

**CONTEXTUALIZAÇÃO:** Sabemos que a Saúde é garantida a todos os brasileiros, pela Constituição Federal, a maior lei do país. Ocorre que, de fato, nem sempre a assistência médica atende às necessidades da população. Vejamos:

## Unidade Básica de Saúde desativada

População reclama da falta de assistência médica – crianças, gestantes e idosos são os mais prejudicados

Vera Lúcia Amorim – 4-set-2023

**COMANDO:** A matéria acima é o ponto de partida para a redação de sua **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, endereçada à **SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS** de sua cidade. Dirija-se ao secretário a fim de expor, reclamar da situação, e, ao final, requerer a retomada dos serviços médicos na UBS\*. Escreva, aproximadamente, 25 linhas.

\* Unidade Básica de Saúde (UBS) é, hoje, o que conhecíamos como posto de saúde. As UBSs foram constituídas para dar atendimento médico à comunidade. São exemplos de atendimentos: consultas, pequenas urgências, vacinas e curativos. Estima-se de 80% das situações que, antigamente, levavam as pessoas aos hospitais, hoje, são resolvidas nas UBSs, o que contribuiu para a redução de pessoas nas filas de atendimento em hospitais públicos. As UBSs têm sido eficientes para evitar a mortalidade infantil, pela celeridade do atendimento, inclusive quando, esgotadas as possibilidades da assistência no âmbito da UBS, há necessidade de encaminhamento de crianças aos hospitais.

**IMPORTANTE:** Para a redação da **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, examine o passo a passo abaixo e, se necessário, crie elementos/informações que não estejam no contexto da proposta.

\*\*\*

**Só para lembrar...**

A **CARTA DE RECLAMAÇÃO**, como o próprio nome adianta, é um gênero textual de caráter expositivo-reivindicatório, de que se vale o consumidor para reclamar de algum defeito no produto ou no serviço contratado.

Assim, a carta de reclamação destina-se àquele que forneceu ou fabricou o produto (ou, se for o caso, ao prestador do serviço); depois de esgotadas as possibilidades de solução do problema diretamente com qualquer deles, a carta pode ser destinada a instituições de atendimento ao consumidor, como a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon). É comum, também, endereçar cartas de reclamação a órgãos públicos, exigindo o cumprimento de regras, regulamentos etc., cujo descumprimento possa trazer prejuízo à comunidade.

**PASSO A PASSO:** Ainda que a estrutura seja maleável, a carta de reclamação deve conter, a depender daquilo de que se reclama, basicamente:

1. Data e local;
2. Vocativo;
3. Identificação completa do reclamante;
4. No caso de reclamação ao Procon – identificação completa de reclamado/fornecedor;
5. Exposição do defeito que o levou a reclamar, com a especificação do produto – marca, tamanho, cor, preço etc.;
6. Reclamação – argumentos e justificativas que fundamentem a reclamação;
7. Expectativa do consumidor, diante da propaganda/anúncio do produto que apresentou defeito;
8. Requerimento – pedido/sugestão para a solução do problema;
9. Agradecimento pela tomada de providências;
10. Despedida – “Atenciosamente”;
11. Assinatura;
12. Anexos – cópia de documentos que comprovem o negócio – nota fiscal, contrato etc.; termo de garantia (se for o caso);
13. Outros elementos, conforme a particularidade do produto ou do serviço reclamado.

A **CARTA DE RECLAMAÇÃO** é escrita, geralmente, na primeira pessoa do discurso.