

ROSA MARIA SCHMITZ SIMONI

**UMA CARACTERIZAÇÃO DO GÊNERO CARTA-CONSULTA NOS
JORNAIS O GLOBO E FOLHA DE S. PAULO**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado
em Ciências da Linguagem como requisito
parcial à obtenção do grau de Mestre em
Ciências da Linguagem

Universidade do Sul de Santa Catarina

Orientador: Prof. Dr. Adair Bonini

TUBARÃO, 2004

ROSA MARIA SCHMITZ SIMONI

**UMA CARACTERIZAÇÃO DO GÊNERO CARTA-CONSULTA NOS
JORNAIS O GLOBO E FOLHA DE S. PAULO**

Esta dissertação foi julgada adequada à obtenção do grau de Mestre em Ciências da Linguagem e aprovada em sua forma final pelo Curso de Mestrado em Ciências da Linguagem da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Tubarão – SC, dia de mês de ano.

Prof. Dr. Adair Bonini
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof. Dr. Fábio José Rauen
Universidade do Sul de Santa Catarina

Prof. Dr. Rosângela Hammes Rodrigues
Universidade Federal de Santa Catarina

DEDICATÓRIAS

Ao Névio, Patrícia, Fernanda, Cristina e Víctor, razões do meu existir.

AGRADECIMENTOS

A Deus, por proporcionar-me a vida e a capacidade de seguir em frente;
ao Prof. Adair Bonini: pela disponibilidade e paciência com que me orientou;
ao Prof. Fábio Rauen, por sua compreensão;
a minha irmã Isalda e esposo, pela presença constante;
ao Névio, meu marido e aos filhos Patrícia, Fernanda, Cristina e Victor, pelo apoio, carinho e compreensão;
enfim, a todos aqueles que direta ou indiretamente, me auxiliaram nesta caminhada.

RESUMO

O presente estudo busca construir uma explicação inicial para o gênero carta-consulta, visando também determinar sua função no jornal. Inscreve-se na perspectiva sócio-retórica da análise de gêneros textuais, sobretudo os trabalhos de Swales (1990) e Bhatia (1993). A metodologia adotada é a mesma proposta por Bonini (2001c) no projeto: "Os gêneros do jornal : as relações entre gênero textual e suporte", ao qual esta pesquisa está atrelada. O corpus de análise compõe-se de sessenta e oito textos veiculados em dois grandes jornais de circulação nacional (O Globo e Folha de S. Paulo) editados no período de 2 a 14 de janeiro de 2000. A análise do corpus revelou o modo como os exemplares do gênero carta-consulta estão organizados, apontando padrões estruturais correspondentes e dois subgêneros: carta-consulta direta e carta-consulta indireta.

Palavras-chave: gênero, discurso, carta, carta-consulta, jornal.

ABSTRACT

The present work presents a tentative explanation of a specific type of letter to newspapers (which necessarily implies an answer), and it also aims to establish its function in the newspaper. In theoretical terms, the work follows the socio-rhetorical analytical perspective, especially as presented in the works of Swales (1990) and Bhatia (1993). The methodology adopted is that proposed by Bonini (2001c) in the project “Genres in the newspaper: the relationship between genre and vehicle”, to which this research is connected. The corpus for analysis consists of sixty-eight texts published by two major Brazilian national newspapers (“O Globo” and “Folha de S. Paulo”) in the period between 2 and 14 January of the year 2000. The data analysis reveals how the exemplars of this specific genre are organized, indicating corresponding structural patterns and two sub-genres: direct and indirect letters to newspapers.

Keywords: genre, discourse, letter, newspaper.

SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS.....	8
LISTA DE TABELAS.....	9
1 INTRODUÇÃO.....	10
2 REVISÃO DA LITERATURA.....	12
2.1 A PERSPECTIVA SÓCIO-RETÓRICA NA ANÁLISE DO GÊNERO	12
2.1.1 <i>Breve histórico dos estudos de gêneros.....</i>	<i>12</i>
2.1.2 <i>A noção de gênero em Swales</i>	<i>16</i>
2.1.3 <i>A noção de gênero em Bhatia.....</i>	<i>22</i>
2.2 GÊNEROS JORNALÍSTICOS	24
2.3 GÊNERO CARTA: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES.....	31
3 METODOLOGIA.....	42
3.1 TIPO DE ESTUDO	42
3.2 DESCRIÇÃO DO CORPUS DA PESQUISA	46
3.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE	47
4 ANÁLISE DE DADOS.....	49
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ESTRUTURA GENÉRICA.....	49
4.1.1 <i>Carta-consulta direta.....</i>	<i>50</i>
4.1.2 <i>Carta-consulta indireta.....</i>	<i>60</i>
4.2 O GÊNERO CARTA-CONSULTA NO JORNAL	67
5 CONCLUSÃO	70
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Modelo de introdução de artigos científicos em inglês conforme Swales (1990, p. 141).....	21
Quadro 2 – Gênero relato e suas espécies (<i>apud</i> RODRIGUES, 2001, p. 144).....	31
Quadro 3 – Gênero comentário e suas espécies (<i>apud</i> RODRIGUES, 2001, p. 144).....	31
Quadro 4 – Gêneros relacionados ao jornal arrolados nos manuais de estilo, nos dicionários de comunicação e na literatura acadêmica da área de comunicação (<i>apud</i> BONINI, 2003, p. 203).....	39
Quadro 5 – Metodologia de Bhatia (1993) para estudo de gêneros textuais (<i>apud</i> BONINI, 2002b).....	44
Quadro 6 – Estrutura composicional da carta-consulta direta.	51
Quadro 7 – Carta-consulta direta.	52
Quadro 8 – Estrutura composicional da carta-consulta indireta.....	60
Quadro 9 – Estrutura composicional da carta-consulta indireta.....	61

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Frequência e percentual dos subgêneros do gênero carta-consulta no <i>corpus</i> :	50
Tabela 2 – Frequência e percentual de passos e movimentos do subgênero carta-consulta direta:	60
Tabela 3 – Frequência e percentual de passos e movimentos do subgênero carta-consulta indireta:	66
Tabela 4 – Frequência do subgênero carta-consulta direta em cadernos e seções do jornal O Globo entre os dias 2 e 14 de janeiro de 2000.....	67
Tabela 5 – Frequência do subgênero carta-consulta direta em cadernos e seções do jornal Folha de S. Paulo entre os dias 2 e 14 de janeiro de 2000.....	67
Tabela 6 – Frequência do subgênero carta-consulta indireta em cadernos e seções do jornal O Globo entre os dias 2 e 14 de janeiro de 2000.....	68
Tabela 7 – Frequência do subgênero carta-consulta indireta em cadernos e seções do jornal Folha de S. Paulo entre os dias 2 e 14 de janeiro de 2000.....	69

1 INTRODUÇÃO

A motivação para a análise da constituição e do funcionamento dos gêneros textuais vem ocupando um espaço cada vez maior no campo dos estudos lingüísticos, mais especificamente, no campo da lingüística aplicada voltada para estudos relacionados ao ensino e aprendizagem de línguas (materna e estrangeira).

Embora uma grande quantidade de estudos tenha sido e continue sendo desenvolvida sobre gêneros textuais, muitos desses gêneros ainda não foram discutidos e descritos. Dentre esses gêneros, encontram-se os da esfera jornalística, hoje propagados como essenciais para atividade de ensino, o que faz surgir a necessidade de pesquisas comprometidas com a descrição dos gêneros do jornal menos explorados, como por exemplo a crítica, o perfil, a carta do leitor, a tira, a charge.

Conforme Bonini (2001a, 2001c, 2002b e 2003a), apesar de há algum tempo estar presente nas análises lingüísticas, pouco se sabe sobre os gêneros do jornal, de um modo mais sistemático. Faltam estudos mais detalhados sobre a totalidade dos gêneros que compõem o jornal, no sentido de responder a questões tais como: quantos são? como são? e qual papel que exercem na estruturação do próprio jornal?.

A presente pesquisa não pretende dar conta de todas essas perguntas levantadas.

Ela objetiva ser parte de uma das respostas, ao eleger como objeto de análise o gênero “carta-consulta”. A literatura da área jornalística é bastante restrita em relação a esse gênero; por isso, permanecem por serem esclarecidas questões como: O que caracteriza o gênero? Como a carta-consulta se apresenta nas diferentes seções do jornal? Que relação se estabelece entre esse gênero específico e o jornal como um todo? Ao tratar tais questões, procurou-se contribuir com o macroprojeto – Projeção-Projeto Gêneros do Jornal (As relações entre gêneros textuais e suporte), desenvolvido por Bonini (2002b).

O fato de a literatura ser escassa nessa direção, justifica o interesse por investigar o gênero carta-consulta e, a partir de sua distribuição no jornal, verificar o modo como esse gênero funciona em relação ao jornal, bem como perceber características da estrutura textual e funcional desse gênero específico, contribuindo, assim, não apenas para o projeto ao qual esta pesquisa está atrelada, mas também trazer subsídios a todos aqueles que se propõem a fazer um trabalho mais específico com a linguagem.

Acredita-se que o levantamento da estrutura das características de textos pertencentes ao gênero carta-consulta pode ser utilizado para práticas pedagógicas voltadas para as questões de ensino e aprendizagem de gênero e produção textual.

Do ponto de vista de sua organização, esta dissertação está dividida em cinco capítulos. No presente capítulo, fez-se uma breve apresentação do tema da pesquisa. No segundo capítulo, faz-se uma revisão da literatura que fundamenta esta pesquisa. O terceiro capítulo destina-se à descrição da metodologia utilizada. No quarto capítulo, apresenta-se a análise dos dados, organizada em duas partes: a caracterização da estrutura genérica e a função do gênero no jornal. O último capítulo destina-se às considerações acerca do trabalho efetuado.

2 REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo, procura-se apresentar, em um primeiro momento, a teoria de base desta pesquisa: a perspectiva sócio-retórica de análise de gêneros. Logo em seguida, apresenta-se o que consta na literatura da área de comunicação sobre gêneros textuais e, mais especificamente, sobre o gênero em estudo: a carta-consulta.

2.1 A PERSPECTIVA SÓCIO-RETÓRICA NA ANÁLISE DO GÊNERO

Nesta seção, será exposta, brevemente, a história da noção de gênero e, posteriormente, apresentados os trabalhos de Swales (1990, 1992) e Bhatia (1993), principais autores da perspectiva sócio-retórica do estudo dos gêneros.

2.1.1 Breve histórico dos estudos de gêneros

O interesse pela noção de gênero vem desde a antiguidade. As questões relacionadas a este objeto têm sido, ao longo dos tempos, uma preocupação constante dos estudiosos da linguagem, tanto na retórica clássica quanto nas pesquisas contemporâneas em poética e semiótica literária e lingüística. Ainda assim, a noção de gênero, como prática social, permanece pouco explorada, como se pode perceber nas palavras de Meurer (2000, p.

151) ao afirmar “[...] que se sabe ainda muito pouco sobre a linguagem efetivamente utilizada nos diferentes contextos das atividades humanas características da cultura moderna, sendo que muitos gêneros textuais (a grande maioria, de fato) não foram ainda descritos e analisados”.

Platão e Aristóteles já se preocupavam em delimitar e nomear textos. No período clássico surgem importantes classificações. Dentre essas classificações pode-se citar, em primeiro lugar, a clássica distinção entre poesia e prosa. É também desse período a distinção entre lírico, épico e dramático, como as três formas fundamentais de literatura. Essa classificação perdura até nossos dias. Uma outra classificação é a que opõe a tragédia à comédia.

Não só a poética, mas também a retórica antiga deixou seu legado. Em seu livro *A arte retórica*, Aristóteles (s.d.) registra sua oposição aos antigos retóricos que, tendo como preocupação a capacidade de argumentar, desenvolveram uma descrição de partes convencionais do discurso. Somada a outros conteúdos, essa descrição funcionava como um conjunto de regras do bem-falar.

Para Aristóteles, diferentemente, a retórica não deveria ser uma técnica de persuasão, mas um estudo das possibilidades de convencimento em cada situação discursiva. A partir das circunstâncias em que são pronunciados os discursos. Este autor classificou-os em três tipos: o judiciário, o deliberativo e o demonstrativo. No judiciário, pautado na idéia do justo, o orador acusa ou se defende. O deliberativo, pautado na idéia do útil, era habitualmente dirigido a um auditório a quem se aconselhava ou dissuadia. O demonstrativo pautava-se na idéia do belo ou honorífico.

Para ele, somente duas partes seriam importantes no manuseio desses gêneros: 1) indicar o assunto de que se trata; e 2) fazer as demonstrações. As demais deveriam ser pensadas em cada caso. Seja na poética ou na retórica, esse período deixou como marca um conjunto de fórmulas de composição dos textos.

Bonini (2002a, p. 14) diz que “a visão clássica sobre o que caracteriza um texto é a de partes convencionais descritas em abstrato, quase à margem do ato comunicativo e do contexto social de ocorrência”.

Em meados do século XX, Bakhtin destaca-se no cenário das ciências da linguagem. Inova em relação aos clássicos, ao desenvolver uma nova visão sobre como os textos adquirem identidades específicas, levando em consideração os aspectos da interação e as condições sócio-históricas de produção da linguagem. A esse respeito, Bakhtin (1992, p. 279) afirma: “[...] cada esfera de utilização da língua elabora seus tipos relativamente estáveis de enunciados, sendo isso que denominamos gêneros do discurso”. Ainda de acordo com Bakhtin (1992), os gêneros se caracterizam por um conteúdo temático, um estilo e uma construção composicional. Essa definição tornou-se ponto de partida para a maior parte dos estudos mais recentes sobre gêneros textuais.

Esse estudioso defende que a verdadeira unidade de comunicação é o enunciado, fenômeno que fundamenta o princípio dialógico da comunicação humana. O que delimita o enunciado é o momento em que se dá a transferência de um enunciadador para o outro. As trocas entre falantes assumem formas diferentes, sendo estas formas relativamente estáveis do enunciado o que denomina gêneros do discurso.

Ao considerar a heterogeneidade dos gêneros do discurso e a dificuldade de definir o caráter genérico do enunciado, Bakhtin (1992) enquadra os gêneros discursivos em dois grupos: os gêneros primários (simples) e gêneros secundários (complexos). Os gêneros primários “são constituídos em circunstâncias de comunicação verbal espontânea” (p. 281), tendo, como por exemplo, a réplica do diálogo cotidiano ou a carta.

Os gêneros secundários “aparecem em circunstâncias de uma comunicação cultural mais complexa e relativamente mais evoluída, principalmente escrita: artística, científica, sociopolítica, etc.” (p. 281), sendo exemplos, o romance, o teatro, o discurso

científico, o discurso jornalístico/publicitário, entre outros. Os gêneros secundários podem absorver vários gêneros primários e, quando isso ocorre, estes gêneros perdem a sua relação imediata com a realidade, para se constituírem como acontecimento no gênero secundário. Por exemplo, o diálogo cotidiano ou a carta, quando inseridos num romance, perdem a relação com a vida cotidiana, integrando-se à realidade do romance concebido como fenômeno da vida literária.

Para Bakhtin a língua se realiza através de enunciados orais ou escritos e, ao utilizá-la, sempre o fazemos num dado gênero, mesmo que não se tenha consciência disso. Segundo o autor (1992, p. 301), há gêneros mais padronizados e estáveis, que seguem convenções rigorosas de produção, e há outros mais maleáveis, mais plásticos e criativos, portanto, mais livres e informais.

Anteriormente, não havia um conceito técnico de texto. Só por volta dos anos 60, firma-se o interesse pelos estudos lingüísticos do discurso. Até então, a preocupação da Lingüística voltava-se para as unidades menores que o texto (o fonema, a palavra, a frase). A partir do momento em que essa ciência passa a se preocupar com o texto, começa a preparar o caminho para se pensar a questão do gênero de uma forma mais consistente.

Conforme Bonini (2002a), desde o final da década de 80, as discussões sobre a noção de gênero suscitam diferentes e fecundas abordagens teóricas transdisciplinares que, com base em critérios externos à língua, dão primazia não aos traços caracterizadores do texto, mas ao processo que permite a existência das identidades textuais. Destacam-se, nessa fase, o modelo sócio-retórico de Swales (1990, 1992), o socio-construtivista de Bronckart (1999) e o configuracionista de Adam (1987, 1992).

Adam (1987, 1992) e Bronckart (1999) pertencem à escola européia do estudo do gênero, filiada à perspectiva francesa de análise do discurso. Na escola francesa, o discurso corresponde ao efeito de sentido que se materializa na enunciação de um indivíduo a partir de

suas ideologias, enunciações anteriores, seu meio social e econômico e circunstância de enunciação. Já Swales (1990) e Bhatia (1993) pertencem à escola americana, com tendência para a análise do discurso anglo-saxã, para a qual o discurso é praticamente um elemento formal da linguagem, correspondendo a um corpo de concepções, ideologias e normas institucionais, necessários à produção de textos. É a esta segunda perspectiva que o presente trabalho se atém, propondo-se a estudar os gêneros do jornal, mais especificamente, o gênero carta-consulta.

2.1.2 A noção de gênero em Swales

Swales (1990) volta seus estudos para o ensino do inglês acadêmico. Este estudioso preocupou-se com ensino do inglês para propósitos específicos, tanto em relação aos estudantes nativos quanto aos não nativos. Seu trabalho sobre gênero tem sido visto como um instrumento pedagógico eficiente “[...] para ensinar os estudantes a produzirem e compreenderem melhor os seus textos como também os de outros autores” (ARAÚJO, 2000, p. 188), permitindo a aprendizagem de língua mediante “forma e propósitos apropriados” (SWALES, 1990, p. 8). Além disso, a análise de gênero proposta por Swales tem se revelado uma opção de pesquisa dos gêneros em contextos acadêmicos, científicos e profissionais. Ao mostrar a importância desse tipo de análise como um meio de se conhecer o discurso escrito e falado para fins aplicados, Swales enfatiza o caráter empírico da linguagem.

Para o autor, o texto deve ser visto em seu contexto, isto é, os elementos situacionais que lhe dão origem devem também ser considerados, e não apenas os elementos lingüísticos. Para melhor explicar o modo como o texto funciona na comunicação, Swales (1990) se baseia em três conceitos-chave que se entrelaçam. São eles: comunidade discursiva, gênero e tarefa. O primeiro considera as dimensões referentes ao papel e ao contexto do texto, enquanto os dois últimos, em conjunto, possibilitam discutir a natureza do gênero.

Para sumarizar o entrelaçamento desses três elementos, pode-se dizer que “Comunidades discursivas são redes sócio-retóricas que se formam com a finalidade de atuar em torno de objetivos em comum” (SWALES, 1990, p. 9). São constituídas por pessoas que se agrupam em torno de propósitos comunicativos comuns e que trabalham com gêneros particulares, possuindo, segundo o autor (1990, p. 4), “[...] maior conhecimento das convenções desse gênero”. Assim sendo, os gêneros pertencem a comunidades discursivas, não a indivíduos, pois, para Swales, o gênero é um elemento concreto que surge na interação comunicativa de uma comunidade discursiva para que os propósitos comunicativos dessa comunidade sejam alcançados.

Swales (1990, p. 58) define gênero como “uma classe de eventos comunicativos” que possuem características estáveis e um nome conhecido na comunidade discursiva, além de outras características. Dos gêneros emanam procedimentos de codificação e decodificação moderados pelo papel do texto e seu meio ambiente. Com base nestes procedimentos, é cunhado o conceito de tarefa como: uma atividade pedagógica orientada para a aquisição do gênero e, portanto, das habilidades relativas a este.

O elo que estabelece a relação entre os três elementos-chave é o propósito comunicativo, pois ele orienta as atividades de linguagem da comunidade discursiva, define o protótipo para identificar o gênero e opera como determinante principal da tarefa.

Para o presente trabalho, considerar-se-á apenas os dois primeiros conceitos, entendidos como fundamentais para a teoria de Swales.

Segundo o autor, nem toda comunidade é uma comunidade discursiva. A partir daí, faz uma distinção entre comunidade de fala e comunidade discursiva. Para esse estudioso, diferentemente da comunidade de fala, a comunidade discursiva não diz respeito a membros necessariamente localizados num espaço geográfico e que compartilham regras funcionais. Por isso, pessoas de línguas e países diferentes podem formar uma comunidade discursiva,

desde que, compartilhem informações e práticas discursivas, mediante interesses comuns.

Para conceituar comunidade discursiva, Swales (1990) propõe as seis características, a seguir:

- a) possui um conjunto de objetivos públicos comuns amplamente aceitos;
- b) possui mecanismos de intercomunicação entre seus membros;
- c) usa mecanismos de participação principalmente para prover informação e *feedback*;
- d) utiliza, e portanto possui, um ou mais gêneros para a realização comunicativa de seus objetivos;
- e) tem desenvolvido um léxico específico;
- f) admite membros com um grau adequado de conhecimento relevante e perícia discursiva.

O conceito de comunidade discursiva publicado por Swales em *Genre analysis* (1990) provocou debate entre acadêmicos. O autor acata as críticas e em seu artigo de 1992, *Re-thinking genre: another look at discourse community effects*, repensando esse conceito, admite a importância da participação individual na configuração das comunidades discursivas, bem como a idéia de que os indivíduos participam de várias comunidades e não de uma apenas. O autor reconhece, ainda, que seus critérios não consideram a busca do novo e que, de fato, as comunidades buscam e aceitam gêneros novos, questões novas, etc. A partir daí, Swales (1992) reformula seus critérios para definir comunidade discursiva – exceto o segundo – e passa a expressá-los da seguinte forma:

- a) uma comunidade discursiva possui um conjunto perceptível de objetivos. Esses objetivos podem ser formulados pública e explicitamente e também ser no todo ou em parte estabelecidos pelos membros; podem ser consensuais – ou podem ser distintos, mas relacionados (velha e nova guardas; pesquisadores e clínicos, como na conflituosa Associação Americana de Psicologia);
- b) uma comunidade discursiva possui mecanismos de intercomunicação entre seus membros. (não houve mudança neste ponto. Sem mecanismos, não há comunidade);
- c) uma comunidade discursiva usa mecanismos de participação para uma série de propósitos: para prover o incremento da informação e do *feedback*; para canalizar a inovação; para manter os sistemas de crenças e de valores da comunidade, e para aumentar seu espaço profissional;
- d) uma comunidade discursiva utiliza uma seleção crescente de gêneros no alcance de seu conjunto de objetivos e na prática de seus mecanismos participativos. Eles freqüentemente formam conjuntos ou séries;
- e) uma comunidade discursiva já adquiriu e ainda continua buscando uma terminologia específica;
- f) uma comunidade discursiva possui uma estrutura hierárquica explícita ou

implícita que orienta os processos de admissão e de progresso dentro dela.

De acordo com esses novos critérios, Swales passa a descrever a comunidade como uma estrutura de participação na qual os participantes ascendem mediante o domínio que adquirem do discurso e dos gêneros. Conforme Herais e Biasi-Rodrigues (no prelo), o autor, como resultado de questionamentos seus e de outros pesquisadores, revê a centralidade da noção de propósito para a identificação do gênero e da comunidade discursiva. Passa, então, a perceber o propósito como um elemento dinâmico inserido em um processo social mais amplo que se modifica de acordo com a especificidade da comunidade discursiva e de acordo com as mudanças sociais que levam a mudanças no propósito.

Em sua obra de 1990, Swales seleciona elementos para seu conceito de gênero, valendo-se do folclore, de estudos literários, da lingüística e da retórica. Segundo o autor, “falta ao conceito uma clareza e sobra a associação de gênero com uma forma textual, o que ‘atrapalha’ o uso do conceito como ‘ferramenta’ no ensino da língua” (*apud* HEMAIS e BIASI-RODRIGUES, no prelo).

A partir desses quatro campos de estudo, Swales desenvolve seu conceito de gênero:

Um gênero compreende uma classe de eventos comunicativos, cujos exemplares compartilham os mesmos propósitos comunicativos. Esses propósitos são reconhecidos pelos membros mais experientes da comunidade discursiva original e, portanto, constituem a razão do gênero. A razão dá o contorno da estrutura esquemática do discurso e influencia e restringe as escolhas de conteúdo e estilo. O propósito comunicativo é o critério que é privilegiado e que faz com que o escopo do gênero base mantenha focado estreitamente numa determinada ação retórica compatível com o gênero. Além do propósito, os exemplares do gênero demonstram padrões semelhantes mas com variações em termos de estrutura, estilo, conteúdo e audiência pretendida. Se forem realizadas todas as expectativas sobre o que é altamente provável para o gênero, o exemplar será visto pela comunidade discursiva original como um protótipo. Os gêneros têm nomes que são herdados e produzidos pelas comunidades discursivas e importados por outras comunidades. Esses nomes constituem uma comunicação etnográfica valiosa, porém tipicamente precisam de validação adicional. (1990, p. 58)

Essa definição aponta o propósito comunicativo como o traço definidor de gênero. O propósito comunicativo é compartilhado pelos membros da comunidade na qual o gênero é praticado, podendo ser reconhecido por seus membros menos experientes e, ainda, podendo ou não ser reconhecido por indivíduos não-membros da comunidade discursiva. Além do propósito, é preciso considerar também os padrões de estrutura dos exemplares do gênero, o estilo, a audiência-alvo, a terminologia própria desenvolvida pela comunidade discursiva. Ou seja, se um exemplar possuir tais características, será considerado prototípico pela comunidade discursiva.

Vale ressaltar que os gêneros variam de acordo com o propósito comunicativo de uma determinada comunidade discursiva. Segundo Biasi-Rodrigues (s.d.), “Em uma situação recorrente, por exemplo, no ambiente da universidade, o mesmo evento pode ser identificado com mais de um nome”. A autora diz, ainda que: “Com o passar do tempo, os nomes dos gêneros ficam, mas as atividades associadas com os gêneros mudam, como é o caso da palestra, que não é mais um monólogo, necessariamente, pois pode ser interativa”.

Com base principalmente em seus conceitos de gênero e comunidade discursiva, Swales (*apud* HEMAIS e BIASI-RODRIGUES, no prelo) elabora uma forma de pesquisa, em seu estudo de introduções de artigos científicos, para explicar o modo como a estrutura genérica se constitui, pois é nela que o gênero se concretiza. Para isso, o autor criou um modelo de introduções de artigo científico, também chamado de CARS (*Creating a research space*, ou Criando um espaço de pesquisa) que compreende dois níveis de unidade de informação: os “movimentos” (*moves*) e os “passos” (*steps*). Os movimentos são mais abrangentes e os passos mais específicos, podendo ser opcionais ou não.

Em seu modelo, Swales chega a três movimentos básicos com seus respectivos passos, como se pode ver no quadro 1.

Parafrazeando Motta-Roth e Hendges (1996), pode-se dizer que cada movimento é

uma unidade estrutural do texto que apresenta uma orientação uniforme e uma função claramente definida, como por exemplo, em artigos científicos, estabelecer o território epistemológico da área. Um movimento pode ser definido, então, como um bloco de texto que pode se estender por mais de uma sentença, realizando uma que realiza função comunicativa específica e, juntamente com outros movimentos, constitui a totalidade da estrutura informacional que deve estar presente no texto para que esse possa ser reconhecido como um exemplar de um dado gênero do discurso. Cada movimento representa um estágio no desenvolvimento da estrutura total da informação.

Quanto aos passos, Motta-Roth e Hendges (1996, p. 60) definem como “estratégias constitutivas mais específicas que se combinam para formar a informação que perfaz um movimento”. Um movimento pode ser realizado por um ou mais passos.

<u>MOVIMENTO 1: ESTABELECE O TERRITÓRIO</u>		
Passo 1 - Estabelecer a importância da pesquisa	e/ou	↓ Diminuindo o esforço retórico
Passo 2 - Fazer generalização/ões quanto ao tópico	e/ou	
Passo 3 - Revisar a literatura (pesquisas prévias)		
<u>MOVIMENTO 2: ESTABELECE O NICHU</u>		
Passo 1A - Contra-argumentar	ou	↓ Enfraquecendo os possíveis questionamentos
Passo 1B - Indicar lacuna/s no conhecimento	ou	
Passo 1C - Provocar questionamento	ou	
Passo 1D - Continuar a tradição		
<u>MOVIMENTO 3: OCUPAR O NICHU</u>		
Passo 1A - Delinear os objetivos	ou	↓ Explicitando o trabalho
Passo 1B - Apresentar a pesquisa		
Passo 2 - Apresentar os principais resultados		
Passo 3 - Indicar a estrutura do artigo		

Quadro 1 – Modelo de introdução de artigos científicos em inglês conforme Swales (1990, p. 141)

Embora a preocupação de Swales fosse descrever e interpretar os movimentos retóricos presentes na introdução de artigos científicos, o modelo CARS já teve sua aplicabilidade testada por vários pesquisadores com diferentes gêneros. A presente pesquisa também utilizará o modelo CARS para o levantamento da organização textual da carta-consulta.

2.1.3 A noção de gênero em Bhatia

Ao abordar gênero, Bhatia (1993) apóia-se na definição de Swales (1990), porém a forma deixa de ser o elemento central do gênero e o propósito passa a ocupar esse lugar. Qualquer mudança significativa no propósito comunicativo implica um gênero diferente enquanto as menos significativas, um subgênero.

De acordo com o autor, ainda que os membros de uma comunidade discursiva tenham liberdade para usar quaisquer recursos lingüísticos, estes devem estar de acordo com certas práticas padronizadas de um gênero em particular, pois uma combinação genérica inapropriada é reconhecida como estranha para qualquer usuário da língua afeito àquela prática. Resumindo, para Bhatia (1993, p. 16) um gênero textual “[...] é uma instância da realização bem sucedida de um propósito comunicativo específico pela utilização de conhecimento convencionalizado sobre recursos discursivos e lingüísticos”.

Para desenvolver a análise de identificação e descrição de um gênero, este estudioso sugere os sete passos abaixo:

- a) colocar o texto de dado gênero num contexto situacional;
- b) fazer um levantamento da literatura existente;
- c) refinar a análise do contexto-situacional;
- d) selecionar o corpus;
- e) estudar o contexto institucional;
- f) determinar níveis de análise lingüística;
- g) obter informação de especialista/membro experiente da comunidade discursiva.

Para o nível lingüístico, o autor apresenta três níveis, dentre os quais o analista deverá escolher um ou mais, de acordo com as características de sua análise. Os três níveis são: a) análise de características léxico-gramaticais; b) análise de padronização de texto ou textualização; c) interpretação estrutural do gênero.

Bhatia relata o estudo que realizou com os gêneros carta promocional e carta de

pedido de emprego. Dentre as diferenças entre esses dois tipos de carta, o autor aponta as causas que as levaram a serem produzidas. A primeira, cujo objetivo é ampliar as vendas de um produto não foi solicitada pelo destinatário. Quanto à segunda, o pedido de emprego, realçando as características do aspirante ao cargo, é uma resposta a um anúncio.

Bhatia identifica os movimentos das duas cartas analisadas da seguinte forma:

- a) estabelecimento de credenciais;
- b) introdução de oferta:
 - i. oferecimento do produto ou serviço;
 - ii. detalhamento da oferta;
 - iii. identificação do valor da oferta;
- c) oferecimento de incentivos;
- d) inclusão de documentos;
- e) solicitação de resposta;
- f) uso de táticas de pressão;
- g) encerramento com expressão de polidez.

O autor considera as duas cartas como sendo um gênero promocional e destaca estratégias capazes de produzir descrições diferentes de um mesmo gênero, ao dizer ser possível “introduzir considerações novas ou adicionar propósito comunicativo ao texto” e que tal “variação algumas vezes ajuda a distinguir gêneros de subgêneros dentro dele” (BHATIA, 1993, p. 21).

Dessa forma, é o propósito comunicativo compartilhado pelos indivíduos que vai caracterizar as duas cartas analisadas por Bhatia, como dois subgêneros, pois “embora não possa ser possível traçar uma distinção fina entre gêneros e subgêneros, o propósito comunicativo, é um critério razoavelmente confiável para identificar e distinguir subgêneros” (Bhatia, 1993, p. 14).

As propostas metodológicas de análise de gênero sugeridas por Bhatia servem como apoio para este estudo que tem como objeto de pesquisa a carta-consulta do jornal.

2.2 GÊNEROS JORNALÍSTICOS

Já de longa data, o texto de jornal tem sido objeto de análises lingüísticas. Apesar disso, pouco se sabe sobre os gêneros do jornal de um modo mais sistemático. Nesse sentido, Rodrigues (2001, p. 74-75) afirma:

Partindo da relação constitutiva entre as esferas sociais e a constituição e o funcionamento dos gêneros do discurso, a consideração da existência de um conjunto de gêneros particulares, no caso, os gêneros jornalísticos, leva necessariamente à análise das especificidades da esfera onde eles se situam, a esfera jornalística: as condições sócio-históricas da sua origem e de seu desenvolvimento, a sua função sócio-discursiva no conjunto da vida social, entre outros aspectos.

Para consolidar o que diz Rodrigues, buscou-se a obra de Melo “A opinião no jornalismo brasileiro” (1985), referência na área de comunicação quanto ao estudo dos gêneros do jornal. Essa obra, basicamente, fundamenta este subitem.

Mais de um século de pesquisa sistemática sobre os fenômenos jornalísticos não foi suficiente para permitir uma precisão conceitual sobre essa atividade da comunicação coletiva. Pode parecer paradoxal que o avanço do conhecimento científico a respeito da informação de atualidades nos meios de difusão não tenha logrado, rigor conceitual, exatidão analítica. Parece mas não é. Porque o progresso da pesquisa mantém-se descompassado em relação às mutações vertiginosas do próprio campo. Muitas vezes quando as universidades ou instituto de investigação apreendem certos fenômenos, interpretam-nos e concebem princípios que explicam sua configuração estrutural ou funcional, a realidade já os ultrapassou e mudou sua fisionomia. A justificativa não está apenas nas circunstâncias de que são fenômenos sociais, e portanto dinâmicos, mas na essência mesma do jornalismo que se nutre do efêmero, do provisório, do circunstancial, e por isso exige do cientista maior argúcia na observação e melhor instrumentação metodológica para que não caia nas malhas do transitório. (MELO, 1985, p. 7-8)

Esse autor considera que a identificação dos gêneros jornalísticos, apesar de ser tarefa de pesquisadores acadêmicos, a questão tem origem na própria práxis. Desde o início das atividades de informar sobre a atualidade, já havia a distinção entre as modalidades de relato de acontecimentos. A busca de classificação dos gêneros jornalísticos iniciou no princípio do século XVIII, quando o editor inglês Samuel Buckley, separou os textos jornalísticos em *news* e *comments* no jornal *Daily Courant*. A partir daí, a mensagem jornalística vem sofrendo mudanças em decorrência das transformações tecnológicas, e, sobretudo, culturais. Hoje, essa superposição não pode ser aceita, pois a relação entre

categorias e gêneros jornalísticos não é de superposição, mas de correspondência.

Com o propósito de definir gênero jornalístico, Melo recorre a estudiosos europeus e latino-americanos. Dentre outros, o autor cita os trabalhos de Gargurevich e Folliet. Gargurevich afirma que os gêneros jornalísticos são “formas que busca o jornalista para se expressar”, mais adiante o autor acrescenta que são “formas jornalístico-literárias” porque seu objetivo é o “relato da informação e não propriamente o prazer estético”. Folliet também define o gênero jornalístico¹ com base no estilo. Para ele é a correlação entre os textos escritos e os gostos do leitor que faz surgir as diferenças entre os gêneros.

Para definir gênero jornalístico, esses autores se prendem ao estilo e à linguagem que o jornalista deve utilizar no texto jornalístico. Dessa forma, não deixam claro uma visão do que seja gênero jornalístico; trabalham apenas com a classificação desse gênero.

Na visão de Melo, a classificação de um gênero com base no estilo limita-se a universos culturais delimitados. Acrescenta, ainda, que embora as instituições jornalísticas assumam uma dimensão transnacional em sua estrutura operativa, existem especificidades nacionais ou regionais que direcionam o processo de recodificação das mensagens importadas.

De acordo com Melo (1985), Beltrão foi o único a sistematizar os gêneros do jornalismo brasileiro, classificando-os em três categorias: jornalismo informativo, jornalismo interpretativo e jornalismo opinativo, conforme vem a seguir:

Jornalismo Informativo

- a) Notícia
- b) Reportagem
- c) História de interesse humano

¹ A expressão “gênero jornalístico” (no singular) remete a uma noção tipologizante que o autor aplica ao estudo dos gêneros. No presente trabalho estamos utilizando a expressão “gêneros jornalísticos” (no plural) por entender que os gêneros são formas existentes e reconhecíveis em determinado meio social, nesse caso, o meio jornalístico.

d) Informação pela imagem

Jornalismo Interpretativo

a) Reportagem em profundidade

Jornalismo opinativo

a) Editorial

b) Artigo

c) Crônica

d) Opinião ilustrada

e) Opinião do leitor.

Melo considera esse critério funcional, pois os gêneros são classificados conforme as funções que desempenham junto ao leitor, não se atendo ao estilo, à estrutura narrativa, à técnica de codificação. Beltrão obedeceu apenas ao senso comum da própria atividade profissional.

Para Melo (1985, p. 46) o que caracteriza um gênero jornalístico não é o código, mas “[...] o conjunto das circunstâncias que determinam o relato que a instituição jornalística difunde para o seu público”.

No entender desse autor, não há razões para segmentar em dois gêneros distintos reportagem e reportagem em profundidade e, também, classificar em gênero história de interesse comum, sem diferenciá-la da reportagem. Para ele, fotografias ou desenhos são identificáveis como notícias, como o complemento das notícias ou como reportagens, se forem suficientes para narrar os acontecimentos.

A amplitude com que Beltrão caracteriza a opinião do leitor, também chama a atenção de Melo. Além da carta – recurso que marca a intervenção espontânea do leitor no processo jornalístico – Beltrão se refere também à entrevista, depoimento e enquete, como modalidades de participação do público no discurso jornalístico. Para Melo (1985, p. 46), “[...] as enquetes e os depoimentos seriam instrumentos de captação, que tomam forma no discurso manifesto através das notícias ou das reportagens” e não um discurso autônomo do

leitor, conforme Beltrão faz parecer.

Melo ainda acrescenta que “o mesmo acontece com as entrevistas, a não ser que estas assumam a natureza de um relato onde jornalista e entrevistado se confrontem através da reprodução das suas próprias palavras”. (p. 46).

Com base na classificação proposta por Beltrão, Melo sugere uma nova classificação para os gêneros jornalísticos, adotando dois critérios. O primeiro critério é o agrupamento dos gêneros em categorias que correspondem à intencionalidade. Há, nesse critério duas vertentes: a reprodução do real e a leitura do real. Reproduzir o real é descrevê-lo de acordo com o que interessa à instituição jornalística, usando dois parâmetros: o atual e o novo. Ler o real significa analisar a realidade e avaliá-la dentro dos padrões da instituição jornalística.

Como segundo critério, o autor busca identificar os gêneros a partir da natureza estrutural dos relatos observáveis nos processos jornalísticos, não de acordo com a estrutura do texto ou das imagens e sons que representam ou reproduzem a realidade, mas considerando “[...] a articulação que existe do ponto de vista processual entre os acontecimentos (real), sua expressão jornalística (relato) e a apreensão pela coletividade (leitura)”. (p. 48).

Isso posto, ele faz a distinção da natureza dos gêneros e agrupa-os na categoria informativa ou na categoria opinativa. Na categoria informativa incluem-se os gêneros que correspondem ao universo da informação. A mensagem é estruturada a partir de um referencial exterior à instituição jornalística. Ela está vinculada à eclosão e evolução dos acontecimentos e da relação que os jornalistas estabelecem com seus protagonistas.

A categoria opinativa tem estrutura do texto co-determinada pela instituição jornalística e assume duas feições: autoria (quem emite a opinião) e angulação (perspectiva temporal ou espacial que dá sentido à opinião).

A partir dessas duas categorias, Melo (p. 48) propõe a seguinte classificação:

Jornalismo informativo

- a) Nota
- b) Notícia
- c) Reportagem
- d) Entrevista

Jornalismo opinativo

- e) Editorial
- f) Comentário
- g) Artigo
- h) Resenha
- i) Coluna
- j) Crônica
- k) Caricatura
- l) Carta.

Rodrigues (2001, p. 106) atesta que essa classificação de Melo obtém “[...] o consenso dos pesquisadores e profissionais da área do jornalismo, independentemente de valorações sócio-ideológicas e modos de produção econômica específicas da sociedade [...]”.

Há de se considerar, porém, que a carta no jornal, cujo autor é o leitor, nem sempre expressa a opinião deste, como acontece com a carta-consulta.

Rodrigues afirma também que Melo reconhece que, embora historicamente haja o predomínio do jornalismo informativo e opinativo, atualmente eles convivem com as categorias do jornalismo interpretativo e o de diversão, mas que essas duas novas categorias não encontram ancoragem na práxis do jornalismo no Brasil.

Os manuais de redação e estilo das instituições jornalísticas, documentos que regulam a prática jornalística, também classificam o jornalismo em diferentes categorias. Nessas obras observa-se que a problemática das categorias jornalísticas reside também em separar a comunicação jornalística, colocando a informação de um lado e a opinião de outro.

Essa divisão na cultura jornalística permite um trabalho teórico-prático de compreensão e classificação da produção jornalística, mas recebe críticas de muitos autores, entre os quais está Chaparro (1998) que será considerado mais abaixo.

Segundo Rodrigues (2001), como todo trabalho teórico de classificação envolve a arbitrariedade, pode-se contestar a partir da adoção de outros critérios. Diz ela: “[...] pode-se acrescentar que nem todos os gêneros se ‘acomodam’ da mesma maneira, com a mesma ‘facilidade’ nesses agrupamentos [...]”.

Rodrigues (2001), ao referir-se à dissertação de mestrado de Maria Margarida Londoño Vélez, diz que a autora:

[...] comenta o fato de que no jornalismo, nas classificações propostas, existe confusão conceitual entre o que são os gêneros e as categorias jornalísticas (ou seja, pra alguns autores, jornalismo informativo é um gênero; para outros, a notícia é um gênero e o jornalismo informativo uma categoria). A autora propõe “um tipo de análise dos gêneros que vincule contribuições externas à teoria jornalística...” (*apud* RODRIGUES, 2001, p. 111)².

Vélez (*apud* RODRIGUES, 2001, p. 111), “[...] define gêneros como trabalho retórico metatáxico³ e não no sentido dos tipos de redação codificados pelos manuais”.

Vélez, após um estudo de caso, chega à conclusão de que no jornalismo existem três gêneros:

- a) a notícia (e não gênero informativo);
- b) a reportagem (para jornalismo interpretativo);
- c) a crônica (para o jornalismo opinativo).

Para Vélez o importante não é precisão dos nomes adotados para denominar os gêneros jornalísticos, mas expor os elementos que o caracterizam. Essa idéia vem ao encontro

² Esta é também a conclusão a que chega Bonini (2003).

³ A figura retórica da metataxe altera o grau zero da sintaxe, uma vez que nela se pode colocar o trabalho sintático realizado pelos gêneros sobre a organização da frase e do texto jornalístico. Ressalta-se que a sintaxe jornalística difere da sintaxe da literatura ou da sintaxe oral.

desta pesquisa, pois o que se busca é uma caracterização do gênero carta-consulta no jornal.

Segundo Rodrigues (2001), Chaparro também critica o paradigma que separa o jornalismo nas categorias opinião e informação.

Chaparro (*apud* RODRIGUES, 2001) propõe com base nas conceituações de superestrutura (“ordem externa do texto”, “se relaciona com a forma”) e macroestrutura (“ordem interna do texto”, “se relaciona com conteúdo”) de Van Dijk (1990), a existência de dois gêneros do discurso jornalístico, o relato e o comentário, articulados com a noção de superestrutura: a) esquema de narração, para o relato dos acontecimentos; b) esquema da argumentação, para o comentário dos acontecimentos.

Rodrigues (2001) adapta a grade classificatória de Chaparro que, segundo a autora, não teve como critério de classificação os conceitos de opinião e informação. Partindo dos gêneros relato e comentário, Chaparro agrega dois agrupamentos de espécies que, abrigam sub-espécies jornalísticas, conforme mostram os quadros 2 e 3.

Os autores, aqui elencados, buscam classificar os gêneros jornalísticos, trabalhando com uma noção teórica e uma classificação abstrata de gênero.

Conforme afirma Bonini (2001a): “Embora muitas tipologias tenham sido elaboradas (MELO, 1985) continua em falta uma explicação geral dos princípios de organização do jornal e dos gêneros que aí se incluem, estando ainda por serem respondidas questões de base como o que é um gênero jornalístico e como este se constitui”.

O próprio Bonini (2001a) responde a essas questões. Para responder ao que é um gênero jornalístico, ele afirma: “A princípio podemos dizer que se trata de um conjunto de parâmetros de textualização que, em função do hiper-gênero (o jornal), estruturam um propósito comunicativo (noticiar, opinar, criticar, localizar), linearizando uma unidade textual identificável como totalidade”.

Quanto à questão “como o gênero do jornal se constitui?”, o autor afirma: “A princípio pode-se dizer que há duas ordens de constituição: i) a dos que produzem o funcionamento do jornal; e ii) a dos que o estruturam como hiper-gênero”.

Gênero	Agrup./espécies	Espécies	Sub-espécies
Relato	Espécies Narrativas	Reportagem	
		Notícia	
		Entrevista	
		Coluna	
	Espécies Práticas	Roteiros	
		Indicadores	
		Agendamentos	
		Previsão de tempo	
		Cartas-consulta	
		Orientações úteis	

Quadro 2 – Gênero relato e suas espécies (apud RODRIGUES, 2001, p. 144).

Gênero	Agrup./Espécies	Espécies	Sub-espécies
Comentário	Espécies Argumentativas	Artigo	Editorial, Artigo Assinado, Resenha Crítica, Crítica
		Crônica	
		Cartas	
	Espécies Gráfico-artísticas	Coluna	
		Caricatura	
		Charge	

Quadro 3 – Gênero comentário e suas espécies (apud RODRIGUES, 2001, p. 144).

2.3 GÊNERO CARTA: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

A literatura teórica e prática da área de comunicação é bastante restrita ao tratar do gênero carta. Melo (1985), ao propor a divisão do trabalho jornalístico nas categorias informativa e opinativa, inclui a carta como um gênero inscrito na categoria opinativa, pelo fato de revelar a opinião do leitor.

De acordo com o autor, os gêneros opinativos emergem de quatro núcleos: a empresa, o jornalismo, o colaborador e o leitor. A empresa apresenta a sua opinião, oficialmente, no editorial. A opinião do jornalista (assalariado e pertencente aos quadros da empresa) é exposta em forma de comentário, resenha, coluna, crônica e, eventualmente, artigo. A opinião do colaborador, na maioria das vezes, personalidades representativas da sociedade civil que buscam o espaço jornalístico para dar sua contribuição sobre questões da atualidade, mostra-se sob forma de artigo. Quanto ao leitor, expressa sua opinião por meio da carta.

Segundo o autor (p. 49), “Em relação à *coluna*, *crônica*, *caricatura* e *carta* um traço comum é a identificação da autoria”. No entanto, do ponto de vista da angulação são distintas. Enquanto a *coluna* e a *caricatura* emitem opiniões sincronizadas com o emergir e o repercutir dos acontecimentos, a *crônica* e a *carta* estruturam-se de modo temporalmente mais defasado, pois embora vinculem-se aos fatos que estão acontecendo, não coincidem com seu momento eclosivo. Com relação à angulação espacial, apenas a *caricatura* tem a sua estrutura articulada com o ambiente peculiar à instituição jornalística. A *carta* distancia-se totalmente, retratando o outro lado do fluxo jornalístico: o do receptor, o da coletividade. A *crônica* e a *coluna* fazem a mediação com a ótica da comunidade ou dos grupos sociais a que a instituição jornalística se dirige.

Ao caracterizar o gênero carta, o autor evidencia o papel passivo do leitor no processo de produção jornalística, o qual se apresenta meramente informativo, unidirecional. O leitor é visto apenas como o ponto de chegada. No entanto, para o autor, “O leitor deveria constituir o principal foco da atenção daqueles que produzem informações de atualidade para a imprensa. [...] Deveria ser. Mas não é.” (p. 174). Mais adiante, o autor acrescenta que enquanto não é possível técnica e politicamente a participação do público nas experiências jornalísticas, resta ao cidadão recorrer à carta como recurso para expressar seus pontos de

vista, suas reivindicações, sua emoção. Contudo, a seção de carta dos leitores ocupa posição muito secundária no conjunto das políticas editoriais, tendo um espaço reduzido nas edições cotidianas.

Ainda no capítulo referente à carta, Melo apresenta duas perguntas: i) qual a motivação do leitor ao enviar uma carta ao jornal de sua preferência? e ii) quem escreve ao jornal?

Para responder à primeira pergunta, Melo apóia-se em Alcides Lemos. Para esse jornalista, a maioria dos leitores escreve ao jornal para se queixar do poder público, do governo. Nesse sentido, o jornal é considerado um “quarto poder” (grifo do autor).

Quanto à segunda pergunta, Melo apresenta uma classificação de leitores feita por José Silveira. De acordo com essa classificação há quatro grupos de leitores:

- a) as *autoridades* – que procuram louvar ou retificar “determinadas informações ou conceitos publicados”;
- b) os *perfeccionistas* – leitores que não deixam passar equívocos, erros ou omissões do jornal e exigem a necessária retificação;
- c) os *lesados* – aqueles que, considerando-se prejudicados ou injustiçados pelas instituições, desabafam seu descontentamento através de denúncias, admoestações ou lamúrias; e
- d) os *anônimos* – pessoas que, sem coragem de assumir posições, valem-se de mil subterfúgios para ver publicadas suas opiniões.

Como se pôde observar, Melo não define o gênero carta, ou busca compreender seu processo de formação e funcionamento nas esferas sociais. O autor preocupa-se, principalmente em classificar esse gênero, ou seja, incluí-lo em uma categoria jornalística, no caso, a opinativa.

Chaparro (1992, p. 63) também considera a carta como um gênero jornalístico opinativo, conforme mostra o conceito abaixo:

Enquanto gênero jornalístico, carta é a manifestação opinativa, reivindicatória,

cultural ou emocional do leitor.

Enquanto prática jornalística, no processo industrial de comunicação, carta é uma concessão ao leitor, administrada em proveito do jornal, em cujas mensagens o leitor só acidentalmente interfere.

Esse conceito de Chaparro pauta-se nas idéias de Melo, embora mais tarde, em uma releitura que Chaparro faz do trabalho deste autor, critique a separação e a classificação teórica dos gêneros do jornal nas categorias informativa e opinativa, por achá-las insuficientes para orientar o fazer jornalístico.

Nesse sentido, concorda-se com Chaparro, pois nem todos os gêneros se acomodam da mesma maneira, com a mesma facilidade nesse paradigma informação/opinião. Onde colocar, por exemplo a carta do leitor que não expõe o seu ponto de vista ou reivindica algo, mas solicita uma informação, ou seja, a carta-consulta?

Chaparro relata um estudo no qual ele analisa a questão das cartas como gênero opinativo, avaliando o tratamento que elas recebem no jornalismo praticado pela *Folha de S. Paulo*. Segundo o autor (1992, p. 68), “no período pesquisado (21 a 27 de outubro de 1985) a *Folha de S. Paulo* publicou um total de 129 cartas, distribuídas em oito seções e/ou suplementos. [...] Das 129 cartas publicadas, 47 mereceram resposta”. Conforme Chaparro as cartas respondidas faziam críticas ao jornal ou a algum de seus articulistas e/ou repórteres, ou abordavam questões pessoais sobre investimentos, salários e aposentadoria, cujas respostas serviam a muitos outros leitores em situações semelhantes.

Levando em consideração as afirmações de Chaparro, percebe-se que as cartas, independentes das seções em que são publicadas, só merecem respostas, quando se manifestam acerca do próprio jornal ou assuntos que possam interessar a muitos leitores. Os casos mais pessoais, os que caracterizariam a carta-consulta, não são abordados pelo autor.

Ressalte-se que o objetivo maior desse estudo de Chaparro não é entender o modo

como o gênero carta se constitui no jornal, mas fazer um levantamento do espaço ocupado em centímetros (cm²) pelas cartas dos leitores no referido jornal.

Além de textos teóricos, no ambiente acadêmico jornalístico encontram-se os manuais de ensino. Esses manuais privilegiam mais os procedimentos práticos que os debates acadêmicos, conforme se pode perceber em Erbolato (1981) e Bahia (1990).

Erbolato ao discorrer sobre carta dos leitores, aborda principalmente a importância da quantidade e da qualidade das cartas recebidas para avaliar a receptividade e influência do jornal junto aos leitores.

Assim como Melo (1985), Erbolato também considera a carta como uma oportunidade de o leitor expor pontos de vista referentes à redação do jornal, qualidade das matérias publicadas, reclamações contra empresas públicas ou privadas, tanto visando ao interesse coletivo quanto ao particular.

A Seção Cartas dos Leitores é a tribuna do povo. O modesto operário, que jamais teria condições para ser recebido por uma autoridade, redige a seu modo o que pretende, defende seu ponto de vista e, dessa forma, os serviços de recortes de jornais levarão suas aspirações até o gabinete do prefeito, do governador, do secretário ou do ministro. Pode mesmo acontecer que a idéia seja adotada ou que o esclarecimento do Setor de Relações Públicas da repartição encarregada de estudar o problema proporcione contentamento ao trabalhador missivista, ao informar ao jornal que o assunto irá ser devidamente considerado (ERBOLATO, 1981, p. 88).

Há nessas considerações do autor, uma breve aproximação com o que, aqui, convencionou-se chamar carta-consulta, mais especificamente carta-consulta indireta, quando ele diz que o Setor de Relações Públicas da repartição informa ao jornal que o assunto será devidamente considerado. Na carta-consulta indireta, o leitor também recebe uma resposta da empresa ou órgão do qual se queixa; porém, a mediação é feita pelo jornalista. É por meio dele que a empresa ou instituição toma conhecimento da reclamação e dá o seu posicionamento a respeito do problema. Carta e resposta são publicadas simultaneamente.

Isso equivale a dizer que antes de publicar a carta, o jornalista já buscou sua resposta. Contudo, vale lembrar que esse procedimento, na carta-consulta indireta, não diz respeito apenas a queixas contra o poder público, mas a qualquer empresa ou instituição pela qual o leitor se sinta lesado.

Quanto à Bahia (1990), segue a mesma linha dos autores abordados nesse capítulo, considerando a carta apenas como uma forma de o leitor expressar sua opinião, conforme demonstra o conceito abaixo.

Cartas à redação ou cartas dos leitores – no sentido de um espaço livre, permanentemente aberto a apresentação e intercâmbio de opiniões, ao exercício da crítica e das idéias – é prática antiga na Inglaterra e daí se estende a todo o mundo: *Letters to the Editor*. Por elas opina o leitor, mesmo que essa opinião seja frontalmente contrária à do veículo (p. 108).

Segundo Bahia (1990), no Brasil, grandes, médios e pequenos veículos de imprensa destacam cartas como uma seção permanente, ainda que nem todos a editorializem.

Considerando-se a literatura do ambiente acadêmico jornalístico aqui abordada, a respeito do gênero carta no jornal, percebe-se que os autores dispensam a esse gênero um tratamento mais voltado para a prática jornalística, sem procurar descrevê-lo como um fenômeno de linguagem socialmente constituído, numa perspectiva funcional-interativa.

Nas obras que circulam no meio jornalístico, encontram-se os manuais de estilo e redação de diferentes jornais. Eles apresentam critérios e cuidados que os jornais estabelecem como parâmetro para o seu funcionamento e a sua padronização, retratando a experiência de linguagem do meio jornalístico e, por isso, constituem um material de fundamental importância para se levantar a concepção de gênero e os gêneros que circulam no jornal.

Na busca da concepção do gênero carta no jornal, analisou-se alguns desses manuais. De modo mais específico o manual do jornal Folha de S. Paulo e do O Globo, por

estarem mais diretamente ligados ao presente trabalho.

O *Manual Geral de Redação da Folha de S. Paulo* (1987) orienta os jornalistas no sentido de lidar com as cartas, embora não defina esse gênero.

Conforme o Manual:

- a) toda carta que chega à Folha deve ser publicada;
- b) normalmente as cartas são publicadas na seção do leitor, porém por decisão da Direção de Redação, poderão ser publicadas em qualquer editoria;
- c) a Folha não deixa de publicar qualquer carta pelo fato de publicar críticas ao jornal, a jornalistas que nele trabalham ou colaboradores. Esse tipo de carta deve ser encaminhado à Direção da Redação, que providenciará eventuais respostas quando se tratar de críticas ao jornal e convidará o jornalista ou colaborador a responder se assim o desejar, quando se tratar de críticas a um trabalho individual;
- d) a Folha entende o Painel do Leitor e as seções de cartas dos cadernos como espaço no qual os leitores expressam seus pontos de vista. Para queixa, e reivindicações pessoais existe o serviço “Folha Emergência” e “A Cidade é Sua”, aos quais devem recorrer.

Ainda que, em alguns verbetes, esse manual utilize o termo gênero de forma pertinente, isso não acontece com o gênero carta. A carta não é arrolada como um gênero do jornal. Não recebe sequer uma definição. O manual apresenta apenas cuidados e critérios voltados à prática profissional, sem nenhuma preocupação em caracterizar esse gênero.

Quanto ao Manual do jornal O Globo (1992), não apresenta o verbete carta. O mesmo ocorre no Manual do jornal O Estado de São Paulo (1990) e no Dicionário de Comunicação de Rabaça e Barbosa (2001).

Embora a literatura da área de comunicação seja restrita no que diz respeito à categorização dos gêneros que circulam no jornal, Bonini (2003) contribui significativamente para o estudo desses gêneros, ao montar um quadro (ver quadro 4), com base nessa literatura.

Em nota de rodapé o autor explica que os itens em negrito só foram encontrados no dicionário, os grifados somente nos manuais de estilo e os com duplo grifo, somente na literatura acadêmica.

Conforme afirmação de Bonini (2003, p. 225):

[...] Os rótulos presentes neste quadro, em alguns casos, são hipóteses de gêneros, pois não fica claro como eles são investidos textualmente e se de fato existem na comunicação cotidiana dos jornalistas. Em todo caso, é um inventário que se mostra como possibilidades de pesquisas e de atividades de ensino (BONINI, 2003, p. 225).

Como se pode perceber nos autores consultados, todas as cartas endereçadas ao editor são consideradas cartas do leitor. Isso fica claro especialmente no momento em que se referem a cartas com e sem resposta, o que estamos considerando aqui uma das principais distinções no sentido de se considerar carta do leitor e carta-consulta como gêneros diferentes.

O emprego do termo carta-consulta tem raízes no trabalho de Chaparro (1998). Na classificação que apresenta nesse livro, o autor considera a carta-consulta como um gênero do jornal. Em todo o texto, contudo, é a única menção que o autor faz a esse gênero, de modo que não podemos depreender como considera ser a sua a constituição.

O quadro montado por Bonini (2003) também apresenta a carta-consulta como um gênero distinto da carta do leitor. E, como afirma o próprio autor (op. cit., p. 208), “[...] para se estudar um gênero específico em relação ao jornal (como suporte) é necessário se ter uma noção de quais são os demais gêneros, pois a análise é, em alguma medida, sempre contrastiva”.

NA ATIVIDADE JORNALÍSTICA	NO JORNAL				PERIFÉRICOS
	CENTRAIS				
	PRESOS	LIVRES			
		AUTÔNOMOS	CONJUGADOS		
*reunião de pauta *pauta coletiva: entrevista	*carta do leitor *expediente *cabecalho *chamada *editorial *foto-manchete	*análise *artigo *nota [suelto, obituário] *notícia *reportagem *entrevista *enquête	*cronologia *gráfico *mapa *perfil *story-board *tabela *errata *fotografia	*anúncio [teaser, classificados, saia-e-blusa] *propaganda *aviso *cupom *expressão de	

	*índice	* fotorreportagem *foto-legenda *comentário *crítica *resenha *tira *cartum *charge *roteiro *previsão do tempo *carta-consulta *efeméride	[fotopotoca , portrait, <u>de</u> <u>cena</u>] *ficha técnica *galeria *grade * indicador * <u>cotação</u> * infográfico * lista [questionário , vocabulário , discografia , bibliografia] * lidão * endereço eletrônico *caricatura * referência bibliográfica * <u>endereço</u> * <u>cineminha</u>	opinião *informe publicitário *ensaio * editorial de moda *crônica * <u>horóscopo</u> * teste * <u>folhetim</u> * <u>charada</u> * <u>palavra</u> <u>cruzada</u> * <u>poesia</u> * <u>conto</u> * <u>edital</u> * <u>balancete</u> * <u>receita</u> * <u>ata</u> * <u>apostila</u> * <u>dama</u> * <u>xadrez</u>
--	---------	--	--	---

Quadro 4 – Gêneros relacionados ao jornal arrolados nos manuais de estilo, nos dicionários de comunicação e na literatura acadêmica da área de comunicação (apud BONINI, 2003, p. 203).

Além da literatura da área de comunicação, buscou-se também subsídios teóricos em estudos atuais que têm revelado a intenção de caracterizar os diversos gêneros que são praticados socialmente. Dentre esses estudos, selecionou-se o de Silva (1997), intitulado *Variações tipológicas no gênero textual carta*, por aproximar-se do foco de interesse do presente trabalho.

Considerando as variações terminológicas, em sua proposta para uma tipologia de textos, a autora sugere uma classificação que contemple os aspectos formais e funcionais, em três níveis: o das estruturas discursivas, o da identificação de gêneros/tipos de texto e o da função/propósito comunicativo.

O primeiro nível é o das estruturas discursivas “[...] entendidas como modos de organização de informação, que representam as potencialidades da língua, as rotinas retóricas

ou formas convencionais que o falante tem a sua disposição na língua quando quer organizar o discurso” (SILVA, 1997, p. 119). Uma classificação com base nas estruturas disponíveis na língua corresponde, de modo geral, ao que tradicionalmente se identifica como os gêneros do discurso (estruturas narrativas, descritivas, expositivas, expressivas, procedurais e dialógicas).

O segundo nível abandona o plano das potencialidades da língua e volta-se para o uso das estruturas da língua em reais situações de comunicação, produzindo as unidades comunicativas bem delimitadas que ocorrem em contextos específicos, como por exemplo a conferência, a estória, a piada, a reportagem policial, o editorial, a carta, etc.

Enquanto o primeiro nível é de natureza formal, o segundo é funcional.

O terceiro critério aborda a possibilidade de examinar os tipos de discurso de uma perspectiva funcional-interativa, considerando função/propósito comunicativo. Essa associação de critérios resulta em categorias mais complexas, onde diversas unidades menores ou estruturas discursivas coexistem. Por exemplo, uma estória pode ser utilizada para dar um conselho.

Estabelecidos os critérios, a autora passa a relacionar as cartas a sua proposta teórica, classificando-a como uma entidade de segundo nível, isto é, o da concretização das estruturas de informação sob uma organização típica para uso em contextos específicos.

[...] A carta é uma unidade funcional da língua, empregada em situações características – ausência de contato imediato entre emissor e destinatário. No entanto, a categoria carta “*tout court*”, é muito ampla, não dando conta da diversidade de texto e de propósitos nela encontrados. (SILVA, 1997 p. 121).

A autora considera a carta um gênero complexo que permite em seu corpo qualquer tipo de comunicação: desde as vantagens de um determinado cartão de crédito até informações sobre o condomínio, passando pelas esperadas novidades do amigo que mora no exterior, isso a leva a afirmar que mesmo sendo cartas, não devem ser colocadas na mesma categoria, pois circulam em campos de atividades diferentes, cumprindo funções

comunicativas variadas: nos negócios, nas relações pessoais, na burocracia. A partir disso, a autora sugere que esses tipos de carta sejam considerados como subgêneros do gênero carta.

Essa idéia de considerar os diferentes tipos de carta como subgênero do gênero carta, será aqui abandonada, pois a intenção deste trabalho não é classificar os gêneros, mas a partir de um inventário já existente, buscar saber como se constituiu e como funciona o gênero carta-consulta no jornal.

De início, em função dos primeiros contatos com o gênero, entende-se que o gênero carta-consulta constitui-se em um espaço de amostragem de uma informação que vem entremeadada no conjunto de uma pergunta e uma resposta. Trata-se da imbricação de dois gêneros para se formar um terceiro.

É intenção da presente dissertação construir uma explicação inicial para o gênero carta-consulta. Não se pretende, aqui, contudo, distingui-la da carta do leitor, pois isso exigiria a análise de ambos os gêneros e a conseqüente comparação, o que estaria além das possibilidades de tempo e recursos da pesquisa realizada. De qualquer modo, com base nos trabalhos de Pompílio (2002) e Passos (2003), pode-se dizer que a carta do leitor se apresenta como um espaço da opinião do leitor (seja em relação ao próprio jornal seja em relação a fatos circundantes). Não exige uma resposta (como no caso da carta-consulta), mas a publicação para que a opinião do leitor se consubstancie.

3 METODOLOGIA

A metodologia utilizada nesta pesquisa inscreve-se na perspectiva sócio-retórica da análise de gêneros textuais, sobretudo nos procedimentos metodológicos propostos por Swales (1990) e Bhatia (1993). Para dar conta dos aspectos metodológicos, este capítulo encontra-se organizado em três partes, quais sejam: tipo de estudo (em que são apontadas as bases da pesquisa efetuada), descrição do *corpus* da pesquisa (em que se caracteriza o material analisado e o modo como se teve acesso a ele) e método de análise (em que se descreve o modo como o *corpus* foi analisado).

3.1 TIPO DE ESTUDO

Esta pesquisa está atrelada a um projeto maior, o PROJOR – Projeto Gêneros do Jornal (as relações entre gêneros textuais e suporte), desenvolvido por Bonini (2002b) e, por esse motivo, segue a metodologia do referido projeto. Tal metodologia prevê dois níveis de análise: a macroestrutural (do jornal para os gêneros) e a microestrutural (dos gêneros para o jornal). Em ambos os níveis, consideram-se três focos de atenção: a literatura do meio, a estrutura textual e os aspectos pragmáticos. A metodologia de Bonini está baseada nos trabalhos de Swales e Bhatia e, por isso, vamos voltar a alguns aspectos do que propuseram esses autores.

Na tentativa de descrever e interpretar as introduções de artigos científicos, Swales (1990) desenvolveu o modelo *CARS* (*creating a research space*, ou criando um espaço de pesquisa [quadro 1 da seção 2.1.2]), apresentando, então, uma descrição estrutural (composicional) deste gênero. A inovação metodológica se evidencia na forma como Swales

procurava depreender a estrutura de uso da linguagem em termos de movimentos (*moves*) e passos (*steps*), mostrando por esse modelo, que é possível captar as características das introduções do gênero analisado. O gênero é, então, descrito como uma prática (ou representação dessa prática).

Vale enfatizar que a variação interior de um gênero em termos de movimentos e passos é permitida. Conforme Swales (1990, p. 145), embora os textos apresentem uma ordem mais ou menos típica, esta não deve ser a única a ser usada. As variações da ordem de ocorrência dos elementos no texto enfatizam o aspecto heterogêneo das realizações textuais. Ressalta-se que cada movimento e passo é sinalizado por pistas lexicais e gramaticais – elementos microestruturais – que expressam a função retórica das diferentes partes do texto (ARAÚJO, 2000).

Apesar de o modelo *CARS* sofrer críticas por causa de suas limitações, tem sido apropriado para a descrição de outros gêneros textuais devido a sua facilidade de adaptação. Muitos estudiosos têm continuado a linha de pesquisa iniciada por Swales; dentre eles, destaca-se Bhatia (1993). Esse autor, para chegar à caracterização do gênero carta de vendas promocionais e carta de pedido de emprego, adota metodologia semelhante à proposta de Swales, porém, inova ao propor procedimentos mais gerais que vão desde a seleção do *corpus* até a determinação da validade dos resultados, conforme mostra o quadro 5.

Bhatia dá à metodologia esboçada por Swales uma estrutura etnográfica. Na abordagem etnográfica, segundo Bonini (2003 p. 206),

[...] busca-se, descrever os gêneros como componentes de uma comunidade discursiva. Procura-se, desse modo, caracterizar, em correlação direta, o ambiente social e os gêneros que nele circulam (entendidos como *habitus* da comunidade). Recorre-se, nesse caso à análise comparativa dos exemplares de um gênero.

FASES	PROCEDIMENTOS
1	<i>Localização de dado gênero textual em um contexto situacional. Desenvolve-se a partir da</i>

	intuição do pesquisador em relação à experiência prévia de observação de dado falante (escritor), das pistas internas do gênero e em função do que pode inferir quanto ao conhecimento de mundo deste falante (escritor);
2	<i>Levantamento de literatura existente sobre o assunto.</i> Procede-se à busca em setores de interesse: 1) análise de gêneros; 2) manuais de prática profissional; e 3) estudos sociais e interacionais;
3	<i>Refinamento da análise contexto-situacional.</i> Procede-se à definição do âmbito sócio-cultural e de interação lingüística do gênero;
4	<i>Seleção do corpus.</i> Seleciona-se, mediante a definição clara dos propósitos comunicativos dos gêneros e em função de uma amostragem estatisticamente relevante;
5	<i>Estudo do contexto institucional.</i> Procede-se ao levantamento do sistema ou da metodologia que subjaz ao gênero (regras e convenções);
6	<i>Análise lingüística</i> em termos de: a – características léxico-gramaticais. Estudo da estruturação microestrutural do gênero; b – padrões de textualização. Estudo das relações entre os valores da prática social e a linguagem empregada; c – interpretação estrutural do gênero textual. Levantamento da forma particular que assume a comunicação de determinada intenção em dado texto.
7	<i>Informação de especialista da comunidade discursiva.</i> Averiguação dos resultados frente às reações de um informante especialista da comunidade discursiva em estudo.

Quadro 5 – Metodologia de Bhatia (1993) para estudo de gêneros textuais (*apud* BONINI, 2002b).

Por considerar que as pesquisas efetuadas até o momento têm focalizado gêneros particulares e individualmente e, por isso, não prevêm passos que possibilitem estudar um conjunto de gêneros em processo (acoplados), Bonini (2002 b) opta, então, por adaptar os procedimentos expostos em Bhatia (1993), incorporando também as noções de macro e micro níveis de análise expostas em Biber (1988), para descrever e interpretar o modo como os gêneros se encaixam no jornal e o modo como o jornal se estrutura a partir desses gêneros.

Os procedimentos apresentados em Bonini (2002b) são os seguintes:

I) Macroanálise

- a) levantar a literatura a respeito do jornal. Nesta etapa, procede-se á leitura, com vias a determinar a tradição relativa ao jornal e fazer um inventário dos gêneros: i) dos principais manuais de jornalismo; ii) dos textos acadêmicos sobre o jornal; e iii) de possíveis estudos que o analisem do ponto de vista genéricos;
- b) estabelecer uma interpretação estrutural para o jornal. Nesta etapa, procede-se: i) ao levantamento dos padrões textuais (partes e mecanismos característicos) e lingüísticos (léxico, emprego verbal, padrão oracional, etc.) de estruturação do jornal; ii) ao levantamento dos gêneros ocorrentes no jornal; e iii) ao levantamento das relações com outros gêneros externos ao jornal; e
- c) estabelecer uma interpretação pragmática para o jornal. Nesta etapa, procede-se: i) à análise da comunidade discursiva em que jornal se insere; ii) ao

estabelecimento dos papéis interacionais (incluindo-se aí também a análise dos propósitos, objetivos e interesses compartilhados e intervenientes; e iii) à consulta a informante da comunidade discursiva.

II) Microanálise:

- a) levantar a literatura a respeito do gênero. Nesta etapa, com vias a determinar a tradição relativa ao gênero em estudo, procede-se à leitura: i) dos principais manuais de jornalismo; ii) dos textos acadêmicos sobre o gênero; e iii) de possíveis estudos que o analisem do ponto de vista genérico;
- b) estabelecer uma interpretação estrutural para o gênero. Nesta etapa, procede-se: i) ao levantamento dos mecanismos textuais (movimentos, passos e seqüências) e lingüísticos (léxico característico, emprego verbal, padrão oracional, etc.) de estruturação do gênero; e ii) ao levantamento das relações com outros gêneros e com o jornal; e
- c) estabelecer uma interpretação pragmática para o gênero. Nesta etapa, procede-se: i) à análise da comunidade discursiva em que o gênero se insere; ii) ao estabelecimento dos papéis interacionais (incluindo-se aí também a análise dos propósitos, objetivos e interesses compartilhados e intervenientes); e iii) à consulta a informante da comunidade.

Nesta proposta, os dois níveis de análise são inter-relacionados. Assim, a análise efetuada em um nível contribui para o avanço da análise do outro, respectivamente. Na macroanálise, estuda-se o jornal em relação aos gêneros que congrega e ao modo como cria um espaço de circulação para esses gêneros. Já a microanálise, em oposição à macroanálise, estuda os gêneros em relação ao jornal: como estão postos no jornal, que papel cumprem no jornal, como são determinados pela estrutura do jornal, etc.

A presente pesquisa dá-se no âmbito da microanálise, uma vez que procura determinar a constituição do gênero carta-consulta a partir do modo como circula no jornal.

Com base neste referencial teórico/metodológico, busca-se responder à questão fundamental desta pesquisa: *O que caracteriza o gênero carta-consulta e como ele funciona no jornal O Globo e no jornal Folha de S. Paulo?*

Para auxiliar na resposta desta questão principal, procurou-se responder a duas questões parciais:

- a) Qual a estrutura textual e funcional do gênero carta-consulta do jornal *O*

Globo e do jornal *Folha de S. Paulo*?; e

- b) Como o gênero carta-consulta contribui para a constituição do jornal?

Ao responder a tais questões procurou-se alcançar um objetivo geral: Analisar o gênero carta-consulta em relação ao jornal *O Globo* e ao jornal *Folha de S. Paulo*.

Para atingir este objetivo geral, traçou-se dois objetivos secundários, quais sejam:

- a) identificar a estrutura textual e os aspectos funcionais que fundamentam a identidade desse gênero no jornal *O Globo* e no jornal *Folha de S. Paulo*; e
- b) caracterizar o papel desse gênero no jornal *O Globo* e no jornal *Folha de S. Paulo*.

3.2 DESCRIÇÃO DO CORPUS DA PESQUISA

Formou-se o *corpus* da pesquisa pela coleta do gênero carta-consulta em diferentes seções do jornalismo impresso diário, veiculado em dois grandes jornais de circulação nacional: *O Globo* e *Folha de S. Paulo*.⁴ Os dados foram coletados no período de 2 a 14 de janeiro de 2000, perfazendo um total de quatorze dias. Durante esse período, foram coletados sessenta e oito exemplares do gênero: 39 no jornal *O Globo* e 29 na *Folha de S. Paulo*.

Em ambos os jornais, foram coletados todos os exemplares do gênero carta-consulta que circularam durante o período da pesquisa (2 a 14 de janeiro de 2000). Tais exemplares apareceram em cadernos fixos, nas duas semanas de duração da pesquisa. No jornal *O Globo*, a carta-consulta ocorre em cinco cadernos, quais sejam: Boa Viagem,

⁴ A opção por mais de um jornal não visa a uma análise comparativa de possíveis diferenças do gênero carta-consulta nesses jornais, mas apenas dispor de uma maior representatividade do gênero.

Informática ETC, Morar Bem, Jornal da Família e Economia. Na *Folha de S. Paulo*, este gênero se faz presente nos cadernos Folhateen, Informática e Sua Vez, ou seja, em apenas três cadernos, número inferior ao de *O Globo*.

O primeiro procedimento adotado para selecionar os exemplares do gênero carta-consulta foi buscar uma definição que tornasse possível a elaboração de critérios. Como a literatura da área não aponta esse gênero específico passou-se a rotular a carta-consulta a partir da apreensão de certas regularidades do gênero, buscando-se pontos de análise pertinentes de constituição e funcionamento do referido gênero.

3.3 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE

Como já se disse, nessa pesquisa adotou-se a metodologia proposta por Bonini (2002b). Ao expor as concepções do gênero carta (e em certo sentido carta-consulta) postas na literatura e descrever os procedimentos de coleta, deu-se conta do primeiro item da proposta metodológica (o de buscar o modo como o gênero é tratado na comunidade discursiva de origem).

A segunda etapa – estabelecer uma interpretação estrutural para o gênero – será apresentada no capítulo seguinte, onde se delineará a análise dos exemplares do gênero. Os textos estudados foram analisados:

- a) em relação às unidades informativas que apresentam, verificando-se o número de ocorrências e ordem regular dessas unidades; e
- b) em relação ao propósito comunicativo que apresentam no todo e nas partes.

Nesta etapa, buscou-se também dados que indicassem a forma como o gênero carta-consulta funciona no jornal.

Na terceira e última etapa, estabelecer uma interpretação pragmática para o gênero, cumpriu-se apenas os itens 1 e 2, uma vez que o item relativo à “consulta a

informantes da comunidade” está previsto para ser desenvolvido no macroprojeto de Bonini (2002b).

4 ANÁLISE DE DADOS

Neste capítulo, objetiva-se apresentar e discutir os resultados obtidos na análise das 68 cartas-consulta publicadas em diferentes cadernos dos jornais *O Globo e Folha de S. Paulo* que compõem o *corpus* desta pesquisa. A análise está ancorada nos preceitos teóricos/metodológicos desenvolvidos por Swales (1990) e Bhatia (1993) e segue o enfoque adotado por Bonini (2002b), abordados nos capítulos de Fundamentação Teórica e de Metodologia.

Na análise dos dados, a pesquisa volta seu foco de interesse para a estrutura composicional (estrutura genérica) dos textos coletados para análise e a relação do gênero (carta-consulta) com o suporte (hipergênero) jornal.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA ESTRUTURA GENÉRICA

O modelo que corresponde à estrutura composicional das cartas-consulta analisadas foi desenvolvido com base no modelo *CARS* de Swales (1990), apresentado no quadro 1 do capítulo 2. A partir daí, identificou-se nos textos analisados, em vez de uma

estrutura retórica que caracterizasse o gênero carta-consulta, a ocorrência de dois subgêneros, caracterizados por movimentos e passos diferenciados. Propôs-se então, classificá-los da seguinte forma:

- a) **carta-consulta direta (CCD); e**
- b) **carta-consulta indireta (CCI).**

Tomando como ponto de partida o levantamento das estruturas genéricas, que resultou na classificação acima proposta, buscou-se levantar o percentual de ocorrência de cada subgênero no *corpus*, com o objetivo de verificar qual deles tem ocorrência mais acentuada, provavelmente por representar uma tendência maior no ambiente jornalístico (tabela1).

Tabela 1 – Frequência e percentual dos subgêneros do gênero carta-consulta no *corpus*:

SUBGÊNEROS	F	%
Carta-consulta direta	47	69,12
Carta-consulta indireta	21	30,88
Total	68	100,00

Apesar da ocorrência dos dois subgêneros nos dois jornais pesquisados, observou-se que o subgênero carta-consulta direta aparece em vários cadernos tanto no jornal O Globo quanto na Folha de S. Paulo. Já a carta-consulta indireta, aparece apenas em um caderno de cada um dos jornais.

4.1.1 Carta-consulta direta

A estrutura composicional do subgênero carta-consulta direta caracteriza-se por três movimentos, conforme mostra o quadro 6.

MOVIMENTO 1 – Identificar o texto (Produzido por E1)	
Passo 1 – Citar tópico do texto	E/OU
Passo 2 – Citar subtópico do texto	E/OU
MOVIMENTO 2 – Formular uma questão (Produzido por E2)	
Passo 1 – Delinear o cenário	E/OU
Passo 2 – Apresentar o problema	
Passo 3A – Solicitar informação	OU
Passo 3B – Solicitar posicionamento	OU
Passo 3C – Solicitar uma solução	
Passo 4 – Fornecer dados de identificação	
MOVIMENTO 3 – Fornecer uma resposta (Produzido por E1 ou E3)	
Passo 1 – Descrever o objeto abordado pelo leitor	E/OU
Passo 2 – Posicionar-se	E/OU
Passo 3 – Indicar um procedimento	E/OU
Passo 4 – Fornecer avaliação geral do problema	E/OU
Passo 5 – Fornecer credenciais	E/OU
Passo 6 – Fornecer dados de identificação	

Quadro 6 – Estrutura composicional da carta-consulta direta.

Esses três movimentos podem ser identificados da seguinte forma:

Movimento 1 – Identificar o texto – esse movimento apresenta pistas que possibilitam ao leitor a identificação rápida do campo de interesse e/ou do tópico central. É uma forma de chamar a atenção do leitor para a leitura do texto;

Movimento 2 – Formular uma questão – o movimento 2 apresenta, de forma breve, o conteúdo focal da carta-consulta. É o momento em que o leitor expõe a situação em que se encontra ou um fato que lhe ocorreu (ou vem ocorrendo) e questiona no sentido de buscar esclarecimentos e/ou prováveis soluções para aquilo que o incomoda; e,

Movimento 3 – Fornecer uma resposta – nesta etapa, o escritor/jornalista ou alguém credenciado, tomando como ponto de partida o questionamento efetuado no Movimento 2, busca esclarecer as dúvidas ou indicar procedimentos que possam auxiliar o leitor, no sentido de resolver ou amenizar seu(s) problema(s).

Faz-se necessário esclarecer que, cada movimento é produzido por um enunciador, aqui identificado por uma dessas siglas: E1, E2 e E3 que são utilizadas da seguinte maneira:

E1 – quando o enunciador é o jornalista;

E2 – quando o enunciador é o leitor; e

E3 – quando o enunciador é alguém credenciado na área em que ocorre o questionamento levantado pelo leitor, como por exemplo, um médico, quando se trata de assunto de saúde; um advogado, quando a questão for judicial; e, assim por diante. Nesse caso, a resposta é emitida diretamente pelo profissional da área.

A identificação dos três movimentos e dos seus respectivos passos foi feita em cada um dos exemplares do *corpus*. O quadro 7 apresenta um exemplar característico da carta-consulta direta.⁵

Texto 1

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	OFICINA	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Estroboscópio	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ ⁶ Quando voltava da Região dos Lagos depois do feriadão de fim de ano,	Passo 1 - Delinear o cenário
	tive a desagradável experiência de, à noite, ficar atrás de um carro cuja luz de freio no vidro traseiro piscava sem parar e era muito brilhante, ofuscando a minha vista. Parecia um flash de máquina fotográfica.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Esse tipo de assessorio aumenta a segurança? É permitido por lei?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Bárbara Sampaio Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	§ Não é legal, levando-se em conta que o Contran permite apenas que se use uma terceira luz de freio na cor vermelha. Chamada de break light, essa terceira luz de freio vermelha aumenta a segurança, pois, instalada acima ou na base do vidro traseiro torna faz com que a freagem seja mais bem percebida.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	§ Essa luz estroboscópica, que, infelizmente, está virando moda em cidades como o Rio de Janeiro, só atrapalha. Além de ofuscar o motorista que segue atrás, por ser diferente, acaba distraindo, podendo causar acidentes.	Passo 4 - Fornecer avaliação geral do problema

Quadro 7 – Carta-consulta direta.

⁵ A numeração dada aos textos que servirão de exemplo para essa seção corresponde à numeração que os mesmos receberam na seção anexo, onde todos os textos encontram-se na íntegra.

⁶ O símbolo gráfico §, embora não esteja presente nos textos originais, foi utilizado para indicar a ocorrência de parágrafos, uma vez que em um mesmo parágrafo pode ocorrer mais de um passo e, por outro lado, um único movimento pode abranger vários parágrafos.

Todos os exemplares analisados apresentaram os três movimentos. Essa tendência confirma o papel desse movimento como obrigatório para esse subgênero.

O Movimento 1, **Identificar o texto** é sempre produzido pelo jornalista (E1). Está subdividido em dois passos, quais sejam; I.1 – citar tópico do texto e/ou I.2 – citar subtópico do texto.

Dos 47 textos analisados, todos continham o Passo I.1, por meio do qual o jornalista esclarece o campo temático em que o texto está inserido. O Passo I.2 foi encontrado em apenas 19 textos. Certamente, o baixo índice de ocorrência desse passo deve-se ao fato de se tratar de um subtópico do que já ficou estabelecido no passo anterior, tornando-se, por isso, muitas vezes, desnecessário.

O Movimento 2, **Formular uma questão**, é sempre produzido pelo leitor (E2). Conforme dito anteriormente, esse movimento apresenta o conteúdo focal da carta-consulta, o qual irá gerar o movimento posterior.

O Movimento 2 pode ser realizado a partir de seis passos, quais sejam: II.1 – delinear o cenário; II.2 – apresentar o problema; II.3A – solicitar informação; II.3B – solicitar posicionamento; II.3C – solicitar uma solução e II.4 – fornecer dados de identificação. Ressalta-se, porém, que nenhum desses dados é freqüente em todos os exemplares (Ver Tabela 2).

No passo II.1 – *delinear o cenário*, o leitor/escritor apresenta, de uma forma breve, dados/informações (quase sempre pessoais) que promovem a ocorrência de outros passos. Observe os exemplos.

Texto 1

§ Quando voltava da Região dos Lagos depois do feriadão de fim de ano, (O Globo – 12/1/00 – carroetc, p. 3)

Texto 18

Adquiri um imóvel, no Andaraí, em 1985. Em 1994, procurei a Caixa Econômica para quitação por motivo de doença grave, conforme permitia o contrato. Decorridos quatro anos, recebi uma notificação informando que minha solicitação foi indeferida

pelo fato de ter um outro imóvel. Embora este imóvel tenha sido totalmente quitado antes da minha doença. (O Globo – 2/1/00 – Morar Bem/Cartas, p. 3)

O passo II.2 – *apresentar o problema* consiste na descrição que o leitor faz de algo que o incomoda. Nesse passo, normalmente, se encontra o fato motivador que leva o leitor a escrever a carta-consulta para jornal. Apesar disso, esse passo não é o mais recorrente. Das 47 cartas analisadas, ele se fez presente em 35 exemplares, o que equivale a 74,47% (conforme demonstra a tabela 2 mais à frente). Os exemplos abaixo, são ilustrativos do passo II.2.

Texto 1

tive a desagradável experiência de, à noite, ficar atrás de um carro cuja luz de freio no vidro traseiro piscava sem parar e era muito brilhante, ofuscando a minha vista. Parecia um flash de máquina fotográfica. (O Globo – 12/01/00 – Carroetc, p. 3).

Texto 18

Procurei a Caixa para esclarecimentos e, desde então, tenho recebido correspondências informando que o saldo devedor do imóvel está sendo acrescido de juros de R\$ 460 por mês. Em julho recebi correspondência, propondo-me quitação, com o valor da dívida em R\$ 23 mil. Em setembro, me informaram que não posso mais quitar porque já tinha usado os benefícios para quitar o outro imóvel, e que o saldo devedor está em torno de R\$ 115 mil. (O Globo – 02/01/00 – Morar Bem/Cartas, p. 3).

No passo II.3A – *solicitar informação*, o leitor/escritor, ancorado em um ou até mesmo nos dois passos anteriores, chega ao ponto culminante da carta-consulta que é justamente buscar junto ao jornal, informar-se a respeito de algum tema de interesse pessoal (saúde, sexo, direito do consumidor ...). Exemplo:

Texto 1

§ Esse tipo de assessorio aumenta a segurança? É permitido por lei? (O Globo – 12/01/00 – Carroetc, p. 3).

Quanto ao passo II.3B – *solicitar posicionamento*, é o momento em que o leitor/escritor solicita um posicionamento de E2 ou E3, no qual ele possa se ancorar para

resolver uma dúvida e, possivelmente, partir para uma tomada de atitude. Esse passo teve o menor índice de ocorrência: 2,13%, aparecendo apenas em um exemplar. Observe o exemplo:

Texto 17
Posso apagá-los? (O Globo – 10/01/00 – Informática ETC, p. 6.)

O passo II.3C – *solicitar uma solução*, geralmente ocorre quando o tema da carta diz respeito ao direito do consumidor e de cidadão, de um modo geral.

Texto 33
Gostaria de um acordo no sentido de poder quitar o imóvel com o benefício dado aos mutuários, já que é interesse da Caixa a quitação de contratos antigos. (O Globo – 9/1/00 – Morar Bem/Cartas, p. 3).

Vale lembrar que, os passos II.3A, II.3B e II.3C são excludentes, ou seja, apenas um deles ocorrerá em um mesmo movimento.

O passo II.4 é *fornecer dados de identificação*. Em geral, quem escreve aos jornais são pessoas anônimas, apenas identificadas na seção de cartas, pelo nome e cidade/estado de onde enviam a correspondência. Via de regra, os jornais não costumam publicar cartas que não tenham dados de identificação. Exemplificando o passo 4; vejam-se

Texto 20
Adalberto Barletta Fonseca
Cataguases, MG. (O Globo – 02/01/00 – Morar Bem/Cartas, p. 3).

Texto 18
Maria Lúcia Teixeira
Rio (O Globo – 02/01/00 – Morar Bem/Cartas, p. 3).

Texto 08
Celma Capeche
Via Internet
(O Globo – 06/01/00 – Boa Viagem/Seção Cartas, p. 2).

As cartas selecionadas para publicação, muitas vezes, passam por uma reformulação, podendo ser resumidas, parafraseadas ou ter informações eliminadas. Quando isso ocorre, ela passa a ser uma carta com co-autoria: o leitor, de quem partiu o texto original, e o jornalista, que o reformulou. No passo II.4, ao aparecerem juntos o nome do autor e o local de onde ele escreveu, evidencia o processo de co-autoria, pois o gênero carta (em sua forma de envio) caracteriza-se por uma estrutura básica: a seção de contato – composta pelo cabeçalho, onde explicita local e data da produção, os dados do destinatário e a forma de tratamento utilizada para estabelecer o contato; em seguida vem o corpo da carta, no qual é desenvolvida a mensagem e, por último, a seção de despedida que inclui saudação e assinatura a qual identificará o autor do texto. A identificação do autor e o local situam-se em espaços diferentes. Como se pode observar, isso não ocorre nos exemplos apresentados. O processo de co-autoria é mais evidente no terceiro exemplo, ao indicar como a carta foi enviada (via Internet).

Apesar de a identificação ser uma exigência dos jornais para publicar as cartas, a tabela 2 mostra que esse passo não atingiu 100% de ocorrência. Isso se justifica pelo fato de os leitores, que escreveram para a seção Folhateen da Folha de S. Paulo, terem sua identidade preservada por serem menores e os temas abordados dizerem respeito a sua vida íntima.

O Movimento 3 – **Fornecer uma resposta** é produzido pelo jornalista (E1) ou por um profissional especializado (E3) (ginecologista, urologista, advogado, psicólogo). Consiste no texto-resposta dado pelo jornal ao leitor/escritor que, em momentos de incerteza e insegurança, deixa de consultar profissionais e pessoas com quem tem uma relação direta (parentes, amigos) para apostar em soluções propostas pelo jornal.

Esse movimento subdivide-se em seis passos, a saber: III.1 – descrever o objeto abordado pelo leitor; III.2 – posicionar-se; III.3 – indicar um procedimento; III.4 – fornecer uma avaliação geral do problema; III.5 – fornecer credenciais; e III.6 – fornecer dados de

identificação.

Na carta-consulta, o leitor escreve ao jornal porque tem uma dúvida, um problema a ser solucionado. Ao responder ao leitor, o jornal pode reapresentar o problema, fazendo uma descrição mais detalhada sobre o que foi exposto pelo leitor, ou omitir essa etapa. Quando o problema é retomado, ocorre o passo III.1 – descrever o objeto abordado pelo leitor. Esse passo tem o segundo maior número de ocorrência no subgênero carta-consulta direta: 93,62%, conforme mostra a tabela 2. Exemplos:

Texto 1

§ Não é legal, levando-se em conta que o Contran permite apenas que se use uma terceira luz de freio na cor vermelha.

Chamada de break light, essa terceira luz de freio vermelha aumenta a segurança, pois, instalada acima ou na base do vidro traseiro torna faz com que a freagem seja mais bem percebida. (O Globo – 12/01/00 – Carroetc, p. 3).

Texto 3

§ O esperma tem cor amarela e aspecto flocoso, logo depois da emissão, mas com tendência a se tornar liquefeito em 30 minutos, quando ele fica homogêneo e com aspecto de água. O volume varia de dois a seis mililitros para cinco dias de abstinência. Esse volume poderá se alterar em circunstâncias especiais, mas sua cor só se altera praticamente quando o esperma vem acompanhado de sangue. Aos 57 anos, é normal que o esperma sofra modificações, em função de um provável envelhecimento da próstata, e possa por isso, estar mais líquido. (O Globo – 9/1/00 – Jornal da família/Qual o seu problema? p. 5).

No passo III.2 – *posicionar-se*, o enunciador/escritor (E1 ou E3), diante da solicitação feita pelo leitor/escritor faz o seu posicionamento. O índice de ocorrência desse passo é bastante reduzido, apenas 12,77%. (Ver tabela 1). Observem-se os exemplos:

Texto 25

Entendemos que, mesmo com tais cláusulas no contrato, a proposta deve ser estudada com atenção. (O Globo – 02/01/00 – Morar bem/Cartas, p. 3).

Texto 3

§ Você não está querendo engravidar garota alguma na sua idade, está? Muito menos infectar-se com alguma doença sexualmente transmissível, espero! Portanto

não pode mesmo transar sem camisinha. Não caia nunca nessa tentação. Nem na primeira vez. (Folha de S. Paulo – 03/01/00 – Folheteen/Sexo, p. 2).

O passo III.3 – *indicar um procedimento*, consiste em estimular o leitor consulente a tomar atitudes que o ajudem a solucionar seu problema. É um passo bastante recorrente. Aparece em 70,21% dos 47 textos analisados. Os recortes abaixo, identificam esse passo.

Texto 13

Para usá-lo, o usuário deve criar uma senha no site para fazer a transferência do driver. (Folha de S. Paulo – 02/01/00 – Caderno de Informática/Canal Aberto, p.9).

Texto 20

Resta-lhe a alternativa de, mediante acordo financeiro, modificar o sistema do seu financiamento, podendo então, utilizar o seu FGTS. (O Globo – 02/01/00 – Morar Bem/Cartas, p. 3).

O passo III.4 – *fornecer avaliação geral do problema* utiliza como ponto de partida o problema apresentado pelo leitor, para iniciar uma avaliação, emitindo um parecer, pois o leitor espera uma resposta instrutiva e experiente. Esse passo obteve um baixo índice de ocorrência, apenas 14,89% (confira-se a tabela 2). Os exemplos abaixo caracterizam esse passo.

Texto 25

§ A proposta da CEF parece bastante razoável e tentadora, pois fala em desconto de 59%. No tocante às cláusulas de adesão, pouco se pode fazer, já que, em não se aceitando, não haverá acordo (O Globo – 02/01/00 – Morar bem/Cartas, p. 3).

Texto 1

§ Essa luz estroboscópica, que, infelizmente, está virando moda em cidades como Rio de Janeiro, só atrapalha. Além de ofuscar o motorista que segue atrás, por ser diferente, acaba distraindo, podendo causar acidentes (O Globo – 12/01/00 – Carroetc, p. 3).

Como já se disse anteriormente, no Movimento 3, E1 ou E3 fornece uma resposta ao leitor/escritor. Quando a resposta é dada pelo E3, ocorre o passo III.5 – *fornecer credenciais* que é indicar o nome e a especialidade do profissional respondente (ginecologista, dentista, psicólogo, advogado ...). Isso provavelmente conferirá maior credibilidade ao que está sendo afirmado. Prova disso é grau de ocorrência desse passo: 72,34% (ver tabela 2).

Alguns exemplos:

Texto 25

Luiz Wanis, advogado (O Globo – 02/01/00 – Morar Bem/Cartas, p. 3).

Texto 34

Aday Coutinho, urologista (O Globo – 09/01/00 – Jornal da Família/Qual é o seu problema?, p. 5).

O passo III.6 – *fornecer dados de identificação* ocorre quando o E3 não fornece suas credenciais, apenas o nome. O índice de ocorrência desse passo é de 17,02% (ver tabela 2). Pelo tipo de texto em que ocorrem, provavelmente são profissionais da área de informática, pois é um passo comum no caderno dessa área dos dois jornais analisados. Além disso, quando o respondente é o jornalista, ou ele não se identifica ou sua identificação aparece uma só vez (início ou fim da seção), servindo para todos os textos publicados na seção.

Texto 11

José Ramalho (Folha de S. Paulo – 12/01/00 – Caderno Informática/Canal Aberto, p. 5).

Texto 16

Júlio Botelho (O Globo – 10/01/00 – Informática ETC, p. 6).

A ocorrência dos passos que caracterizaram a estrutura genérica do subgênero carta-consulta direta pode ser visualizada na tabela 2.

Tabela 2 – Frequência e percentual de passos e movimentos do subgênero carta-consulta direta:

ESTRUTURA COMPOSICIONAL		Frequência	Percentual
MOVIMENTO	PASSO		
I	1	47	100,00
	2	19	40,43
II	1	31	65,96
	2	35	74,47
	3 A	40	85,11
	3 B	1	2,13
	3 C	4	8,51
	4	42	89,36
III	1	44	93,62
	2	6	12,77
	3	33	70,21
	4	7	14,89
	5	34	72,34
	6	8	17,02

4.1.2 Carta-consulta indireta

A estrutura composicional do subgênero carta-consulta indireta, caracteriza-se por três movimentos, (conforme são apresentados no quadro 8), quais sejam: i) identificar o texto; ii) formular uma questão e iii) fornecer uma resposta.

MOVIMENTO 1 – Identificar o texto (Produzido por E1)	
Passo 1 – Citar tópico do texto	
MOVIMENTO 2 – Formular uma questão (Produzido por E2)	
Passo 1 - Delinear o cenário	E/OU
Passo 2 - Apresentar o problema	
Passo 3A – Solicitar informação	
Passo 3B – Solicitar posicionamento	
Passo 4 – Fornecer avaliação provocadora	
Passo 5 – Fornecer dados de identificação	
MOVIMENTO 3 – Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	
Passo 1 – Relatar posicionamento do responsável	E/OU
Passo 2 – Relatar o procedimento indicado pelo responsável	E/OU
Passo 3 – Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor	E/OU
Passo 4 – Relatar avaliação geral do problema feita pelo responsável	E/OU
Passo 5 – Relatar procedimento adotado pelo responsável	

Quadro 8 – Estrutura composicional da carta-consulta indireta.

Os movimentos 1 e 2 que aparecem na estrutura composicional da carta-consulta

indireta são idênticos aos da carta-consulta direta. Porém, o movimento 3, apesar de nos dois subgêneros ter a mesma função, isto é, a de fornecer uma resposta, na carta-consulta indireta, esse movimento é produzido por dois enunciadores, simultaneamente: E1 + E3.

Faz-se importante lembrar que o E3 da carta-consulta direta é um profissional especializado que responde diretamente ao leitor. Porém, no subgênero carta-consulta indireta o E3 é identificado como o responsável por se manifestar acerca da situação/dados mostrados no texto do leitor/escritor. No movimento 3, o jornalista (E1) exerce o papel de mediador entre o E3 e o leitor, ou seja, no texto resposta *o jornalista fala em nome do E3*.

Esses movimentos podem ser visualizados, a título de exemplo, no texto exposto no quadro 9.

TEXTO 67 (CCI)

M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Nome no Serasa indevidamente	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Em 30 de junho de 98, fui abrir uma conta corrente no Banco de Boston e fui informado pela gerente que a operação não seria possível, pois meu nome constava no cadastro do Serasa por dívidas com o Banco do Brasil (BB). Liguei imediatamente para o BB e a Sra. Vânia (que não se encontra mais no banco) me informou que tinha sido falha da instituição, pois a conta era do meu marido e havia sido cancelada.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Ela prometeu que resolveria o problema em 48 horas. Abri a conta. Dia 1º de dezembro, pedi um empréstimo no meu banco, o Bank Boston, que foi negado, pois meu nome continuava no Serasa. Liguei novamente e falei com dois outros gerentes que me asseguraram que o problema seria solucionado. Mas nada foi resolvido.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Denise de Castro, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ O Banco do Brasil informa que a inscrição do CPF do Sr. Carlos Alberto Pires de Castro no Serasa foi resolvida em 18 de outubro de 98. A instituição garante ainda que o CPF em questão não está inscrito em nenhum órgão de proteção ao crédito.	Passo 3 - Relatar descrição / dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor

Quadro 9 – Estrutura composicional da carta-consulta indireta.

O Movimento 1, **Identificar o texto**, é constituído por apenas um passo: citar

tópico do texto. Esse passo faz uma breve referência ao assunto do texto. Embora a identificação do texto seja uma forma de seduzir os leitores (em potencial) para a leitura, esse passo não consta em todos os exemplares analisados. Como pode-se comprovar na tabela 3, o passo I.1 teve uma ocorrência de 57,14%, aparecendo em 12 textos.

Este movimento é produzido pelo jornalista (E1). Observe o exemplo:

Texto 67

Nome no Serasa indevidamente (O Globo, 12/01/2000 – Economia/Defesa do consumidor (mala direta), p. 26).

O Movimento 2 – **formular uma questão** subdivide-se em seis passos, a saber:

II.1 – delinear o cenário; II.2 – apresentar o problema; II.3 – solicitar informação; II.4 – solicitar posicionamento; II.5 – fornecer avaliação provocadora; e II.6 – fornecer dados de informação.

Os passos: II.1; II.2; II.3; II.4; e II.6 ocorrem de forma idêntica nos dois subgêneros (carta-consulta direta e carta-consulta indireta), não havendo, por isso, necessidade de explicá-los novamente. Apresentar-se-á apenas os exemplos referentes a cada passo.

Passo II.1 – *delinear o cenário*. Exemplo:

Texto 67

§ Em 30 de junho de 98, fui abrir uma conta corrente no Banco de Boston e fui informado pela gerente que a operação não seria possível, pois meu nome constava no cadastro do Serasa por dívidas com o Banco do Brasil (BB). Liguei imediatamente para o BB e a Sra. Vânia (que não se encontra mais no banco) me informou que tinha sido falha da instituição, pois a conta era do meu marido e havia sido cancelada. (O Globo – 12/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26).

Passo II.2 – *apresentar o problema*. Esse passo ocorreu nos 21 textos analisados (ver tabela 3). Exemplos:

Texto 50

A garantia é de 12 meses ou 30.000 km, o que acontecer primeiro, mas a revenda disse que a VW não garante o motor porque o manual informa que a garantia é de apenas 12 meses”. (Folha de S. Paulo, 02/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 3).

Texto 54

O carro foi roubado há 40 dias e descobri que a seguradora não havia emitido a apólice, e nenhum dos envolvidos – banco GM, a revenda ou a seguradora – apresentou uma solução. (Folha de S. Paulo, 09/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 4).

Passo II. 3 – *solicitar informação*. Esse passo tem um baixo índice de ocorrência, apenas 14,29% (conforme tabela 3). Exemplo:

Texto 56

Como paguei mais de 90% do valor do carro, espero receber de volta o que tenho direito. (Folha de S. Paulo, 09/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 4).

O passo II.4 – *solicitar posicionamento* é o passo com menor índice de ocorrência: 4,76% aparecendo em apenas um dos exemplares analisados (ver tabela 3).

Exemplo:

Texto 51

Quero saber se a Fiat está publicando informações errôneas em seus manuais ou se publicou no jornal recomendações erradas. (Folha de S. Paulo, 02/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 3).

Passo II.6 – *fornecer dados de identificação*. Esse passo tem 100% de ocorrência (conferir tabela 3). Exemplo:

Texto 49

Paulo Certain (e-mail). (Folha de S. Paulo, 02/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 3).

Texto 51

Pedro Chirae (Pacaembu, SP). (Folha de S. Paulo, 02/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 3).

Passo II.5 – *fornecer avaliação provocadora*. Neste passo, o leitor/escritor apresenta, em tom irônico, um misto de desilusão e conformismo pelo desrespeito aos seus direitos de consumidor e, mais ainda, de cidadão. As duas ocorrências desse passo (ver tabela

3), aparecem nos exemplos abaixo.

Texto 54

Todos acham que eu tenho razão e que vão tentar resolver o caso, mas até agora nada. (Folha de S. Paulo, 09/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 4).

Texto 61

Como nós, eles também sabem que esta não será a última vez. (O Globo, 05/01/2000 – Defesa do Consumidor (mala direta), p. 26).

O Movimento 3 – **Fornecer uma resposta** apresenta uma resposta ao leitor. Nele o jornalista (E1) assume o papel de porta-voz do responsável por resolver ou posicionar-se a respeito do texto do leitor/escritor que quase sempre apresenta dúvidas ou queixas relacionadas a empresas ou instituições.

Neste movimento aparecem cinco passos, a saber: III.1 – relatar posicionamento do responsável; III.2 – relatar o procedimento indicado pelo responsável; III.3 – relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor; III.4 – relatar avaliação geral do problema feita pelo responsável; e III.5 – relatar procedimento adotado pelo responsável.

O passo III.1 – *relatar posicionamento do responsável* é um passo pouco recorrente. Apareceu apenas em 9,52% dos textos analisados (conforme tabela 3). Nesse passo, o E1 transmite ao leitor escritor a posição do E3. Os exemplos abaixo são ilustrativos desse passo.

Texto 51

Segundo a Fiat, a informação disposta no Manual de uso e manutenção está correta. (Folha de S. Paulo, 02/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 3).

Texto 53

A Ford confirma a taxa para fornecimento de novo código. (Folha de S. Paulo, 09/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 4).

No passo III.2 – *relatar o procedimento indicado pelo responsável*, o jornalista

apresenta ao leitor sugestões de como ele deve proceder para resolver seu problema. Essa sugestão não parte do jornalista, mas do responsável. O jornalista apenas serve de mediador entre o responsável e o leitor. Os exemplos de ocorrência desse passo, aparecem abaixo.

Texto 48

Resposta

A Volkswagen disse que contactou a concessionária Liberato e a instruiu sobre como proceder. A montadora solicita que o cliente procure o gerente de serviços, Nabar, que já está ciente do assunto. (Folha de S. Paulo, 02/01/2000, Sua Vez/cartas, p. 3).

A empresa solicita que o leitor agende um horário que lhe seja conveniente – mesmo aos sábados, domingos ou feriados – com um de seus atendentes. (O Globo, 12/01/2000 – Economia – Defesa do Consumidor (mala direta), p. 6)

No passo III.3 – *relatar a descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor*, o jornalista apresenta, de forma detalhada, todos os encaminhamentos já feitos pelo responsável, no sentido de resolver a situação-problema abordada na carta do leitor. Esse passo ocorre, segundo a tabela 3, em 42,86% dos exemplares analisados. Exemplificando:

Texto 67

§ O Banco do Brasil informa que a inscrição do CPF do Sr. Carlos Alberto Pires de Castro no Serasa foi resolvida em 18 de outubro de 98. A instituição garante ainda que o CPF em questão não está inscrito em nenhum órgão de proteção ao crédito. (O Globo – 12/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26).

O passo III.4 - *relatar avaliação geral do problema feita pelo responsável* apresenta o ponto de vista do responsável acerca do problema abordado pelo leitor. É passo de menor índice de ocorrência: 4,76% (ver tabela 3). O único exemplo desse passo, aparece abaixo.

Texto 63

Temos a convicção de que acharemos a melhor solução para ambas as partes, afirma a empresa (O Globo, 12/01/2000 – Economia/Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26).

No passo III.5 – *relatar procedimento adotado pelo responsável*, o jornalista indica as providências adotadas pelo responsável, com vistas a solucionar a questão apresentada pelo leitor. Dos passos do movimento 3, este é o de maior índice de ocorrência: 52,38% (ver tabela 3). Eis alguns exemplos:

Texto 65

§ A Bradesco Seguros informa que a proposta do segurando em questão foi entregue à seguradora em 18 de novembro de 99 e implantada em 2 de dezembro de 99. Nessa data, forma emitidos e enviados a apólice e o respectivo cartão para utilização do seguro. (O Globo, 12/01/2000 – Economia/Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26).

Texto 62

A CERJ informa que já solucionou a questão (O Globo, 05/01/2000 – Economia/Defesa do consumidor (Mala Direta), p. 26).

Texto 67

O Banco do Brasil informa que a administração da agência Ramos já regularizou a conta do cliente, que ficou satisfeito com o atendimento. (O Globo, 05/01/2000 – Economia/Defesa do consumidor (Mala Direta), p. 26).

A tabela 3 visualiza a ocorrência dos passos que caracterizam a estrutura genérica do subgênero carta-consulta indireta.

Tabela 3 – Freqüência e percentual de passos e movimentos do subgênero carta-consulta indireta:

Estrutura Composicional		Freqüência	Percentual
Movimento	Passo		
I	1	12	57,14
	2	21	100,00
II	1	19	90,48
	2	21	100,00
	3	3	14,29
	4	1	4,76
III	5	2	9,52
	6	21	100,00
	1	2	9,52
	2	2	9,52
	3	9	42,86
III	4	1	4,76
	5	11	52,38

Conforme afirmou-se no final do capítulo II, o gênero carta-consulta constitui-se em um espaço de amostragem de uma informação que vem entremeadada no conjunto de uma pergunta e uma resposta. É a imbricação de dois gêneros para se formar um terceiro. A divisão desse gênero em dois subgêneros: carta-consulta direta e carta-consulta indireta não implica a alteração da estrutura composicional do texto. Prova disso é que os movimentos são idênticos em ambos subgêneros. A peculiaridade desse subgênero é que nos textos-resposta, o jornalista serve de mediador entre o leitor/escritor e o responsável por resolver o problema do leitor.

4.2 O GÊNERO CARTA-CONSULTA NO JORNAL

Efetuada o mapeamento da estrutura composicional dos exemplares do *corpus* que revelou a existência dos dois subgêneros: carta-consulta direta e carta-consulta indireta (CCD e CCI), conforme demonstrado na seção 4.1, procurou-se verificar a ocorrência desses subgêneros nos jornais tomados para análise: *O Globo* e *Folha de S. Paulo*.

A tabela 4 demonstra a ocorrência do subgênero carta-consulta direta no jornal O Globo e a tabela 5 apresenta a ocorrência desse mesmo subgênero no jornal Folha de S. Paulo.

Tabela 4 – Frequência do subgênero carta-consulta direta em cadernos e seções do jornal O Globo entre os dias 2 e 14 de janeiro de 2000.

Data	Dia da semana	Caderno	Seção	Frequência
2 e 9/1/00	Domingo	Jornal da família	Qual é o seu problema?	14
2 e 9/11/00	Domingo	Morar Bem	Cartas	16
10/1/00	Segunda-feira	Informática ETC	Prezado Globo	2
6 e 13/1/00	Sexta-feira	Boa Viagem	Cartas	4
12/1/00	Quarta-feira	Carroetc		1

Tabela 5 – Frequência do subgênero carta-consulta direta em cadernos e seções do jornal Folha de S. Paulo entre os dias 2 e 14 de janeiro de 2000.

Data	Dia da Semana	Caderno	Seção	Frequência
3 e 10/1/00	Segunda	Folhateen	Saúde	2

3 e 10/1/00	Segunda	Folhateen	Sexo	2
5 e 12/1/00	Quinta-feira	Informática	Canal aberto	6

Como se pode perceber nas tabelas 4 e 5, o subgênero carta-consulta direta aparece com maior frequência no jornal O Globo. Em ambos os jornais, esse subgênero não aparece em cadernos informativos, ocorre apenas em cadernos temáticos. O maior índice de ocorrência é no caderno Morar Bem do jornal O Globo.

No jornal O Globo, as cartas são publicadas em vários dias da semana: domingo, segunda-feira, quarta-feira e sexta-feira. Domingo é o dia em que há maior número de publicação desse subgênero, aparecendo, inclusive em dois cadernos, a saber: jornal da família e Morar Bem. Porém, no caderno Carroetc, publicado às quartas-feiras, observou-se a publicação de apenas um exemplar, ou seja, foi publicado apenas no caderno de uma semana, enquanto nos demais cadernos, as publicações foram constantes nas duas semanas em que se fez a análise.

No jornal Folha de S. Paulo, o maior número de cartas ocorre no caderno de Informática, certamente por se tratar de uma área ampla e complexa.

Quanto à ocorrência da carta-consulta indireta, aparece representada nas tabelas 6 e 7. A tabela 6 demonstra a ocorrência desse subgênero no jornal O Globo e a tabela 7 demonstra a sua ocorrência no jornal Folha de S. Paulo.

Tabela 6 – Frequência do subgênero carta-consulta indireta em cadernos e seções do jornal O Globo entre os dias 2 e 14 de janeiro de 2000.

Data	Dia da semana	Caderno	Seção	Frequência
5 e 12/1/2000	Quinta-feira	Economia	Defesa do consumidor	12

Tabela 7 – Frequência do subgênero carta-consulta indireta em cadernos e seções do jornal Folha de S. Paulo entre os dias 2 e 14 de janeiro de 2000.

Data	Dia da semana	Caderno	Seção	Frequência
5 e 12/1/2000	Domingo	Sua Vez	Cartas	9

As tabelas 6 e 7 demonstram que o subgênero carta-consulta indireta tem um número maior de ocorrências no jornal O Globo, embora a publicação desse subgênero ocorra apenas no caderno Economia, publicado às quintas-feiras.

No jornal Folha de S. Paulo, o subgênero carta-consulta indireta aparece apenas no caderno Sua Vez, na seção cartas. A publicação desse caderno ocorre aos domingos.

Como se pode observar, nas tabelas 4, 5, 6 e 7, domingo é o dia que totaliza maior número de publicação de cartas-consulta.

Observa-se também, que nos dois jornais pesquisados, não há a ocorrência dos subgêneros carta-consulta direta e carta-consulta indireta, em um mesmo caderno. Isso significa que o gênero carta-consulta assume a forma de um de seus subgêneros (carta-consulta direta ou carta-consulta indireta) a partir da sua temática.

5 CONCLUSÃO

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a carta-consulta nos jornais *O Globo* e *Folha de S. Paulo*, a partir dos preceitos teóricos/metodológicos desenvolvidos por Swales (1990) e Bhatia (1993) e segundo o enfoque adotado por Bonini (2001c) que prevê dois níveis de análise: a macroestrutural (do jornal para os gêneros) e a microestrutural (dos gêneros para o jornal), operacionalizando-se apenas o último nível sob três focos de atenção: a literatura do meio, a estrutura textual e os aspectos pragmáticos.

Para tanto, buscou-se a concepção de gênero adotada no campo sócio-teórico, principalmente por Swales (1990 e 1992) e Bhatia (1993), bem como levantar o modo como o conceito de gênero aparece na literatura da área de comunicação. Em seguida, efetuou-se a análise do *corpus* composto por 68 exemplares do gênero carta-consulta coletados nos jornais *O Globo* e *Folha de S. Paulo*, no período de 2 a 14 de janeiro de 2000.

A análise do *corpus* possibilitou identificar que a carta-consulta constitui um gênero estável, conforme suas características e o modo como circula no suporte (hipergênero) jornal. Em um contato inicial com o gênero (uma vez que não é definido em nenhuma literatura), entende-se que ele se constitui a partir da imbricação de um texto-pergunta produzido pelo leitor/escritor (E2) e um texto-resposta que pode ser produzido pelo jornalista

(E1) ou ainda por um outro enunciador (E3) que pode ser um especialista de uma determinada área do conhecimento ou o responsável por uma empresa ou instituição.

Os resultados da análise dos textos evidenciaram algumas variações na organização estrutural do gênero, entendidas aqui como subgêneros. Assim, tem-se os subgêneros: carta-consulta direta e carta-consulta indireta.

Faz-se relevante apontar que, com relação à consistência dos movimentos, os subgêneros carta-consulta direta e carta-consulta indireta apresentaram apenas três movimentos, todos comuns aos dois subgêneros, quais sejam:

- a) Movimento 1 – identificar o texto;
- b) Movimento 2 – formular uma questão; e
- c) Movimento 3 – produzir uma resposta.

Quanto aos passos que constituem esses movimentos, constatou-se que os do Movimento 1 e Movimento 2 são, na grande maioria, comuns a ambos os subgêneros. Já no Movimento 3, não há coincidência de nenhum passo. Isso ocorre, porque esse movimento se constituiu do texto-resposta. Na carta-consulta direta tal movimento é produzido pelo E1 ou E3. Nesse subgênero o texto-resposta ocorre praticamente de uma forma dialogada com o leitor/escritor, independente de quem seja o enunciador: jornalista ou especialista. Porém, na carta-consulta indireta, o jornalista exerce o papel de mediador entre o leitor/escritor e o responsável por uma empresa ou instituição.

Pode-se dizer que a carta-consulta se configura como uma mediadora para a prestação de serviços.

Há que se ressaltar que a presente pesquisa apresenta limitações. Uma delas é o fato de não se ter considerado o contexto mais aprofundadamente. Salienta-se também que, devido à restrição de literatura concernente ao gênero carta-consulta, o próprio entendimento

que se tem do que seja esse gênero é inicial, podendo, por isso, ainda passar por alterações, em estudos futuros.

Por outro lado, acredita-se que o levantamento das características da estrutura textual e funcional do gênero carta-consulta possa contribuir para um ensino alicerçado no conhecimento de gêneros. O ensino embasado nos gêneros, e de modo especial nos gêneros jornalísticos, tornam viáveis as condições de trabalho vigentes em sala de aula, pois valorizam o conhecimento prático que os alunos têm da língua, levando-os a refletir sobre o funcionamento da linguagem e, eventualmente desenvolver o gosto pela leitura e produção de textos.

Como a presente pesquisa trata de um gênero pouco explorado na literatura teórica e prática da comunicação, acredita-se que a mesma possa servir de motivação para novos estudos, inclusive para serem aplicados com fins pedagógicos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADAM, J. M. **Linguistique textuelle**: des genres de discours aux textes. Paris: Nathan, 1999.
- ARAÚJO, A. D. (2000). Análise de gênero: uma abordagem alternativa para ensino da redação acadêmica. In: FORTKAMP, M. B. M.; TOMICH, L. M. B. (Orgs) **Aspectos da lingüística aplicada**: estudos em homenagem ao professor Hilário Bohn. Florianópolis: Insular, 2000.
- ARISTÓTELES. **A arte retórica e a arte poética**. 5. ed. Trad. por Antônio P. de Carvalho. Rio de Janeiro: Ediouro. [s.d.].
- BAHIA, J. **Jornal, história e técnica**. 4. ed. São Paulo: Ática. V2: As técnicas do jornalismo, 1990.
- BAKHTIN, M. (1953). **Estética da criação verbal**. Trad. por M. E. Galvão Gomes. São Paulo: Martins Fontes, 1992.
- BHATIA, V. K. **Analysing genre**: language use in professional settings. New York: Longman, 1993.
- BIASI-RODRIGUES B. [s. d.]. **Tratamento dos gêneros textuais na escola** – Universidade Aberta do Nordeste – Formação continuada de professores da rede pública. (Encarte do Jornal O Povo).
- BIBER, D. **Variation across speech and writing**. New York: Cambridge University Press, 1998.
- BONINI, A. Entrevista por e-mail: pragmática de um gênero (des) conhecido ou problemas comunicativos na variação do gênero. **Revista de Letras**, Fortaleza, v.22, n.1/2, p. 5-13, 2000.
- _____. **Em busca de um modelo integrado para os gêneros do jornal**. 2001a. Texto não publicado.
- _____. Ensino de gêneros textuais: a questão das escolhas teóricas e metodológicas. **Trabalhos em Lingüística Aplicada**. Campinas, n. 37, p. 7-23, 2001b.

_____. **Projeto Gêneros do Jornal (as relações entre gênero textual e suporte)** 2001c. Disponível em: <<http://geocities.yahoo.com.br/adbonini/projet.htm>>. Acesso em: 28 ago. 2001.

_____. **Gêneros textuais e cognição: um estudo sobre a organização cognitiva da identidade dos textos.** Florianópolis: Insular, 2002a.

_____. Metodologia para o estudo dos gêneros textuais: como estudar o encaixe dos gêneros no jornal? In: ENCONTRO DO CELSUL, 5., 2002b, Curitiba. **Anais do...** Curitiba; CELSUL/UFPR.

_____. Os gêneros do jornal: o que aponta a literatura na área de comunicação no Brasil? **Linguagem em (Dis)curso**, Tubarão, v.4, n.1, 2003.

CHAPARRO, M. C. da C. **Jornalismo**, discurso em dois gêneros. Tese apresentada como requisito ao Concurso de Livre Docência do Departamento de Jornalismo e Editoração da ECA, na especialidade de Processos de Jornalismo impresso. São Paulo: 1997. p. 32.

_____. **Sotaques d'alguém e d'além mar: percursos e gêneros do jornalismo português e brasileiro.** Santarém/PT. Jortejo, 1998.

_____. Carta. In Melo, J. M. de . (org). **Gêneros Jornalísticos na Folha de S. Paulo.** São Paulo: FTD, 1992.

van DIJK, T. A. **La noticia como discurso: comprensión, estructura y producción de la información.** Trad. do inglês por Guilherme Gil. Barcelona: Paidós, 1990.

ERBOLATO, M. L. **Jornalismo especializado: emissão de textos no jornalismo impresso.** São Paulo: Atlas, 1981.

FOLHA DE S. PAULO. **Novo manual da redação.** São Paulo: Folha de S. Paulo, 1998.

HEMAIS, B.; BIASI-RODRIGUES, B. Princípios teóricos metodológicos para análise de gêneros na perspectiva de J. M. Swales. In: MEURER, V. L.; BONINI, A.; MOTA-ROTH, D. **Gênero: teorias métodos e debates.** São Paulo: Parábola (no prelo).

MELO, J. M. de. **A opinião do jornalismo brasileiro.** Petrópolis: Vozes, 1985.

_____. (Org.). **Gêneros jornalísticos na Folha de S. Paulo.** São Paulo: FTD. 1992.

MEURER, J. L. O conhecimento de gêneros textuais e a formação do profissional da linguagem. In FORTKAMP, M. B.; TOMICH, L. M. B. (Orgs.) **Aspectos da lingüística aplicada: estudos em homenagem ao professor Hilário Inácio Bohn.** Florianópolis: Insular, 2000.

MOTTA-ROTH, D., HENDGES, G. R. (1996). Uma análise de gênero de resumos acadêmicos (abstracts) em economia, lingüística e química. **Revista do Centro de Artes e Letras de Santa Maria**, v. 18, ns. 1 e 2, p. 53-90.

O ESTADO de São Paulo. **Manual de redação e estilo.** São Paulo: O Estado de São Paulo. Organizado e editado por Eduardo Martins, 1990.

O GLOBO. **Manual de redação e estilo**. São Paulo: Globo, 1992. Organizado e editado por Luiz Garcia.

PASSOS, C. M. T. V dos. As cartas do Leitor nas revistas Nova Escola e Educação. In: DIONÍSIO, A. P.; BESERRA, N. da S. (Orgs.). **Tecendo textos, construindo experiências**. Rio de Janeiro: Lucerna, 2003.

POMPÍLIO, B. N. **Cartas do leitor: tribuna de cidadania em uma nova abordagem discursiva**. Dissertação de mestrado da PUC de São Paulo. São Paulo: 2002.

RABAÇA, C. A.; BARBOSA, G. G. **Dicionário de comunicação**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

RODRIGUES, R. H. **A constituição e o funcionamento do gênero jornalístico artigo: cronotopos e dialogismo**. Tese de doutorado apresentada à PUC de São Paulo, 2001.

SILVA, V. L. P. P. Variações tipológicas no gênero textual carta. In KOCH, I. V.; BARROS, K. S. M. de (Orgs.). **Tópicos em lingüística de texto e análise de conversação**. Natal: EDUFRN, 1997.

SWALES, J. M. **Genre analysis: English in academic and research settings**. New York: Cambridge University Press, 1990.

_____. Re-thinking genre: another look at discourse community effects. In: **Re-thinking Genre Colloquium**. Ottawa: Carleton University, 1992. (Repensando gêneros: uma nova abordagem ao conceito de comunidade discursiva. Trad. de Benedito Gomes Bezerra: projeto PROTEXTO).

VÉLEZ, M. M. L. **As folhas do diário** (um estudo dos gêneros jornalísticos e das mudanças na Folha de São Paulo). Dissertação de mestrado da USP, São Paulo: 1985.

ANEXO A – Carta-Consulta Direta (CCD)

TEXTO 1 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	OFICINA	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Estroboscópio	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Quando voltava da Região dos Lagos depois do feriadão de fim de ano,	Passo 1 - Delinear o cenário
	tive a desagradável experiência de, à noite, ficar atrás de um carro cuja luz de freio no vidro traseiro piscava sem parar e era muito brilhante, ofuscando a minha vista. Parecia um flash de máquina fotográfica.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Esse tipo de assessorio aumenta a segurança? É permitido por lei?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Bárbara Sampaio, Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	§ Não é legal, levando-se em conta que o Contran permite apenas que se use uma terceira luz de freio na cor vermelha. Chamada de break light, essa terceira luz de freio vermelha aumenta a segurança, pois, instalada acima ou na base do vidro traseiro torna faz com que a freagem seja mais bem percebida.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	§ Essa luz estroboscópica, que, infelizmente, está virando moda em cidades como o Rio de Janeiro, só atrapalha. Além de ofuscar o motorista que segue atrás, por ser diferente, acaba distraindo, podendo causar acidentes.	Passo 4 - Fornecer avaliação geral do problema

Fonte: O Globo – 12/1/00 – Carroetc, p. 3.

TEXTO 2 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	SAÚDE	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Colunista propõe um 2000 sem pisada de bola. Saiba como	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Mantenho relações com minha namorada há quase dois anos.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Não usamos camisinha e nenhum outro método anticoncepcional. Mas, na hora do orgasmo, sempre ejaculo fora.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Existe algum perigo de gravidez? Nestes dois anos de namoro, meu medo só cessa quando chega a menstruação dela. Esse tipo de sexo é seguro ou não?”	Passo 3A - Solicitar informação
M3 - M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Resposta Sai ano, entra ano, e a moçada continua pisando na bola! Vamos tentar fazer diferente no 2000? Que tal transar à vontade com sua namorada, sem ter que se preocupar com uma gravidez indesejada? Sexo sem proteção não é sexo seguro.	Passo 2 - Posicionar-se

	Essa história de tirar o pênis na hora H e ejacular fora não é forma efetiva de prevenir uma gestação. Primeiro porque a chance de o cara perder o controle e ejacular dentro da vagina é grande. Depois porque, mesmo sem ejacular, alguns espermatozoides podem sair nas secreções liberadas antes do orgasmo. § Além da gravidez, o sexo sem camisinha não protege contra doenças sexualmente transmissíveis. Tanto você quanto ela podem ter tido uma história sexual antes do namoro. Será que os dois se cuidaram?	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	§ Na adolescência, a melhor combinação para garantir uma vida sexual mais segura e livre de surpresas talvez seja o uso de camisinha com um método complementar (como as pílulas anticoncepcionais).	Passo 2 - Posicionar-se
	Conversem com seu médico e comecem o ano mais tranquilos e responsáveis.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Jairo Bouer, 34, é médico.	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: Folha de S. Paulo – 3/1/00 – Folhateen/Saúde, p. 6.

TEXTO 3 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	SEXO	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Uma coleção de dúvidas de quem inicia a vida sexual	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Tenho 16 anos e ainda não entendo muito sobre sexo. Tenho algumas perguntas. Na relação sexual, usando-se camisinha, não se pega Aids, e a garota não engravida?	Passo 1 - Delinear o cenário
	Então, como engravidar uma garota sem pegar Aids, se temos de usar a camisinha? Pode-se ter relação sem usá-la? Como devemos proceder com a camisinha na primeira transa?"	Passo 3A - Solicitar informação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Resposta Muito melhor você reconhecer que não sabe muita coisa do que fazer como muitos da sua idade, que acham que sabem quase tudo sobre sexo. Pelo menos você pode aprender de verdade, e não só registrar as informações e não usar quando for preciso.	Passo 4 - Fornecer avaliação geral do problema
	Quando duas pessoas praticam sexo com camisinha, elas estão fazendo o possível para se proteger do risco de infecção pelo vírus HIV e de uma gravidez indesejada. Mas o possível não é tudo. Por isso não basta saber que é preciso usar: é preciso usar e estar consciente de que algum risco existe. É isso que significa ser responsável pelo que se faz: é poder arcar com as conseqüências. Não basta achar que tem idade, que sente, que quer. Na vida sexual, como em tudo, é preciso pensar antes, decidir e enfrentar o que vem. Inclusive o prazer, claro!	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	§ Você não está querendo engravidar garota alguma na sua idade, está? Muito menos infectar-se com alguma doença sexualmente transmissível, espero! Portanto não pode mesmo transar sem camisinha. Não caia nunca nessa tentativa. Nem na primeira vez.	Passo 2 - Posicionar-se

	§ Quando você puder estabelecer um relacionamento estável com uma garota, for morar com ela ou até casar, aí, sim, os dois podem, se assim o decidirem, assumir compromissos um com o outro e com a vida em comum. Isso exige esforço, mas tem benefícios, como o de praticar sexo sem camisinha.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Mas para tanto é preciso, antes, que os dois passem pelo teste de HIV. Qualquer pessoa pode fazê-lo, no anonimato e gratuitamente. Informações pelo telefone 0800-61-1997. § Quanto aos procedimentos para começar a vida sexual, é só você cuidar (do corpo e da cabeça) e não ter receio de experimentar, aprender a desfrutar uma parte íntima do relacionamento que pode ser gostosa, desde que você não exija demais dela e respeite os seus limites.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Rosely Sayão, 48, é psicóloga.	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: Folha de S. Paulo, 03/1/00 – Folhateen / Sexo, p. 2.

TEXTO 4 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	SEXO	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Ter vergonha de falar dos seus problemas é só atraso de vida	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Namoro há dois anos e meio, tenho relação sexual há seis meses e quase nunca tenho prazer. Meu namorado é muito rápido, atinge o orgasmo bem antes que eu consiga. Estou até com vergonha de escrever isSo, pois nunca consegui me abrir com ninguém, nem mesmo com minha ginecologista.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Eu não consigo atingir o orgasmo com o pênis na vagina; as vezes em que eu consegui foi fazendo outro tipo de carinho.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Como resolvo isso?”	Passo 3A - Solicitar informação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Resposta Vergonha de assumir que tem uma dificuldade na vida sexual? O primeiro passo é deixar de considerar isso uma falha. Você deve estar achando que o certo é ter o orgasmo de uma determinada maneira. Mais: não está levando em consideração que você pratica sexo com seu namorado e que, portanto, ele é parte envolvente e interessada no assunto.	Passo 4 - Fornecer uma avaliação geral do problema
	§ O que faz você ter vergonha de falar a respeito disso é o fato de você achar que deveria ser mulher nota dez em sexo. Por isso fica se cobrando ser tão rápida quanto ele e ter as mesmas sensações que ele. Vamos organizar esses pensamentos. Seu namorado, como a maioria dos homens, chega ao orgasmo com a penetração porque a estimulação do pênis é muito excitante para eles.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor

	<p>Isso não significa que a estimulação vaginal deva provocar o mesmo efeito em você. Vocês têm é que encontrar um jeito de tornar a transa um relacionamento gostoso para os dois. Mas esse prazer não precisa vir ao mesmo tempo para os dois e muito menos do mesmo modo. Lembre-se de que vocês são diferentes em muitas outras coisas e não apenas no modo de ter prazer. E, quando você conseguir deixar de pensar que o relacionamento sexual é o encontro dos genitais, vai conseguir relaxar um pouco mais.</p>	Passo 2 - Posicionar-se
	<p>§ Agora, uma pequena palavra sobre seu relacionamento com o médico ginecologista. Muitas garotas não consultam o ginecologista por vergonha. Outras, como você, deixam de falar ou perguntar muitas coisas. Ora, o ginecologista é apenas um profissional, que vai orientar e ajudar você a cuidar melhor de sua saúde. Ele não vai nem deve ou pode julgar o que você faz ou deixa de fazer na sua vida íntima. No máximo, ele vai alertar você sobre os riscos que corre comportando-se de determinado modo na vida sexual. O exame ginecológico pode ser chato, mas é necessário. Aliás, é bom lembrar: todo prazer tem um custo pessoal.</p>	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	<p>§ Rosely Sayão, 48, é psicóloga</p>	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: Folha de S. Paulo, 10/1/00 – Folhateen, Seção Sexo, p. 2.

TEXTO 5 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	SAÚDE	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Ejaculação precoce não é o fim do mundo e tem solução.	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Tenho 25 anos e sou solteiro.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Toda vez que vou transar com uma mulher ocorre um problema muito grave, que não sei como resolver: tenho ejaculação precoce. Não consigo nem penetrar o pênis na vagina. Daí eu fico arrasado e não consigo mais me excitar.	Passo 2 - Apresentar o problema
	O que devo fazer? Devo procurar um médico?”	Passo 3A - Solicitar informação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	<p>§ Resposta Ejaculação precoce é um problema muito comum nos homens no início da vida sexual. Algumas pesquisas apontam que até 50% dos garotos acabam ejaculando antes do que gostariam nas primeiras transas.</p> <p>§ Fatores emocionais estão ligados à ejaculação precoce: ansiedade, inexperiência, medo de falhar, cobrança exagerada etc. Os fatores físicos (causas biológicas) são pouco comuns. Com o tempo, a maior parte dos garotos acaba adquirindo um controle maior sobre sua ejaculação.</p> <p>§ Mas alguns homens permanecem com essa dificuldade por muitos anos. Gozar antes mesmo de penetrar acaba frustrando você e a parceira, mexe na sua auto-estima e interfere na sua qualidade de vida.</p>	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor

	§ O que fazer? Consultar um urologista pode ser o passo inicial, Depois, conversar com um terapeuta, que ajude você a entender o que acontece. Alguns especialistas podem propor algumas técnicas que efetivamente aumentem o controle da ejaculação. Para as situações mais difíceis, pode-se usar remédios. Discuta com o médico as alternativas.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Jairo Bouer, 34, é médico.	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: Folha de S. Paulo – 10/1/00 – Folhateen / Saúde, p. 6.

TEXTO 6 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Miami	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Gostaria que este jornal publicar o site da Miami Greater.	Passo 3A - Solicitar informação
	Há aproximadamente um ano, tive a oportunidade de conhecer este escritório de turismo, porém não sei mais o seu endereço na Internet e no Rio de Janeiro.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Gostaria de saber onde poderia obter informações detalhadas sobre alguns hotéis em Miami e, se fosse possível, o nome do site e seu e-mail para verificação de preços.	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Ana Maria Blanco Mota Via Internet	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	§ O endereço do Greater Miami & the Beaches Hotel Association na Internet é http://www.gmbha.org . Em Miami Beach, o endereço do escritório de turismo é 407 Lincoln Road, Ste 10G. Tel.: 305-531-3553. Fax: 305-531-8954. Se preferir, o e-mail é: info@gmbha.org . No Rio de Janeiro, a representação do Greater Miami Convention & Visitors Bureau fica na Rua Barata Ribeiro, 370, loja 311, em Copacabana. O telefone para atendimento é 549-4173. Fax: 549-6604.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor

Fonte: O Globo – 13/01/00 – Boa Viagem / Cartas, p. 2.

TEXTO 7 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Florianópolis	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Estou pensando em passar as férias em Florianópolis e gostaria de obter informações sobre a cidade.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Quais são as atrações? Só há praias como alternativa de lazer? Onde posso obter indicações de hotéis? Quais são os principais pontos turísticos?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Luisa Teresa Andrade Via Internet	Passo 4 - Fornecer dados de identificação

TEXTO 8 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Estados Unidos	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Viajarei para Washington DC	Passo 1 - Delinear o cenário
	e gostaria de saber qual o tempo de viagem e o preço da passagem entre esta cidade e Nova York, usando como transporte avião, trem ou ônibus. Poderiam indicar outlets de roupas e sapatos existentes em Nova Jersey e Filadélfia? Gostaria de saber o preço de um curso de inglês com duração de cinco meses, em Washington DC.	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Celma Capeche Via Internet	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	§ De ônibus, o preço da passagem entre Washington DC e NY pela Greyhound, www.greyhound.com , de ida e volta, é US\$ 74. Há partidas em diversos horários, diariamente. A viagem dura aproximadamente quatro horas e meia. De trem, www.amtrak.com , a passagem custa US\$ 116 e a viagem dura três horas. Há diversos horários de partida diariamente para o trecho solicitado. O preço da passagem de avião entre NY e Washington se emitida no Brasil, varia em torno de US\$ 250 (ida e volta). É aconselhável fazer uma pesquisa de mercado junto às companhias aéreas. Os bilhetes entre NY e Washington podem sair mais em conta se forem emitidos como parte da viagem internacional. Informações sobre cursos e instituições de ensino nos Estados Unidos podem ser obtidas junto à Comissão Fulbrigh (Tel.: 220-9920), que funciona no Consulado dos Estados Unidos. Nova Jersey costuma atrair visitantes com interesses especiais em compras devido à isenção de Sales tax (imposto sobre vendas) sobre roupas e calçados. O shopping Secaucus é um dos destinos mais conhecidos para quem busca preços baixos. A lista de outlets inclui ainda Circle Factory Outlet Center, em Manasquan; Circle Outlet Center e Liberty Village Outlets, em Flemington; The Marketplace I e II, em Matawan; Olde Lafayette Village, em Lafayette; Princeton Forrestal Village, em Princeton; Six Flags Factory Outlets em Jackson. Informações mais detalhadas sobre compras em Nova Jersey estão na home page “NJ Travel & Tourism”. www.state.nj.us/travel/shopper . Na Filadélfia, também não há Sales tax sobre roupas. Para compras, os shoppings King of Prussia e Franklin Mills Mall estão entre os principais pontos comerciais.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Na home page “Philadelphia”, www.gophila.com , mantida pela instituição Greater Philadelphia Tourism Marketing Corporation, há uma sugestão de roteiro especialmente preparado para quem tem compras como objetivo, e que pode ser cumprido em três dias.	Passo 3 - Indicar um procedimento

Fonte: O Globo – 06/01/00 – Boa Viagem / Seção Cartas, p. 2.

TEXTO 9 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Curitiba	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Gostaria de indicações de pousadas ou hotéis do tipo duas estrelas, com preços bem em conta, em Curitiba.	Passo 3A - Solicitar uma informação
	§ Patrícia Via Internet	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	§ Curitiba reúne 81 hotéis classificados com estabelecimentos que vão do alto luxo ao albergue.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Informações turísticas e indicações de hospedagem podem ser obtidas, por telefone, na Central do Disque Turismo (0XX41) 200-1511. Na internet: www.viaje.curitiba.pr.gov.br .	Passo 3 - Indicar um procedimento

Fonte: O Globo – 06/01/00 – Caderno Boa Viagem / Seção Cartas, p. 2.

TEXTO 10 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	O recurso de cópia oculta	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “É possível ocultar os e-mails endereçados no Outlook?”	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Marrano (e-mail)	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	§ Resposta A omissão dos destinatários é bastante simples. Em vez de usar a opção CC (cópia oculta), use CQO (carbon copy omitted). Para executar essa operação, clique no ícone do caderno de endereços ao lado da linha CC. § Selecione os destinatários da lista e pressione o botão CCO. Os nomes passam para a caixa CCO. Finalize pressionando o botão OK. Surgirá uma nova linha.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor

Fonte: Folha de S. Paulo - 12/1/00 – Informática / Canal aberto, p. 5.

TEXTO 11 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Dicas para evitar pirataria em softs	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Trabalho em uma empresa onde todos os softwares são originais.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Instalei por conta própria o Win-Zip, obtido por download em meu computador.	Passo 2 - Apresentar o problema
	O uso desse software pode ser considerado pirataria, mesmo sendo adquirido gratuitamente?”	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Marcio (e-mail)	Passo 4 - Fornecer dados de identificação

M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	<p>§ Resposta</p> <p>É muito importante observar, ao fazer um download na Internet, se o software é freeware, ou seja, totalmente grátis, ou shareware. Essa última categoria não significa que o programa seja gratuito. Pode ser testado por um tempo determinado pelo autor.</p> <p>§ No caso dessa última categoria, alguns programas simplesmente param de funcionar depois do prazo de testes, que normalmente, varia de 15 a 45 dias.</p> <p>§ Outros programas continuam a funcionar exibindo mensagens de lembrete de que você excedeu o prazo de avaliação e, portanto, deve comprar o produto ou deixar de utilizá-lo.</p> <p>§ O Win-Zip se enquadra nessa categoria. Depois do período de avaliação, você passa a usar um software de forma ilegal.</p>	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	<p>§ Sempre leia o contrato (agreement) de cessão. Normalmente ele aparece no início da instalação ou na primeira vez em que o programa é usado.</p>	Passo 3 - Indicar um procedimento
(José Antonio Ramalho)		Passo 6 - Fornecer dados de identificação

Fonte: Folha de S. Paulo – 12/1/00 – Caderno Informática / Canal aberto, p. 5.

TEXTO 12 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Dúvidas sobre novas e velhas linguagens de programação	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	<p>§ “Quais e quantas são as linguagens de programação existentes? Quais estão em ascendência e descendência? Em que áreas atuam essas linguagens?”</p>	Passo 3A - Solicitar informação.
	<p>§ Rafael Ruthes (e-mail)</p>	Passo 4 - Fornecer dados de identificação.

M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	<p>§ Resposta</p> <p>Atualmente existem centenas de linguagens de programação. Muitas delas são criadas para um uso tão específico que acabam passando despercebidas do grande público de desenvolvedores.</p> <p>§ As linguagens usadas para criar aplicações comerciais são as mais populares. O “Cobol” dominou esse mercado por mais de três décadas até o surgimento da microinformática, que inaugurou novas linguagens.</p> <p>§ Entre 85 e 95, as linguagens baseadas no padrão “dBase”, como o “Clipper”, dominaram o mercado de aplicações para microcomputadores. Com o uso crescente da interface gráfica do “Windows”, linguagens como a “Visual Basic” ou o “Delphi” passaram a canalizar as preferências dos desenvolvedores.</p> <p>§ Além dessas linguagens de uso geral, os fabricantes de bancos de dados possuem diversas ferramentas destinadas à criação de aplicações usando seus produtos.</p> <p>Embora no Brasil ainda não tenha ocorrido uma explosão de uso, a linguagem “Java” é sucesso absoluto nos EUA.</p> <p>§ Por permitir a criação de aplicações que rodem praticamente qualquer sistema operacional, ela deverá se firmar como uma das linguagens mais fortes na próxima década.</p> <p>§ Não podemos deixar também de falar das linguagens “Html” E “Javascript”, que hoje são a base para o desenvolvimento de aplicações para Internet.</p>	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor.
	José Antônio Ramalho.	Passo 6 - Fornecer dados de identificação

Fonte: Folha de S. Paulo - 5/1/00 – Caderno Informática / Canal Aberto, p. 9.

TEXTO 13 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Driver para scanner da marca Skylly	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	<p>§ “Em que site posso encontrar drivers do scanner da marca Skylly, modelo Photomaker 3F?”</p> <p>Perdemos o CD de instalação do produto.”</p> <p>§ Gabriel Chaves (e-mail)</p>	Passo 3A - Solicitar informação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	<p>§ Resposta</p> <p>O leitor pode encontrar um driver para o scanner Skylly, modelo Photomaker 3F, no endereço www.driverguide.com.</p> <p>Para usá-lo, o usuário deve criar uma senha no site para fazer a transferência do driver.</p> <p>José Antônio Ramalho.</p>	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
		Passo 3 - Indicar um procedimento
		Passo 6 - Fornecer dados de identificação

Fonte: Folha de S. Paulo – 5/1/00 – Caderno Informática / Canal Aberto, p. 9.

TEXTO 14 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Perigo dos downloads	Passo 1 - Citar tópico do texto
Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “No caderno informática do dia 15 de dezembro, você falou sobre cuidados com downloads. Explicava que existe o perigo de um vírus estar anexado quando um programa é instalado. Os provedores de acesso à Internet não teriam que proteger os clientes colocando um antivírus em seus servidores?”	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Marcelo Fabro-Guaxupé/MG	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	§ Resposta É quase impossível para um provedor ter controle do conteúdo de cada arquivo. Os principais sites de download oferecem arquivos vindos dos fabricantes dos produtos. Esses arquivos são testados antes de serem colocados para transferência. Mas quando o download é feito de um site de usuário, ou por meio de um link que o remete para outro site, fica impossível controlar conteúdo e qualidade dos arquivos.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	José Antônio Ramalho	Passo 6 - Fornecer dados de identificação

Fonte: Folha de S. Paulo – 5/1/00 – Caderno Informática / Canal Aberto, p. 9.

TEXTO 15 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	O que significa intranet?	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Gostaria de saber o que significa Intranet, onde e por quem é usada”.	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Jonas (e-mail)	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	§ Resposta Intranet é o uso dos recursos da Internet – como navegadores, servidores de Web e uso do protocolo de comunicação TCP/IP – de forma particular. Devido ao baixo custo de instalação de um servidor de Web, muitas empresas estão implementando uma estrutura de Internet para a troca de informações entre funcionários e entre o próprio desenvolvimento de aplicações que acessem bancos de dados, usando o navegador como interface para o usuário. § Uma Intranet pode funcionar usando a própria estrutura de rede local existente na empresa e, também, combinar recursos de telefonia para conectar escritórios que estejam em locais remotos. § A ampliação desse conceito nos leva a outro termo, a Extranet – o uso dessa mesma estrutura ampliado para acesso entre parceiros comerciais. Um sistema de logística ou de controle de produção, por exemplo, pode ser acessado por fornecedores de matérias-primas e clientes.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	José Antônio Ramalho	Passo 6 - Fornecer dados de identificação

Fonte: Folha de S. Paulo – 5/1/00 – Caderno Informática / Canal Aberto, p. 9.

TEXTO 16 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Como receber ligações direto no micro?	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Posso um microcomputador com fax-modem e queria saber como faço (por meio de programas de fax internos) para receber chamadas diretamente no próprio micro.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Estou conectado diretamente à linha telefônica e ela é exclusiva para o micro.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Há algum programa que detecta automaticamente a chamada telefônica (com um sinal auditivo ou visualmente)? Esse programa precisa ficar ligado direto (digo, na memória do computador) ou pode ser ativado somente quando da chamada?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Roberto Mourão Via Internet	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
Fornecer uma resposta (Produzido por E3?)	§ Creio que o Winfax – da antiga Delrina e agora da Symantec (http://www.symantec.com/win_fax/) - permite essa conexão. Para receber voz, um voicemail também deveria estar integrado. Creio que o Winfax não faz tudo. A própria Symantec tem um que parece fazer: o Talworks. E o BitFax possuía um módulo para isso.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	§ (Júlio Botelho)	Passo 6 - Fornecer dados de identificação.

Fonte: O Globo – 10/1/00 – Informática ETC / p. 6.

TEXTO 17 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Dúvidas sobre cookies no computador	Passo 1 - Citar tópico do texto
Formular uma questão(Produzido por E2)	§ O que são os cookies que moram no meu diretório “c://windows/temporary internet files”?	Passo 3A - Solicitar informação
	Posso apagá-los?	Passo 3B - Solicitar posicionamento
	§ Artur da Rocha Oliveira Via Internet.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
Fornecer uma resposta (Produzido por E3?)	§ Cookies são arquivos que alguns sítios da Internet criam em seu disco rígido à sua revelia. Neles são armazenados dados como sua identidade de usuário (UserID), suas preferências e certas configurações de sua máquina, além de senhas usadas por você naquele sítio. Em tese, eles não podem ser acessados por ninguém, exceto pelo sítio que o criou e, naturalmente, você mesmo, uma vez que eles estão armazenados em seu disco. § Os sítios que criam cookies alegam que eles facilitam sua vida quando você voltar ao sítio, já que, conhecendo suas preferências, senhas e configurações, o acesso pode ser mais rápido e eficiente. O problema é que, se você nunca mais voltar ao sítio, nem por isso se livrará do cookie, que permanece gastando espaço em seu HD.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Removê-los ou não é uma questão de escolha pessoal. Se você remove, pode ter problemas ao retornar ao sítio que os criou. Eu costumo remover regularmente os que não me interessam.	Passo 2 - Posicionar-se

	Há programas shareware e freeware para lidar com eles. Estes programas permitem determinar quem os criou, quando foram criados, que dados contém, etc. Todo bom sítio de distribuição de shareware tem diversos destes programas à disposição. Há ainda utilitários (como o Cleans Sweep e similares) que fazem o mesmo.	Passo 4 - Fornecer avaliação geral do problema
	§ Sugiro que você examine seus cookies com um destes programas e então decida quais podem ser removidos.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ (B. Piropo).	Passo 6 - Fornecer dados de identificação

Fonte: O Globo – 10/1/00 – Caderno Informática ETC, Seção: Prezado Globo, p. 6.

TEXTO 18 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Seguro	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Adquiri um imóvel, no Andaraí, em 1985. Em 1994, procurei a Caixa Econômica para quitação por motivo de doença grave, conforme permitia o contrato. Decorridos quatro anos, recebi uma notificação informando que minha solicitação foi indeferida pelo fato de ter um outro imóvel. Embora este imóvel tenha sido totalmente quitado antes da minha doença.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Procurei a Caixa para esclarecimentos e, desde então, tenho recebido correspondências informando que o saldo devedor do imóvel está sendo acrescido de juros de R\$ 460 por mês. Em julho recebi correspondência, propondo-me quitação, com o valor da dívida em R\$ 23 mil. Em setembro, me informaram que não posso mais quitar porque já tinha usado os benefícios para quitar o outro imóvel, e que o saldo devedor está em torno de R\$ 115 mil.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Gostaria de um acordo no sentido de poder quitar o imóvel com o benefício dado aos mutuários, já que é interesse da Caixa a quitação de contratos antigos.	Passo 3C - Solicitar uma solução
	§ Maria Lúcia Teixeira Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Se a leitora não lograr êxito na sua tentativa de acordo, a única alternativa é buscar os seus direitos na Justiça, visto que a Súmula 31 do STJ lhe garante o direito de receber a quitação para mais de um financiamento. Diz a súmula: “A aquisição, pelo segurado, de mais de um imóvel financiado pelo Sistema Financeiro da Habitação, situados na mesma localidade, não exime a seguradora da obrigação de pagamento dos seguros”.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	Luiz Wanis, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Morar Bem /Cartas, p. 3.

TEXTO 19 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Conselho Fiscal	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Juntamente com o síndico, o conselho fiscal do prédio em que moro criou uma cobrança à revelia dos condôminos.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Quais as providências cabíveis?	Passo 3C - Solicitar uma solução
	§ Vicente A. Vieira Ferreira, Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ A aprovação de despesas condominiais é de competência exclusiva da assembléia geral dos condôminos, sendo, portanto, indelegável. As assembléias condominiais, órgão máximo do condomínio, não podem abrir mão de suas atribuições privativas, que compõem a substância de sua existência.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Decorre daí que os aumentos de cotas sem audiência da assembléia são totalmente indevidos, podendo qualquer condômino licitamente recusar-se ao seu pagamento, uma vez que são indiscutivelmente ilegais.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	Luiz Wanis, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Morar bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 20 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Amortização	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	Utilizando uma carta de crédito, adquiri um imóvel em 1º de outubro de 1997 por R\$ 65 mil, sendo R\$ 30 mil com recursos do meu FGTS e R\$ 35 mil financiados pela CEF. O prazo de financiamento foi de 180 meses com prestações calculadas segundo o Sistema de Amortização Crescente (Sacre).	Passo 1 - Delinear o cenário
	Pensei em reduzir o número de prestações com utilização do FGTS, o que seria possível a partir de 1º de outubro (quando o contrato completa dois anos). Procurei meu agente financeiro e fui informado de que meu tipo de contrato não permite amortização com o FGTS, pois os recursos utilizados (R\$ 35 mil) foram da própria CEF, e que para tanto deveria me dirigir ao Conselho Curador do FGTS.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Quero saber se a informação é verdadeira e que providências devo tomar para mudar essa situação.	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Adalberto Barletta Fonseca Cataguases, MG.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ A utilização do FGTS para amortização de saldo devedor só é permitida para os contratos vinculados ao Sistema Financeiro da Habitação, o que não é o caso do leitor.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Resta-lhe a alternativa de, mediante acordo com o agente financeiro, modificar o sistema do seu financiamento, podendo, então, utilizar o seu FGTS.	Passo 3 - Indicar um procedimento

	Luiz Wanis, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais
--	----------------------	---

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Morar Bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 21 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Condomínio	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Sou proprietário num condomínio que tem o maior playground do Rio de Janeiro. A síndica tentou a aprovação da assembléia para um grupo de amigos poder guardar suas bicicletas nesse local.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Como meu filho tem motocicleta, propus que a área deveria acolher, também, motos que entrassem no condomínio desligadas e empurradas pelo dono, postura esta que iguala as motos às bicicletas. Em seguida entrei com indagações, que constaram em ata.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Para garantir tal direito necessito entrar com uma ação judicial? Existe jurisprudência específica para o caso?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Arnaldo Farias Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ A transformação de parte do playground em local para guarda de bicicletas e motocicletas só poderá ser efetivada mediante a aprovação unânime dos condôminos. De outra forma, a convenção de condomínio estará sendo transgredida e qualquer condômino poderá judicialmente anular essa decisão. Releva esclarecer que, quando a Lei 4591/64, em seu artigo 9º, dispõe que a Convenção deverá conter (...) o destino das diferentes partes e (...) o modo de usar as coisas e serviços comuns”, não quer dizer que a convenção possa subverter a ordem natural das coisas ou o destino e a especificação de uso das partes consignadas no projeto de incorporação. Qualquer condômino poderá alegar que um dos fatores que o levaram a adquirir o seu imóvel foi a existência do maior playground do Rio de Janeiro, razão pela qual a lei lhe garante o direito de vê-lo mantido dessa forma, ainda que seja preciso ir à Justiça.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Luiz Wanis, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Morar bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 22 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Rescisão	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Aluguei um apartamento em abril, mas dificuldades financeiras me impedem de prosseguir com o contrato. Gostaria de rescindi-lo, mas temo a multa e também prejudicar meu fiador.	Passo 1 - Delinear o cenário

	O contrato não trata da rescisão por parte do locatário. Há apenas uma cláusula dizendo que o contrato será rescindido sem qualquer aviso, em caso de desapropriação, incêndio ou qualquer outro fato de força maior, falência ou falecimento do fiador, ou ainda infração a qualquer cláusula. A rescisão por falência/falecimento do fiador ou infração do contrato sujeitará o locatário a despejo e multa de valor igual a três vezes o aluguel mensal. No caso de infração do contrato, o locatário pagará ainda os aluguéis e encargos até o fim do prazo contratual.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Segundo minha interpretação, em caso de rescisão, terei de pagar todos os aluguéis até o fim do contrato. A interpretação está correta? Há algum meio de evitar tal cobrança?	Passo 3A - Solicitar informação
	Gilberto Araújo Niterói, RJ	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Parece-nos que o locador não pode estipular multa correspondente à totalidade dos aluguéis vincendos, na hipótese de devolução do imóvel pelo locatário antes do vencimento do prazo contratual, já que, dependendo do prazo restante, tal penalidade pode se tornar extremamente onerosa. No caso do leitor, como já há multa estabelecida no contrato (três aluguéis), não cabe a aplicação de dupla penalidade, o que é vedado pela própria Lei do Inquilinato (8.245/91). Em caso de excesso por parte do locador, a questão poderá ser resolvida com base no artigo 924 do Código Civil.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Luiz Wanis, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Morar bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 23 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Casa geminada	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Moro em uma casa com paredes geminadas.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Gostaria de saber o que caberia ao meu vizinho e a mim, caso fosse descoberto um vazamento numa destas paredes.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Quem arcaria com as despesas dos prejuízos causados?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Maria da Silva Araújo Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Segundo as regras do Código Civil, as despesas deverão ser rateadas proporcionalmente pelos proprietários dos prédios.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Luiz Wanis, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Morar Bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 24 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Gaveta	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Tenho um contrato de gaveta registrado em cartório, em 1985. Em meio de 1996, quitei o imóvel com o FGTS.	Passo 1 - Delinear o cenário
	A Caixa me informou agora que a proprietária do imóvel tem que assinar o contrato de quitação. Mas há anos não tenho mais contato com ela.	Passo 2 - Apresentar o problema
	O que devo fazer?	Passo 3C - Solicitar uma solução
	§ Luiz Silva Rio de Janeiro	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ É de praxe que ao se formalizar um contrato de gaveta, o vendedor do imóvel outorgue no mesmo ato uma procuração com poderes necessários para o comprador representá-lo em todos os atos relativos à efetivação do negócio.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Acreditamos que no caso do leitor essa procuração deva existir, o que resolveria o problema. Sem essa procuração o leitor não poderá sequer efetivar a venda através de escritura pública. Nesse caso, a única solução seria ajuizar uma ação de adjudicação compulsória, na qual o leitor usaria o documento que tem para obter a escritura definitiva. De posse, então, da sentença judicial que lhe outorga a escritura definitiva, o leitor deverá obter da CEF a quitação.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	Luiz Wanis, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Morar bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 25 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Financiamento	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Tenho um contrato de financiamento com a CEF assinado em 1º de novembro de 1993, sem FCVS, cujo saldo devedor no mês passado era de R\$ 79 mil. Os encargos do contrato são: remuneração básica da poupança mais juros nominais de 10,5% ao ano e seguro, além da razão de progressão série gradiente.	Passo 1 - Delinear o cenário
	A CEF propôs desconto de 59% para liquidação ou refinanciamento, o que corresponde a R\$ 32.500. Porém, no contrato de refinanciamento há uma cláusula que diz: “Os devedores assumem eventuais valores apurados e não pagos na vigência do contrato anterior podendo os mesmos serem incorporados ao saldo devedor”. O contrato em vigor está em dia.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Poderá a Caixa, no futuro, alegar algum engano no valor renegociado e me cobrar alguma diferença? Não estando de acordo com a cláusula, o que posso fazer?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ José Luiz de Oliveira São Gonçalo	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ A proposta da CEF parece bastante razoável e tentadora, pois fala em desconto de 59%. No tocante às cláusulas de adesão, pouco se pode fazer, já que, em não se aceitando, não haverá acordo.	Passo 4 - Fornecer avaliação geral do problema

	Entendemos que, mesmo com tais cláusulas no contrato, a proposta deve ser estudada com atenção.	Passo 2 - Posicionar-se
	Luiz Wanis, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Morar bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 26 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Vizinhos	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Cedi há poucos anos parte de terreno a um vizinho. No recibo da venda, consta que competiria a ele levantar o muro da lateral direita e o dos fundos, cabendo a mim a outra lateral e a frente. Já fiz minha parte.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Apesar de ter solicitado várias vezes que ele cumpra a sua parte, meu vizinho se esquivava, alegando que não foi fixado prazo para isso.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Há meios na lei capazes de compeli-lo a fazer o que lhe cabe?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ José Tostes Novo Friburgo	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ O seu direito de exigir do vizinho que cumpra a parte dele no acordo se acha tutelado pelos artigos 878 a 881 do Código Civil e 632 do Código de Processo Civil,	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	podendo o leitor recorrer aos juizados especiais.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	Luiz Wanis, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Morar Bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 27 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Casas de Vila	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Moro numa vila em Botafogo em forma de garrafão, tendo seis casas ao fundo. As duas casas da frente, onde começa o gargalo do garrafão (que tem 1,90m de largura), suas entradas e janelas são voltadas para a rua.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Acontece que uma das casas é uma firma que faz vídeos para televisões e ocupa todo o terreno, não tendo nenhum prisma de ventilação e iluminação. Como solução, os ocupantes abriram pequenos basculantes para o interior da vila. Não reclamamos, até que eles começaram a jogar pontas de cigarros. Instalaram ainda um aparelho de ar-condicionado voltado para o nosso corredor. Falei com as proprietárias, que ignoraram as queixas. Já fui à 4ª Região Administrativa (seção de projetos) e à Prefeitura, mas ninguém toma providências.	Passo 2 - Apresentar o problema
	A quem posso recorrer?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Pedro Rodrigues Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação

M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ O leitor já acionou a 4ª Região Administrativa da Prefeitura, mas pode, também, reunir os moradores para disciplinar o uso da passagem comum – que deve ser livre e desembaraçada – e, em último caso, requerer em juízo ação baseada no direito de vizinhança previsto no Código Civil, para garantir o livre acesso da passagem comum. Convém salientar, ainda, que após o exame técnico, pode-se verificar a aplicação do disposto no artigo 573 do Código Civil, que trata da abertura de fresta, óculos ou seteira a menos de um metro e meio. Não se pode deixar de considerar ainda o artigo 554, do Código Civil, que trata do uso nocivo da propriedade. Deve o consulente insistir junto aos órgãos públicos e, uma vez esgotados todos os meios administrativos, buscar solução por meio judicial.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	Pedro Cantisano, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Morar bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 28 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Condomínio	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Como é calculado o valor a pagar por um condomínio? Pela área do apartamento? A vaga de garagem também conta? Podem haver valores diferenciados? Como ficam os casos de benefícios ilícitos, como valores menores para moradores que são parentes do síndico?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ M. Fernandes Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ No ato da incorporação e construção do prédio, o condomínio, pelo que estabelece a Lei 4.591/64, deve ser regulado, inicialmente, por uma minuta de convenção, na qual os direitos e os deveres de cada condômino deverão estar disciplinados, inclusive a sua cota parte no rateio das despesas acima referidas. Pela Lei Condominal, o critério adotado é o da fração ideal do terreno pertencente a cada condômino, nada impedindo, porém, que os condôminos estabeleçam na convenção, uma forma de rateio a critério dos comunheiros quando da elaboração da convenção. Em assim sendo, pela divisão ideal do terreno e coisas comuns, divisão essa que pode ser diferenciada – ou não – pelo tamanho da unidade, número de vagas na garagem, direito exclusivo de uso de partes comuns, enfim, segundo o que estabelecer a incorporação, venda e registro imobiliário das propriedades do condomínio. Por outro lado, o síndico é apenas executor/administrador temporário daquilo que é preciso na convenção e, caso extrapole qualquer delegação de sua função, pode o condômino e/ou os condôminos convocá-lo a abster-se da má gestão, até mesmo destituí-lo.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Pedro Cantisano, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Morar bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 29 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Vazamento	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Há quatro anos tenho problemas com um vazamento originário do apartamento que fica localizado acima do meu. Já me queixei com o proprietário que, no entanto, não providenciou o conserto definitivo. Ele alugou o apartamento e se mudou, sem solucionar o meu problema. Levei o caso ao conhecimento dos advogados da associação de moradores. Quando a moradora a quem alugaram mudou-se o vazamento terminou. Mas alugaram o imóvel novamente e o vazamento recomeçou.	Passo 2 - Apresentar o problema
	O que devo fazer?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Albertina Ida Real Maia Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Como o vazamento cessa, quando o apartamento encontra-se vazio, pode-se deduzir que a infiltração provém da unidade acima mesmo. Contudo, somente com uma perícia, um engenheiro habilitado poderá detectar a origem da infiltração que, inclusive, pode ser até de parte comum do prédio.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Na prática, a moradora poderá pedir auxílio à região administrativa, pelo seu departamento específico e, caso não haja solução, propor uma medida judicial para apuração da origem da infiltração, suas conseqüências e custos.	Passo 3 - Indicar procedimento
	Pedro Cantisano, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Morar bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 30 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Desrespeito	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ De acordo com a convenção do meu condomínio, qualquer condômino pode examinar os livros e documentos na administração e pedir esclarecimentos ao síndico, quando achar que eles são necessários.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Na assembléia extraordinária no mês de novembro/99, ficou acordado que o escritório ficaria aberto para os devidos esclarecimentos, o que não aconteceu.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Quais as medidas legais que terei de tomar para que a convenção e a assembléia sejam respeitadas?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Marcos Antônio Torroca Niterói	Passo 4 - Fornecer dados de identificação

M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Se o escritório da pergunta do leitor referir-se a um escritório de administração do condomínio localizado dentro do prédio, há aparentemente descumprimento flagrante não só da convenção condominial quanto da decisão da assembléia. Se ficar lá fora do condomínio, a administração (síndico) deveria ter tomado as providências cabíveis à execução da deliberação. Por outro lado, o leitor não esclarece se a pauta de convocação da assembléia arrolou item para isso, de modo que a resposta correta da questão depende de mais esclarecimentos.	Passo 5 - Descrever objeto abordado pelo leitor
	O consulente, após esgotadas todas as providências de ordem amigável, e em não obtendo êxito, deve procurar um advogado e estudar a proposição de uma medida judicial de caráter preparatório de uma ação que leve ao cumprimento do que foi decidido em assembléia.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	Pedro Cantisano, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Morar Bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 31 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Assembléia	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ É legal o síndico assumir a presidência da mesa nas assembléias de condomínio?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Marconi Cerbino São Paulo	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ A presidência da mesa nas assembléias gerais de condomínio deve ser regulada pela convenção do condomínio. Se a convenção não estabelecer que o síndico não pode presidir a assembléia, ele pode assumi-la. A lei dos condomínios é omissa a respeito.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Pedro Cantisano, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo –9/1/00 – Morar Bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 32 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Garagem	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Sou síndico e co-proprietário de um edifício, no qual a área sob pilotis é utilizada para estacionamento de veículos dos moradores. Na convenção do condomínio, que data de 1964, essa área é denominada como pátio e citada como parte integrante das partes comuns, não havendo no documento qualquer referência ao termo garagem. Entretanto, no regulamento interno do edifício, elaborado em 1985, foi incluída a palavra garagem em um dos artigos com os seguintes dizeres: “O uso da garagem se constituirá de um carro para cada apartamento e a ocupação das vagas se fará na medida da chegada.”	Passo 1 - Delinear o cenário

	A questão que vem causando polêmica é que alguns condôminos alegam que têm vaga de garagem na escritura e que, por essa razão, tem preferência na ocupação das vagas da parte coberta.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Assim sendo, desejo saber o seguinte: a) é válida a inclusão de vaga da garagem na escritura de algum condômino, se pela convenção não existe garagem no edifício?; b) pode um incorporador alienar parte da área comum a título de vaga de garagem?; c) os condôminos em cujas escrituras não constam vaga de garagem, mas que também são co-proprietários das áreas comuns, podem reclamar direitos iguais?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Jayme da Silva Graça Teresópolis	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Pelo que consta da pergunta pode se depreender que existe uma área sob pilotis, usada como estacionamento de carros, que não se confunde com o termo técnico garagem. Por outro lado, o regulamento interno inclui o termo garagem impropriamente, mas garantiu o direito de uso da parte comum sob pilotis para um carro por condômino e estabeleceu que "... a ocupação das vagas se fará na medida de chegada", não importando se tem ou não direito na escritura, pois de qualquer forma, é direito de todos usarem, porque o pátio é comum. A validade na escritura poderá ser considerada como direito de uso da parte comum – não é o mesmo que propriedade – usada como estacionamento.	Passo 4 - Fornecer a avaliação geral do problema
	Agora, se o incorporador alienou parte comum, constituída e constante do memorial de incorporação junto ao Registro Geral de Imóveis, ele pode ser responsabilizado por vender parte comum, inalienável e insuscetível de separação do todo comum. Quando muito, poderá destinar a uso exclusivo ou caracterizar como destinado ao uso de determinadas unidades imobiliárias. No caso da existência de direito de uso exclusivo de área comum, devem merecer exame bastante minucioso o memorial de incorporação, as normas da convenção e os títulos aquisitivos, tudo obtido no registro de imóveis.	Passo 3 - Indicar procedimento
	Pedro Cantisano, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Morar Bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 33 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Barulho	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Moro atualmente na Rua João Lira, no Leblon. Em frente à minha janela fica a entrada dos caminhões de entrega de um supermercado. Chegam ali muitos caminhões na maioria de grande porte, que fazem muito barulho.	Passo 1 - Delinear o cenário

	Esses caminhões não entram, mas permanecem na calçada, causando os seguintes inconvenientes: fazem muito barulho a partir de 5h da manhã nos dias úteis, permanecendo longo tempo com os motores em funcionamento; provocam congestionamento, ocupando toda a calçada, parte da rua e, eventualmente, as entradas de garagem do meu prédio; produzem poluição atmosférica; os motoristas e carregadores conversam aos brados. Acredito que o supermercado tenha espaço interno para organizar essa entrega. Moradores do meu prédio já fizeram várias reclamações à gerência do supermercado, sem sucesso.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Gostaria de saber o que posso fazer para forçá-los a organizar seu negócio sem perturbar tanto a vizinhança.	Passo 3C - Solicitar uma solução
	§ Cláudia Osório da Silva Rio	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Ao que tudo indica, os responsáveis pelo supermercado não demonstram interesse na solução do caso.	Passo 4 - Fornecer avaliação geral do problema
	Como se trata de prepostos da empresa que explora atividade comercial, essa é responsável pelos fatos narrados, cabendo a aplicação do disposto no artigo 554, do Código Civil, pois entendemos que se constitui em violação ao sossego e às normas da boa vizinhança.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	§ A consultante deve, inicialmente, procurar a região administrativa da área para as medidas cabíveis e, caso não obtenha êxito, procurar um advogado para propor medida judicial contra a administração do supermercado.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	Pedro Cantisano, advogado	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Morar Bem / Cartas, p. 3.

TEXTO 34 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	UROLOGIA	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Disfunção	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Tenho 62 anos e há seis recebi uma prótese por sofrer de disfunção erétil,	Passo 1 - Delinear o cenário.
	mas não estou satisfeito com o resultado estético.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Com os novos remédios, há como substituir próteses implantadas por outro método?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Carlos Rio de Janeiro, RJ	Passo 4 - Fornecer dados de identificação

M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1)	§ A prótese peniana foi, num passado recente, um método muito popular de tratar a disfunção erétil. Mas hoje a maior parte dos médicos tem muito cuidado ao indicá-la, para evitar que o resultado não corresponda à expectativa do paciente, porque a cirurgia não tem retorno, ou seja, a retirada da prótese torna quase impossível o retorno da vida sexual normal. Retirar a prótese e tentar tratamento alternativo com drogas de uso oral ou intra-cavernoso pode resultar na redução do diâmetro do pênis e até na perda do corpo cavernoso.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Procure o seu médico para estudar a possibilidade de uma troca por outra mais compatível, como uma de maior calibre ou até inflável.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	Aday Coutinho, urologista	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema?, p. 5.

TEXTO 35 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	UROLOGIA	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Esperma	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Meu marido tem 57 anos e seu esperma está ralo e com odor diferente.	Passo 1 - Apresentar o problema
	O que pode ser?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Maria Rio de Janeiro, RJ	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ O esperma tem cor amarela e aspecto flocoso, logo depois da emissão, mas com tendência a se tornar liquefeito em 30 minutos, quando ele fica homogêneo e com aspecto de água. O volume varia de dois a seis mililitros para cinco dias de abstinência. Este volume poderá se alterar em circunstâncias especiais, mas sua cor só se altera praticamente quando o esperma vem acompanhado de sangue. Aos 57 anos, é normal que o esperma sofra modificações, em função de um provável envelhecimento da próstata, e possa por isto, estar mais líquido.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Converse com o médico dele, mas não há motivo para preocupação.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	Aday Coutinho, Urologista	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema?, p. 5.

TEXTO 36 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	UROLOGIA	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Curvatura	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Tenho curvatura peniana.	Passo 1 - Delinear o cenário

	Quando o pênis está ereto não desenvolve e a curva acentuada para cima não permite a penetração no ato sexual.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Existe cura?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Jorge Rio de Janeiro, RJ.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ A curvatura do pênis no momento da ereção é chamada de doença de Peyronie. As causas são pouco conhecidas, mas é uma doença muito comum no diabético e em pacientes com níveis elevados de colesterol e triglicérides no sangue. A doença sem causa determinada poderá melhorar espontaneamente de dois a três anos. O controle com medicamentos por via oral não traz melhora efetiva.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	A prótese peniana é o melhor tratamento. Procure um especialista.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Aday Coutinho, urologista.	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema?, p. 5.

TEXTO 37 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Endocrinologia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Dieta	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Tenho 61 anos e sou diabética. Há dois anos minha taxa de glicose foi a 382. Depois disso mantenho-a entre 90 e 140. Não como massas, farinha, doces e batata.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Meu médico não me orientou sobre o que não posso comer (exceto açúcar) e fico preocupada com a possível falta de carboidratos.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Margarida Duque de Caxias, RJ.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ A dieta para o diabético é balanceada com distribuição do seu valor calórico total (que é individual) entre carboidratos, proteínas e gorduras. Mas com restrição total de sacarose (açúcar). Além de hortaliças, batata, arroz, feijão, frutas e outros alimentos são permitidos em quantidades moderadas para cada caso. A frutose pode ser utilizada pelo diabético mas possui um valor calórico que deverá ser calculado de acordo com sua dieta.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Converse mais com seu médico.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Leonardo Tostes, endocrinologista	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema, p. 5.

TEXTO 38 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Endocrinologia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Puberdade	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Minha filha tem puberdade precoce, e apesar de ter sido tratada por endocrinologista desde os 6 anos, aos 14 mede apenas 1,50m e a cartilagem óssea está praticamente fechada.	Passo 1 - Delinear o cenário
	O que é alongamento ósseo?	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Patrícia Rio de Janeiro, RJ.	Passo 3A - Solicitar informação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ A cirurgia do alongamento dos membros tem proporcionado complicações menores e corrigido com sucesso a baixa estatura. Ela se baseia na colocação de um fixador externo e fios de aço transfixados no osso, tensionados e presos a sistema circular de fixação. Em geral, o aparelho permanece por um período que corresponde a um mês por centímetro alongado. As complicações mais comuns são dor durante o uso de fixador, infecção, lesões nervosas, vasculares, articulares e obesidade após o tratamento. Antes da cirurgia, paciente e familiares devem ser bem informados.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
	Converse mais com o médico e tire todas as dúvidas.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	§ Leonardo Tostes, endocrinologista	Passo 3 - Indicar procedimento
		Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema? p. 5.

TEXTO 39 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Gastroenterologia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Hérnia	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ A minha endoscopia mostrou hérnia hiatal.	Passo 2 - Apresentar o problema
	O que é isso?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Aeda Rio de Janeiro, RJ.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ O local onde nosso esôfago entra no estômago chama-se hiato. Exatamente aí existe uma válvula ou uma comporta que tem a finalidade de impedir a subida do conteúdo gástrico para o esôfago e a boca (o chamado refluxo). Assim, por qualquer razão, o estômago é empurrado para cima, por deslizamento e ocorre a hérnia hiatal. As três causas mais frequentes são: obesidade, cólon irritável e dispepsia por dificuldade no esvaziamento do estômago (gastrite provocada pela bactéria <i>Helicobacter pylori</i>).	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Procure um médico e inicie o tratamento.	Passo 3 - Indicar um procedimento

	§ José Figueiredo Penteadó, gastroenterologia	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais
--	---	---

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema? p. 5.

TEXTO 40 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Gastroenterologia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Gastrite	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Tenho gastrite	Passo 1 - Delinear o cenário
	e apesar de o último exame ter dado negativo para a pesquisa de <i>Helicobacter pylori</i> tenho dor, queimação e outros sintomas.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Rosane Vitória, ES	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Só vejo duas possibilidades para que continue com os sintomas: existe outro setor do aparelho digestivo, além do estômago, que está mantendo suas queixas; ou que a bactéria não tenha morrido, apesar do exame endoscópico negativo. Isto pode ocorrer quando há poucas bactérias, e só outro exame pode detectar (o bafômetro, ou teste respiratório para <i>Helicobacter pylori</i> .	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Procure um especialista que lhe trace um programa de exames, com estudo da função digestiva e plano terapêutico.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ José Figueiredo Penteadó, gastroenterologista.	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 9/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema? p. 5.

TEXTO 41 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Urologia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Testículo	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Meu filho nasceu com um testículo retido e seu pediatra prescreveu hormônios, mas não resolveu.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Agora aconselhou uma cirurgia, mas tenho muito medo.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Noemia Rio de Janeiro, RJ.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ A não descida do testículo para a bolsa escrotal é uma doença congênita conhecida como criptorquidia e que ocorre em 1% de todos os recém-nascidos do sexo masculino. O tratamento com hormônios nos casos em que a criptorquidia é unilateral não costuma ser eficaz. A cirurgia (orquidopexia) pode ser realizada após os 2 anos e o sucesso com este tipo de tratamento é superior a 97%.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Consulte um urologista	Passo 3 - Indicar um procedimento

	§ Marco Antônio Fortes, urologista	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais
--	------------------------------------	---

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema? p. 5.

TEXTO 42 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Urologia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Pólipo	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Tive um pequeno pólipo na bexiga há dois anos e, apesar de ter feito aplicações depois da cirurgia, ele voltou.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Soube agora que era maligno e que terei de me operar novamente.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ José Niterói, RJ	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Os tumores superficiais de bexiga, conhecidos como pólipos vesicais, são na maioria das vezes malignos, mas podem ser facilmente controlados através da cirurgia endoscópica e depois o paciente recebe aplicações intravesicais de quimioterápicos. O BCG tem sido a droga de escolha para essas aplicações, porque atualmente é a que melhor consegue reduzir a recorrência tumoral. Em caso de recidiva do pólipo, nova ressecção endoscópica e novos quimioterápicos podem ser usados com taxas de sucesso bastante altas.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Seu urologista saberá orientá-lo.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Marco Antônio Fortes, urologista	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema?, p.5.

TEXTO 43 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Odontologia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Prótese	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Uso dentadura na parte inferior há 20 anos,	Passo 1 - Delinear o cenário
	mas estou insatisfeito com a prótese, pois não consigo mastigar direito e nem estabilizá-la na boca.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Como resolver meu caso?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Agenor Rio de Janeiro, RJ.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação

M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Primeiramente, deve-se pesquisar o motivo do desajuste funcional da prótese. Geralmente na arcada inferior encontramos situações desfavoráveis para a prótese total, como movimentação da língua, posição de ductos de glândulas salivares e pouca quantidade óssea para sustentá-la. Como soluções estão uma nova prótese total, onde o sucesso é duvidoso ou os implantes osseointegrados. Nesse caso, além de um exame clínico minucioso, são necessários exames de sangue e urina, radiografias e tomografias. Os índices de satisfação dos pacientes reabilitados por implantes é muito alto.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Converse com o seu dentista	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Mário Ghelman, cirurgião-dentista	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema? p. 5.

TEXTO 44 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Reumatologia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Tendinite	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Sinto dores ao movimentar o punho e o polegar após trocar um pneu.	Passo 2 - Apresentar o problema
	O que poderia ser?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Cláudio Rio de Janeiro, RJ.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Você pode estar apresentando um quadro de tendinite, que é a inflamação do tendão, uma estrutura fibrosa que liga os músculos aos ossos. Nas tendinites, a queixa principal é a dor, que se agrava com a pressão sobre a área, podendo haver aumento da temperatura e do volume no local. O diagnóstico é feito por exame clínico ou ultra-sonografia e o tratamento inclui redução de movimentos locais, uso de gelo e antiinflamatórios.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Consulte um especialista.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Sérgio Rosenfeld, reumatologista.	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema? p. 5.

TEXTO 45 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Reumatologia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Esforço	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Venho sentindo fortes dores nas mãos, principalmente quando trabalho no computador. Os meus dedos ficam inchados ao fim de um dia intenso de trabalho.	Passo 2 - Apresentar o problema

	O que pode ser isso? Existe tratamento?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Fernanda Juiz de Fora, MG	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Você está sofrendo de um processo inflamatório articular das mãos (tenossinovite), derivado do esforço repetitivo. Pessoas que movimentam muito as mãos (digitadores, donas de casa, telefonistas, secretárias) Tem dores e inchaço que podem se irradiar para os braços.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Procure um médico	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Eduardo Sadigurschi, reumatologista	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema? p. 5.

TEXTO 46 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Clínica	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Miastenia	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Meu pai sofreu relaxamento muscular na face, e sua doença foi diagnosticada como miastenia grave.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Gostaria de saber mais sobre a mesma.	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Maria Goiânia, GO	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Esta doença é muito mais freqüente em mulheres jovens, e quando ocorre em homens maduros pode estar associada a um tumor (benigno) do timo. A miastenia grave manifesta-se por fraqueza dos músculos do olho, da mastigação, da deglutição, da respiração e das pernas, em graus variáveis. Mas a fadiga muscular é sempre progressiva no decorrer do dia, com nítida piora à noite. Sua complicação mais freqüente é a aspiração inadvertida e imprópria de alimentos para o pulmão, acarretando pneumonias, o que se deve à deficiente deglutição.	Passo 1 - Descrever o objeto abordado pelo leitor
	Converse com o seu clínico de confiança para obter maiores informações.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Roberto German, clínico geral	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema? p. 5.

TEXTO 47 (CCD)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Ortopedia	Passo 1 - Citar tópico do texto
	Ombro	Passo 2 – Citar subtópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Após uma queda num jogo de voleibol sofri um deslocamento do ombro.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Com isso, não posso mais jogar, pois ele sempre sai do lugar.	Passo 2 - Apresentar o problema

	Qual o tratamento?	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Francisco Niterói, RJ.	Passo 4 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E3)	§ Você deve fazer fisioterapia, para recuperar a atrofia da musculatura do ombro e tentar estabilizá-lo. O tratamento ideal após todas as tentativas com a fisioterapia sem resultado seria a estabilização do ombro através de cirurgia, para que o atleta retorne rapidamente ao esporte. Consulte seu médico.	Passo 3 - Indicar um procedimento
	§ Clovis Munhoz, traumato-ortopedista	Passos 6 e 5 - Fornecer dados de identificação e fornecer credenciais

Fonte: O Globo – 2/1/00 – Jornal da Família / Qual é o seu problema? p. 5.

ANEXO B – Carta-Consulta Indireta (CCI)

TEXTO 48 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Adquiri um Gol Geração 3. No recebimento do carro, percebi que o capô não fechava direito e que o volante estava completamente desalinhado	Passo 1 - Delinear cenário
	Para minha surpresa, a revenda informou que a garantia não cobre alinhamento e, portanto, eu teria de pagar pelo serviço, que custou R\$ 22”.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Luiz de Lemos (e-mail)	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ Resposta A Volkswagen disse que contactou a concessionária Liberato e a instruiu sobre como proceder. A montadora solicita que o cliente procure o gerente de serviços, Nabar, que já está ciente do assunto.	Passo 2 - Relatar o procedimento indicado pelo responsável

Fonte: Folha de S. Paulo, 2/1/00 – Sua Vez / Cartas, p. 3.

TEXTO 49 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Sou proprietário de um Astra 95. Fui trocar o espelho lateral do carro, que foi roubado, e as concessionárias da marca estão cobrando R\$ 605 pela peça.	Passo 1 - Delinear o cenário
	O absurdo fica patente ao ver que com esse valor é possível comprar uma televisão de 20 polegadas e um videocassete”.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Paulo Certain (e-mail)	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ Resposta A General Motors disse que a peça a que o cliente se refere é importada e está sujeita a tributos, o que encarece seu preço.	Passo 3 - Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor

Fonte: Folha de S. Paulo – 2/1/00 – Sua Vez / Cartas, p. 3.

TEXTO 50 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Comprei uma Parati 1.0 16V, em janeiro de 1998, na concessionária União de Veículos. Hoje, com 11.000 km rodados, o carro apresentou defeito no motor e a revenda recomendou a sua troca, que custa R\$3.175.	Passo 1 - Delinear o cenário
	§ A causa do problema foi uma vela de ignição que caiu dentro do motor.	
	A garantia é de 12 meses ou 30.000 km, o que acontecer primeiro, mas a revenda disse que a VW não garante o motor porque o manual informa que a garantia é de apenas 12 meses”.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Ariovaldo Júnior (e-mail)	Passo 5 - Fornecer dados de identificação

M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	<p>§ Resposta</p> <p>A Volkswagen disse que seus veículos de passeio têm garantia de 12 meses, sem limite de quilometragem, condicionada à execução das inspeções previstas.</p> <p>§ Segundo a montadora, a garantia do veículo do cliente expirou em janeiro, que não cumpriu o plano de manutenção, ou seja, deixou de executar a inspeção dos 12 meses. Por isso, não houve possibilidade de concessão do atendimento na forma pleiteada.</p>	Passo 3 - Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor
--	---	---

Fonte: Folha de S. Paulo – 2/1/00 – Sua Vez / Cartas, p. 3.

TEXTO 51 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Meu irmão tem um Palio 1.6 16V, ano 97, assim como o leitor da Folha Arquimedes Oliveira, que teve sua carta publicada na edição de 21 de novembro.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Nela a Fiat recomenda o uso de óleo Selenia 15W40. Acontece que o seu manual (págs. F-23 e F-25) recomenda o uso do óleo 20W50.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Quero saber se a Fiat está publicando informações errôneas em seus manuais ou se publicou no jornal <u>recomendações erradas</u> ”.	Passo 3B - Solicitar posicionamento
	§ Pedro Chirae (Pacaembu, SP).	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ Resposta	Passo 1 - Relatar posicionamento do responsável
	Segundo a Fiat, a informação disposta no manual de uso e manutenção está correta, mas foi desenvolvido um novo óleo para motores, batizado de 15W40, que conservaria o produto ainda melhor do que o recomendado ali.	Passo 3 - Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor

Fonte: Folha de S. Paulo – 2/1/00 – Sua Vez / Cartas, p. 3.

TEXTO 52 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M2 - Formular uma questão (Produzido por E1)	§ “Comprei um Santana 2,0 a álcool, que veio com problema no ar-condicionado.	Passo 1 - Delinear o cenário
	<p>O equipamento fica ligando e desligando. Além disso, o marcador de combustível não indica tanque cheio.</p> <p>§ Um funcionário da concessionária Disaupa disse que o ar-condicionado estava normal, que o marcador de combustível não funcionava mesmo e ainda me negou a ordem de serviço.</p> <p>§ Retornei à revenda com problemas na direção. Pediram à fábrica um componente para o ar-condicionado. Aguardei a peça por 38 dias, mas, depois de instalada, o problema persiste”.</p>	Passo 2 - Apresentar o problema

	§ Rodrigo Bielawski Sutto (Ourinhos, SP).	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ Resposta A Volkswagen disse que contactou o cliente e lhe prestou esclarecimentos sobre o caso. Também afirmou que acertou um horário para tratar o assunto, ainda na segunda quinzena deste mês.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: Folha de S. Paulo – 9/1/00 – Sua Vez / Cartas, p. 4.

TEXTO 53 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Comprei um Escort 97, com motor Zetec.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Na semana passada, fiz um reparo no sistema elétrico em um mecânico particular. O serviço foi realizado com sucesso, mas o rádio não funcionou mais. § Recorri à autorizada Souza Ramos e fui informado de que seria necessário o código para acessar o equipamento. Para obter a numeração, é cobrada uma taxa de R\$ 30.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Isso não deveria ser um serviço gratuito da Ford?”	Passo 3A - Solicitar informação
	§ Paulo Henrique Soares (Campinas, SP)	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ Resposta A Ford confirma a taxa para fornecimento de novo código.	Passo 1 - Relatar posicionamento do responsável

Fonte: Folha de S. Paulo – 9/1/00 – Sua Vez / Cartas, p. 4.

TEXTO 54 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Comprei uma perua Corsa Wagon na Silmar com a promoção do seguro do banco GM.	Passo 1 - Delinear o cenário
	O carro foi roubado há 40 dias e descobri que a seguradora não havia emitido a apólice, e nenhum dos envolvidos -o banco GM, a revenda ou a seguradora - apresentou uma solução.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Todos acham que eu tenho razão e que vão tentar resolver o caso, mas até agora nada”.	Passo 4 - Fornecer avaliação provocadora
	§ José Pissolato Filho (Campinas, SP)	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3).	§ Resposta A General Motors disse que o cliente foi devidamente ressarcido, nos moldes normais do seguro contratado. O cliente recebeu um bem similar - uma Corsa Wagon 1999/2000.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: Folha de S. Paulo – 9/1/00 – Sua Vez / Cartas, p. 4.

TEXTO 55 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2).	§ “Comprei uma Courier em março de 98. O carro está com 53.000 km rodados.	Passo 1 - Delinear o cenário

	O motor travou e a revenda Coral cobrou R\$ 5.142,36 pela retífica do motor. Não fiz a revisão dos 45.000 km em oficina autorizada, mas isso não justifica um motor projetado para rodar mais de 200.000 km fundir com essa quilometragem. § A Ford afirma que não pode fazer nada, porque o carro está fora de garantia”.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ José Eduardo do Nascimento Americanópolis, SP)	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ Resposta A Ford ressaltou a importância de o cliente estar atento ao plano de manutenção do veículo. Segundo a montadora, o cliente não possui as revisões necessárias, e por esse motivo, não há como garantir que a manutenção tenha sido efetuada corretamente.	Passo 3 - Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor

Fonte: Folha de S. Paulo – 9/1/00 – Sua Vez / Cartas, p. 4.

TEXTO 56 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ “Comprei uma Saveiro, em março de 95, na concessionária Sanave. O carro custou R\$ 12 mil. Dei R\$ 8.000,00 de entrada e financeiei R\$ 4.000,00 em três parcelas de R\$ 1.581,05.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Paguei duas parcelas, mas não consegui quitar a última. § Em novembro do mesmo ano, fui surpreendido com um mandado de busca e apreensão do veículo. Tentei por diversas vezes falar com o escritório regional da montadora, mas um passava o problema para o outro. § Durante três anos várias pessoas ficaram de localizar meu processo e dar uma resposta o que nunca aconteceu.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Como paguei mais de 90% do valor do carro, espero receber de volta o que tenho direito”.	Passo 3A - Solicitar informação (indireta)
	§ Tarcísio P. da Silva Neto (Ilhéus, BA).	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ A Volkswagen disse que, após uma série de negociações sem sucesso com o cliente para liquidar a dívida, foi movida uma ação de busca e apreensão do veículo. Julgada procedente, ela determina que a posse do bem apreendido seja do banco Volkswagen. § Segundo a montadora, posteriormente, o cliente moveu uma ação cível na Vara Especializada do Consumidor de Ilhéus (BA).	Passo 3 - Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor
	O banco Volkswagen aguarda uma decisão judicial para, assim, tomar as providências que forem determinadas pela Justiça.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: Folha de S. Paulo – 9/1/00 – Sua Vez / Cartas, p. 4.

TEXTO 57 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Celular demora no conserto	Passo 1 - Citar tópico do texto

M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Comprei um celular ATL, da marca Ericson em maio. No início de outubro, o aparelho começou a apresentar problemas e levei-o à Celular Connection para que fosse consertado em garantia. Fui informado de que o aparelho estaria pronto em até dez dias úteis. No dia 1º de novembro a loja informou que ainda precisava ser trocada a bateria e esta não estava disponível na loja.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Desde aquela data, venho ligando semanalmente e sempre recebo como resposta que a bateria ainda não chegou. Estou procurando emprego e preciso do celular.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Paulo Júnior D. Garcia, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ A ATL afirma que entrou em contato com o cliente para que ele vá até uma loja da empresa para fazer a troca da bateria.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: O Globo – 5/1/00 – Economia - Defesa do Consumidor (Mala direta), p. 26.

TEXTO 58 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Lavadora com defeito	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Em novembro do ano passado, comprei uma lavadora Brastemp e, em 8 de abril deste ano, ela apresentou o primeiro defeito. Comuniquei à assistência técnica e fui atendida. Quatro dias após o conserto, um novo problema ocorreu com a máquina. Foi, então, trocada a placa/membrana de controle eletrônico. Em 29 de julho, um novo chamado para a troca do interruptor da tampa móvel. Em 30 de agosto, a máquina parou de centrifugar. O técnico constatou que desta vez o problema era ainda mais grave, pois teria de trocar o chicote de fios, o motor e a tampa móvel.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Foi feito um reparo paliativo que tem gerado inúmeras vindas do técnico	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Sandra Mara Scoralick Couri, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ A Brastemp esclarece que a questão está em processo de solução com a substituição do produto, conforme combinado com a consumidora.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: O Globo – 5/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 59 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Endosso engana seguradora	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Fiz com a Bozano-Simonsen Seguros uma apólice para cobrir um Logus 95, com vigência até 2 de dezembro de 99. O prêmio foi de R\$ 854,21, parcelado em quatro vezes. Em 12 de fevereiro de 99 contratei o endosso para a apólice citada acima, pois substitui o Logus por um carro zero quilômetro. Este endosso custou-me R\$ 874,15, parcelados em quatro vezes.	Passo 1 - Delinear o cenário

	Em 18 de 99 envolvi-me num sinistro e ao dar entrada na comunicação do aviso de sinistralidade, fui notificada de que meu contrato de seguro estava cancelado por falta de pagamento da quarta parcela referente à apólice inicial (do Logus). Quando recebi o endosso, interpretei-o como uma nova apólice, e, portanto, não havia necessidade de quitar o débito de R\$ 213,55 da apólice do Logus. Jamais fui notificada deste débito, quer pela Bozano, Simonsen Seguros quer pela Plataforma, que atende ao meu corretor.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Maria José Pacífico, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ A Bozano, Simonsen informa que depois de sanado o equívoco no pagamento do prêmio, houve um acordo com a cliente.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: O Globo – 5/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 60 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Conta sobre saque indevido	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Entre os dias 29 de outubro e 3 de novembro de 99 tive minhas contas corrente e de poupança, do Banco do Brasil, agência Ramos, movimentadas indevidamente, com retiradas que não efetuei. Desde o dia 5 de novembro, quando tomei conhecimento do fato, avisei à agência Ramos e tomei todas as providências, inclusive fazendo um registro da ocorrência.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Entretanto, até hoje não obtive nenhuma solução. A gerência do banco me avisou apenas que o caso estava sendo investigado.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Jorge José Silva, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ O Banco do Brasil informa que a administração da agência Ramos já regularizou a conta do cliente, que ficou satisfeito com o atendimento.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: O Globo – 5/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 61 (CCI)

MOVIMENTO	TEXTO	PASSOS
M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Produto sem preço afixado	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ É ou não lei que os produtos de supermercado devem ter afixados neles os seus preços?	Passo 3A - Solicitar informação
	Por três vezes fui cobrada em excesso pelo supermercado Carrefour de São Gonçalo. Nas duas primeiras vezes ignorei, mas na terceira, decidi tomar uma providência. O fato ocorreu no dia 4 de dezembro de 99. Eu e minha irmã gastamos cerca de R\$ 700 e o erro chegou a R\$ 5. No dia seguinte voltamos lá e conversamos com dois gerentes, que muito educadamente nos reembolsaram.	Passo 2 - Apresentar o problema
	Como nós, eles também sabem que esta não será a última vez.	Passo 4 - Fornecer avaliação provocadora
	§ Mônica Costa, Niterói, RJ.	Passo 5 - Fornecer dados de identificação

M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ O Carrefour esclarece que o Código de Defesa do Consumidor não define a forma de afixação dos produtos, porém estabelece que a oferta e a apresentação dos mesmos devem assegurar informações claras e precisas, da mesma maneira que o Carrefour procede. O código de barras é um sistema mais seguro do que a etiquetagem individualizada dos produtos, considerando que o hipermercado comercializa em média 35 mil itens.	Passo 3 - Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor
--	---	---

Fonte: O Globo – 5/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 62 (CCI)

M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Casa nova no escuro	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	<ul style="list-style-type: none"> § Após ter me dado o prazo de oito dias, a CERJ até agora não ligou a luz de minha nova casa (poste próprio), sendo que o pedido foi feito no dia 23 de novembro. Estamos no escuro! 	Passo 1 - Apresentar o problema
	§ Márcia Jorio Villares da Costa, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ A CERJ informa que já solucionou a questão.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: O Globo – 5/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 63 (CCI)

M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Problema com imóvel da Encol	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	<p>§ No início de 1995 compre na planta um apartamento da Encol no condomínio Rio 2. No dia da assinatura da promessa de compra e venda paguei 50% do valor do imóvel à vista, e os outros 50% quitei em dois anos (o prazo normal era de dez anos). Em janeiro de 97 recebi da Encol um termo de quitação. Logo depois começaram a aparecer na imprensa as notícias sobre as dificuldades da construtora, que veio a falir. Ocorre que o megaterreno na Barra da Tijuca onde a Encol lançou o Rio 2 é de propriedade da Construtora Carvalho Hosken. Esta conseguiu na Justiça, em outubro de 97, a rescisão contratual com a Encol e tomou para si o empreendimento como consta do memorial descritivo da rescisão.</p>	Passo 1 - Delinear o cenário
	<p>§ Recebi correspondência da Carvalho Hosken em outubro de 97 e compareci a uma entrevista, quando me disseram que não havia posição para apartamentos quitados e que deveria aguardar. Passaram-se dois anos e tentei agendar novo encontro milhares de vezes. No entanto, nunca mais fui recebido.</p>	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Ricardo Lemos Aguiar, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação

M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ A Carvalho Hosken informa que recebeu uma correspondência do reclamante em 17 de dezembro de 99. A construtora afirma que todos os clientes do empreendimento Rio 2 merecem respeito, sejam eles de origem Encol ou não. Tanto assim que a Carvalho Hosken mantém um departamento comercial com dois pontos de atendimento, um no próprio empreendimento (Stand Principal – tel. 421-2424) e outro no Centro da Cidade (Av. Rio Branco 37, 12º andar, tel: 518-6043).	Passo 3 - Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor
	A empresa solicita que o leitor agende um horário que lhe seja conveniente – mesmo aos sábados, domingos ou feriados - com um de seus atendentes.	Passo 2 - Relatar procedimento indicado pelo responsável
	Temos a convicção de que acharemos a melhor solução para ambas as partes”, afirma a empresa.	Passo 4 - Relatar avaliação geral do problema feita pelo responsável

Fonte: O Globo – 12/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 64 (CCI)

M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Ar-condicionado sem concerto	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Comprei um aparelho de ar-condicionado em dezembro de 99 que já veio com defeito. Contatei a empresa Imalaia Refrigeração Ltda., que faz parte da Rede de Serviços autorizados da Cònsul, comunicando o fato e solicitando a troca do aparelho. Fui informado de que o prazo já estava esgotado, não podendo ser superior a três dias. Então, pedi o concerto do aparelho. Eles enviaram um técnico da empresa que registrou o problema como sendo no compressor.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Liguei para a empresa e a resposta foi que eu aguardasse, pois eles não tinham nenhum compressor disponível no momento. Isso faz mais de um mês e, toda vez que eu ligo, recebo como resposta que devo aguardar.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Antônio Augusto Mendes Júnior, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ A Cònsul afirma que adotou todas as providências necessárias e garante que a questão apresentada já foi devidamente solucionada, de acordo com o desejo do leitor.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: O Globo – 12/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 65 (CCI)

M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Cartão saúde que não chega	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Pensando em assegurar a tranquilidade de meu filho, fiz em 18 de novembro de 1999 um seguro Saúde Bradesco. Assinado contrato, ficou acertado que em 15 dias receberia a carteira para utilização do seguro. No entanto, notei que, na proposta o campo referente ao CPF fora preenchido indevidamente com o número de meu Crea. Liguei para a corretora e ela me garantiu que não haveria problema. No dia 30 de novembro fui informado de que minha proposta não havia sido implantada por falta do número do CPF.	Passo 1 - Delinear o cenário

	Fornei o número, mas após 19 dias ainda não tenho as carteiras na mão e hoje, 7 de dezembro de 99, recebi o primeiro carnê para pagamento.	Passo 1 - Apresentar o problema
	§ Fernando Torres, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ A Bradesco Seguros informa que a proposta do segurado em questão foi entregue à seguradora em 18 de novembro de 99 e implantada em 2 de dezembro de 99. Nessa data, foram emitidos e enviados a apólice e o respectivo cartão para utilização do seguro.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: O Globo – 12/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 66 (CCI)

M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Saldo do cartão indisponível	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Fui informado pelo atendimento eletrônico do Bradesco Visa que meu saldo para compra no cartão de crédito era de R\$ 111. No mesmo dia entrei para fazer uma compra de R\$ 72 e meu cartão não foi aprovado. O motivo foi saldo indisponível.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Tento há semanas falar com o Bradesco Visa pelos telefones 505-5050 e 0800566566, mas ambos estão sempre ocupados.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Ana Paula Monteiro Coelho, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ O Bradesco Visa informa que entrou em contato com a cliente e que o assunto já foi resolvido.	Passo 5 - Relatar procedimento adotado pelo responsável

Fonte: O Globo – 12/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 67 (CCI)

M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Nome no Serasa indevidamente	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Em 30 de junho de 98, fui abrir uma conta corrente no Banco de Boston e fui informado pela gerente que a operação não seria possível, pois meu nome constava no cadastro do Serasa por dívidas com o Banco do Brasil (BB). Liguei imediatamente para o BB e a Sra. Vânia (que não se encontra mais no banco) me informou que tinha sido falha da instituição, pois a conta era do meu marido e havia sido cancelada.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Ela prometeu que resolveria o problema em 48 horas. Abri a conta. Dia 1º de dezembro, pedi um empréstimo no meu banco, o Bank Boston, que foi negado, pois meu nome continuava no Serasa. Liguei novamente e falei com dois outros gerentes que me asseguraram que o problema seria solucionado. Mas nada foi resolvido.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Denise de Castro, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ O Banco do Brasil informa que a inscrição do CPF do Sr. Carlos Alberto Pires de Castro no Serasa foi resolvida em 18 de outubro de 98. A instituição garante ainda que o CPF em questão não está inscrito em nenhum órgão de proteção ao crédito.	Passo 3 - Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor

Fonte: O Globo – 12/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

TEXTO 68 (CCI)

M1 - Identificar o texto (Produzido por E1)	Cheque não aceito	Passo 1 - Citar tópico do texto
M2 - Formular uma questão (Produzido por E2)	§ Fiz uma compra nas Lojas Americanas do Centro e na hora de pagar com cheque a caixa me avisou que havia recebido um aviso do telecheque dizendo! “excesso de saldo”.	Passo 1 - Delinear o cenário
	Meu cheque em branco (que a gente entrega para eles preencherem na máquina) foi levado para sabe-se lá onde e, 20 minutos depois, uma moça voltou dizendo que o Telecheque não estava mesmo aceitando o meu cheque. Liguei para o meu banco e não havia qualquer problema.	Passo 2 - Apresentar o problema
	§ Luciana Tereza Medeiros dos Santos, Rio	Passo 5 - Fornecer dados de identificação
M3 - Fornecer uma resposta (Produzido por E1 + E3)	§ A Lojas Americanas informa que na aceitação do cheque da leitora foram consultados os gerentes da referida loja e não foi identificada nenhuma ocorrência neste sentido. Todo o negócio Lojas Americanas é focado em vendas, alega a empresa, que, por isso, estranha a descrição da cliente. O que pode ter ocorrido é um erro de comunicação entre o caixa e a gerência.	Passo 3 - Relatar descrição/dados fornecidos pelo responsável quanto ao objeto abordado pelo leitor

Fonte: O Globo – 12/1/00 – Economia / Defesa do Consumidor (Mala Direta), p. 26.

Este trabalho foi digitado conforme o
Modelo de Dissertação do Programa de Pós-graduação em Ciências da Linguagem
da Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL
desenvolvido pelo Prof. Dr. Fábio José Rauen.