do cargo ocupado pelo destinatário e/ou o nome da instituição da qual faz parte.

**Marcação de local e data:** em diferentes locais, a marcação de local e data sempre se fará presente. Pode ser apresentada no canto superior da página, ao final, junto à assinatura, ou nos dois locais.

**Vocativo:** apresenta-se destacado ou acoplado ao corpo do texto. A depender do nível de proximidade e da diferença hierárquica entre os interlocutores, pode ser necessário o uso de pronomes de tratamento adequados ao cargo do destinatário.

**Corpo do texto:** é a parte em que o remetente de fato expressa seu problema bem como apresenta seus argumentos em defesa de uma solução. O corpo do texto pode variar de tamanho a depender da complexidade do assunto.

**Despedida:** toda carta apresenta uma despedida final que serve para marcar a finalização da mensagem.

**Assinatura:** ao final da carta, o remetente deve assiná-la e indicar seu cargo ou função (quando necessário).

Além dessa estrutura, outras características compõem a carta de reclamação. Ela deve apresentar uma linguagem clara e concisa. Toda informação apresentada deve ser pertinente à reclamação que está sendo feita. O autor também pode inserir anexos que auxiliem na argumentação."

Fonte: <https://brasilecola.uol.com.br/redacao/carta-reclamacao.htm>, acesso em 10/10/2022.

## 4ª ETAPA: PRODUÇÃO TEXTUAL

### 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 de uma carta 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 boleto, um exemplo de ficha de planejamento e um exemplo de folha de produção textual.

### PROPOSTA DE PRODUÇÃO TEXTUAL

Imagine que com a Copa do Mundo chegando, você e seus amigos resolveram comprar itens para animar os jogos que acompanharão. Vocês compraram camisetas, vuvuzelas, pompons e apitos. Na hora em que o funcionário da loja emitiu o boleto, não perceberam que os itens foram cobrados de forma duplicada e realizaram o pagamento. Após várias tentativas de solucionar o problema, sem sucesso, receberam a orientação de um funcionário da loja para fazer uma carta de reclamação.



Para sua carta de reclamação, você deverá:

- Informar data e local;
- Identificar o destinatário;
- Informar o assunto;
- Apresentar o problema e seus argumentos para a resolução;
- Despedida;
- Assinatura;

Professor, caso seja necessário, os modelos apresentados anteriormente poderão ficar disponíveis para consulta.

## FICHA DE PLANEJAMENTO

Data e local do envio da carta:

---

---

Identificação do destinatário:

---

---

Assunto:

---

---

Apresentação do problema e argumentação:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Despedida:

---

Assinatura:

---

## FOLHA DE PRODUÇÃO

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 uma carta de reclamação. Mais do que um contexto meramente simulado, é possível concretizá-lo na escola, tornando assim, a prática de produção textual situada e concreta. 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. Em seguida, deve haver um momento de planejamento (ver modelo de ficha de planejamento disponibilizada anteriormente). Uma vez tendo as informações em mãos, a turma pode preencher a ficha de planejamento. 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 lembre 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 da ficha de planejamento e da produção final. 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 do verbete de enciclopédia.

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				
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)				
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				
Nome do estudante				
Nome do estudante				

