

**SEQUÊNCIA  
DIDÁTICA  
INTEGRADA:  
ESCRITA E  
REESCRITA DE  
TEXTOS  
INSTRUCIONAIS E  
DE E-MAIL PARA  
ATENDIMENTO  
HELP-DESK**

CELIELSON DE AGUIAR BRITO





CELIELSON DE AGUIAR BRITO

**SEQUÊNCIA DIDÁTICA INTEGRADA:  
ESCRITA E REESCRITA DE TEXTOS  
INSTRUCIONAIS E DE E-MAIL PARA  
ATENDIMENTO HELP-DESK**

PORTO VELHO- 2021

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – IFRO  
Produto Educacional do Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica em Rede  
Nacional – PROFEPT

Autor: Celielson de Aguiar Brito

Orientação: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sandra Aparecida Fernandes Lopes Ferrari

Revisão textual: Silvilene Brito de Melo e Maria Aparecida Xavier Silva

Projeto Gráfico/Diagramação: Augusto Rodrigues de Sousa

Ilustrações: unDraw- Open Source Illustrations by Katherina Limptsouni (Creative Commons)

## FICHA CATALOGRÁFICA

B862s

Brito, Celielson de Aguiar.

Sequência didática integrada: escrita e reescrita de textos  
instrucionais e de e-mail para atendimento help-desk / Celielson de  
Aguiar Brito.- Porto Velho: IFRO, 2021.

27 f. : il.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Sandra Aparecida Fernandes Lopes Ferrari.

Produto educacional do Mestrado em Educação Profissional e  
Tecnológica em Rede Nacional - PROFEPT – Instituto Federal de  
Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Departamento de  
Pesquisa e Pós-Graduação, Porto Velho, Rondônia, 2021.

1. Educação Profissional e Tecnológica. 2. Texto instrucional. 3.  
Escrita e reescrita. 4. Multiletramento. I. Ferrari, Sandra Aparecida  
Fernandes Lopes (Orient.). II. Título.

CDD: 410

**Bibliotecária Responsável:** Roseni S. Rodrigues - CRB 11/916



Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons Atribuição -Não Comercial - Compartilha Igual 4.0 Internacional. Para ver uma cópia dessa licença, visite: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

<b>6</b>	<b>APRESENTAÇÃO</b>
<b>7</b>	<b>1 FORMAÇÃO PROFISSIONAL NA EPT</b>
<b>9</b>	<b>2 CONCEITOS E DEFINIÇÕES</b>
<b>12</b>	<b>3 TRABALHANDO COM ATENDIMENTO TÉCNICO AO CLIENTE POR E-MAIL</b>
<b>12</b>	<b>3.1 COMO IDENTIFICAR UMA DEMANDA</b>
<b>12</b>	<b>3.1.1 O QUE O CLIENTE ESTÁ PEDINDO</b>
<b>16</b>	<b>3.2 COMO ATENDER UMA DEMANDA POR ESCRITO</b>
<b>19</b>	<b>3.2.1 COMO REVISAR O PRÓPRIO TEXTO ANTES DE ENVIÁ-LO AO CLIENTE</b>
<b>20</b>	<b>3.3 COMO ATENDER A UMA DEMANDA POR MEIO DE UM PASSO A PASSO</b>
<b>24</b>	<b>3.4 COMO ATENDER A UMA DEMANDA POR MEIO DE VÍDEO</b>
<b>25</b>	<b>3.5 AVALIANDO A SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO</b>
<b>26</b>	<b>REFERÊNCIAS</b>

# SUMÁRIO

# APRESENTAÇÃO

Este material de apoio didático-pedagógico, intitulado “**Sequência didática integrada: escrita e reescrita de textos instrucionais e de e-mail para atendimento *help-desk***”, foi pensado não só como subsídio à prática educativa de docentes que atuam no curso técnico em Manutenção e Suporte em Informática Integrado ao Ensino Médio, como também para servir de referência aos estudantes deste curso quando da produção de textos instrucionais e de e-mail no contexto do atendimento *help-desk*.

No âmbito da Educação Profissional e Tecnológica – EPT, o produto educacional foi construído para ser utilizado de forma interdisciplinar, para desenvolver competência e habilidades de escrita do texto instrucional e de e-mail voltadas para prestar atendimento *help-desk*, aspecto este que é um dos traços do perfil profissional do egresso do curso técnico em questão. Nesse sentido, o ensino da escrita pode ser concretizado entre a disciplina de *Língua Portuguesa* (do núcleo comum) e as disciplinas profissionalizantes (*Manutenção de Periféricos e Legislação Aplicada e Atendimento ao Cliente*), de tal forma que, assim, possam – de forma integrada – trabalhar e evidenciar diferentes dimensões do texto instrucional e de e-mail, a saber: textual, técnica e interpessoal – conforme ilustração abaixo.

**Ilustração** – Perspectiva interdisciplinar e integradora para o desenvolvimento da competência escritora à prática profissional do técnico em Manutenção e Suporte em Informática



Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

# 1 FORMAÇÃO PROFISSIONAL NA EPT

---

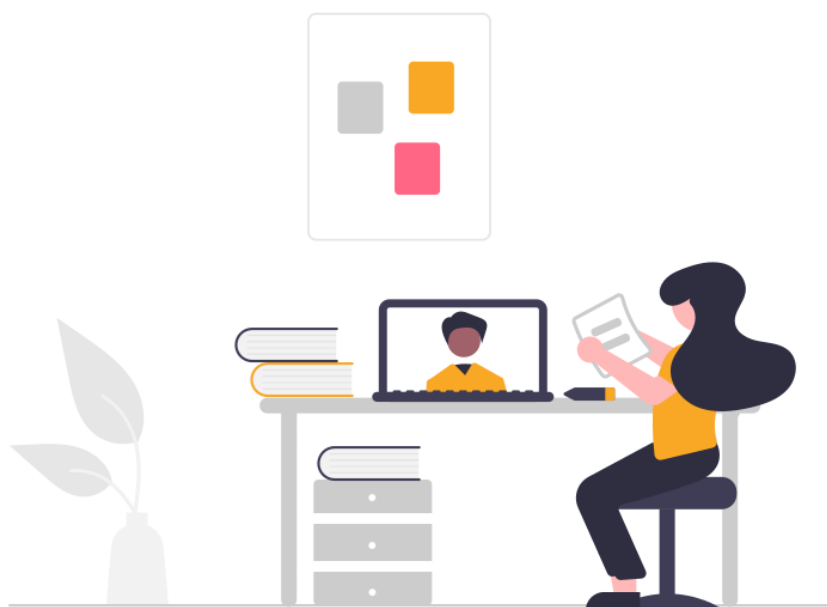
A Educação Profissional e Tecnológica – EPT busca oferecer, por meio de seus diversos cursos técnicos, educação geral e formação específica com vista a uma formação humana integral para o exercício da cidadania e para o mundo do trabalho.

Para tanto, a prática educativa na EPT orienta-se pelo trabalho como princípio educativo, em seus dois sentidos: histórico e ontológico. Histórico porque, ao transformar a natureza, ao longo do tempo, o homem produz meios de satisfazer suas inúmeras necessidades. E ontológico porque, a partir do trabalho, o homem se humaniza ao se apropriar do conhecimento acumulado pela humanidade. Nesse sentido, no contexto da EPT, a profissionalização não está apenas direcionada para demandas do mercado de trabalho, mas, também, para o mundo do trabalho – em sua constante transformação (sentido histórico). Além disso, almeja-se o desenvolvimento da pessoa humana para uma atuação cidadã nos diferentes âmbitos da vida social (sentido ontológico). Portanto, ao longo da formação profissional, concilia-se técnica e humanização.



**FORMAÇÃO PROFISSIONAL**  
**HUMANIZAÇÃO**  
**TÉCNICA** **TRABALHO**  
**SENTIDO HISTÓRICO**  
**SENTIDO ONTOLÓGICO**  
**CIDADANIA** **CONHECIMENTO**

Nessa perspectiva, encontra-se a escrita e a reescrita de textos instrucionais e de e-mail voltadas para a constituição de um dos traços definidos para o perfil do egresso do curso de Manutenção e Suporte em Informática: prestar atendimento *help-desk*. **Essa competência profissional é vislumbrada a partir do princípio da integração, que se concretiza através da interdisciplinaridade – estratégia pedagógica que envolve saberes de diferentes disciplinas para superar ou atenuar a fragmentação da realidade.** Por isso, com o intuito de restituir o elo entre as partes que constituem a totalidade, no tocante ao texto instrucional e de e-mail, defende-se que o ensino da escrita (de natureza transdisciplinar) aconteça a partir do trabalho coletivo entre a disciplina de *Língua Portuguesa* (do núcleo comum) e outras disciplinas como, por exemplo, *Manutenção de Periféricos* e *Legislação Aplicada e Atendimento ao Cliente* (do núcleo profissionalizante), de forma que se busque, assim, superar a dicotomia entre educação geral e específica, trabalho intelectual e manual, pensar e fazer – integrando todas as dimensões da vida no processo educativo (trabalho, ciência, tecnologia e cultura) para uma formação humana integral.





## 2 CONCEITOS E DEFINIÇÕES

---

No contexto do atendimento *help-desk*, serão apresentados conceitos e definições de termos pertinentes à escrita de texto instrucional oriundos das disciplinas envolvidas no processo de ensino-aprendizagem da competência profissional de que trata esta sequência didática integrada.

**ATENDIMENTO** – Protocolo de ações no qual se busca oferecer ao cliente um resultado que signifique para ele um problema resolvido, uma solicitação atendida, uma dúvida sanada.

**COMANDO PRINCIPAL** – Consiste no ato imperativo que, no passo a passo, corresponde à realização de uma etapa, fase ou estágio de um processo.

**DIMENSÃO HUMANA** – Refere-se à habilidade de reconhecer aspectos da alteridade (características e necessidades do outro) em determinada situação e utilizá-la a favor da interação humana.

**DIMENSÃO TÉCNICA** – Refere-se à habilidade de fornecer informações ou apresentar procedimentos com precisão e correção a respeito de produtos e serviços de dada empresa e/ou fabricante.

**DIMENSÃO TEXTUAL** – Refere-se à habilidade de escrever um texto em um gênero textual adequado à situação comunicativa, respeitando, ainda, as características tipológicas inerentes a ele.

**E-MAIL** – Trata-se de um gênero textual produzido eletronicamente e que, à semelhança das cartas pessoais, é composto por quatro partes: vocativo (não obrigatório), corpo da mensagem, despedida (não obrigatório) e assinatura.

**GÊNERO TEXTUAL** – É uma espécie de referência a partir da qual se molda qualquer texto, que se constrói segundo uma estrutura composicional (partes básicas), com função sociocomunicativa reconhecível socialmente e estilo no qual há predomínio de determinados elementos linguísticos.

**HELP-DESK** – De origem inglesa, *help-desk* significa *balcão de ajuda* que não se restringe a serviços de TI. Ele é um serviço de atendimento ao cliente – oferecido por empresas – responsável pelo recebimento de solicitações e reclamações de produtos e serviços. Também conhecido por Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Service Desk e outros.

**IMPRESSORA** – Quando conectada a um computador ou rede de computadores, é um periférico com função de saída, que permite a impressão de texto, gráficos e outros. Além disso, em uma versão multifuncional, agrega a função de scanner e copiadora.

**PASSO A PASSO** – Texto instrucional que é constituído por vários comandos e subcomandos, permitindo ao leitor alcançar determinado objetivo.

**PERIFÉRICO** – Na informática, é qualquer um dispositivo auxiliar usado para enviar ou receber informações do computador.

**REESCRITA** – É o momento da refacção do texto, ganhando outra versão em função da revisão empreendida pelo autor, que analisa se as ideias do texto foram expressas de forma organizada, clara e coerente.

**REVISÃO** – Etapa do processo de produção textual em que o produtor assume o papel de leitor do próprio texto para que, em função de determinados critérios, decida o que precisa ser melhorado na atual versão de seu texto – acrescentando, suprimindo, deslocamento e/ou substituindo.

**SUBCOMANDO** – Trata-se de uma micro-ação que realiza, parcialmente, o que é expresso pelo comando principal.

**TIPOLOGIA INJUNTIVA** – É a sequência linguística que predomina em textos instrucionais. Nesses textos, há a presença de verbos no imperativo (ou ainda no infinitivo ou no futuro do presente com valor imperativo) que orientam o interlocutor a agir em determinado sentido (comprar um produto, preparar uma comida, realizar uma tarefa etc.).



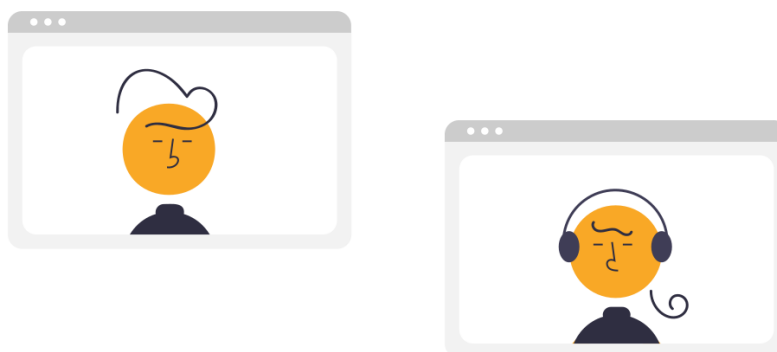
# 3 TRABALHANDO COM ATENDIMENTO TÉCNICO AO CLIENTE POR E-MAIL

---

## 3.1 Como identificar uma demanda

Em um atendimento *help-desk*, age-se em função da demanda do cliente. Por isso, saber identificá-la é muito importante. Ao entrar em contato com o setor de atendimento *help-desk*, o cliente apresenta uma demanda que está ligada a um produto ou a um serviço. Em síntese, pode se tratar de:

1. um problema técnico ou mau funcionamento do equipamento;
2. uma solicitação de ajuda para execução de alguma tarefa;
3. um esclarecimento, uma dúvida, um simples pedido de informação.



### 3.1.1 O que o cliente está pedindo?

Antes de tudo, é importante entender que o cliente nem sempre expõe, com precisão, a necessidade dele e, inclusive, pode acontecer de dizer mais do que está expresso no texto de e-mail enviado ao setor de atendimento – o que deve ser bem interpretado por quem o recebe, até porque nem todo cliente tem domínio do vocabulário técnico para expressar-se, adequadamente, sobre produtos e serviços. Por outro lado, cabe ao atendente adequar a linguagem para que o cliente entenda o texto-resposta.

# EXERCÍCIOS

1. Leia o texto de e-mail da cliente Judite Ferreira da Silva enviado ao setor de atendimento help-desk da EPSON e depois responda às questões para delimitar a demanda apresentada pela cliente.

*Bom dia!*

*Eu acabei de comprar uma impressora da Epson, uma tal de L3150. Mas estou insegura. Por isso, ainda está dentro da caixa. Queria saber melhor o que fazer. Você pode me ajudar? Porque quero muito imprimir meus trabalhos da escola.*

*Muito obrigada,*

*Judite Ferreira da Silva.*

**a)** Em relação à impressora EPSON L3150, quais são as duas demandas apresentadas pela cliente?

---

---

**b)** Que informações básicas a cliente deve saber sobre a impressora EPSON L3150?

---

---

---

---

**c)** Qual é o sentimento da cliente em relação à situação envolvendo a impressora? Esse fato exige empatia de quem atende? Justifique.

---

---

---

**d)** De que forma a demanda pode ser atendida?

e-mail-resposta

tutorial em forma de passo a passo

tutorial em forma de vídeo

outro \_\_\_\_\_

**2.** Agora leia este outro e-mail e depois responda às questões a fim de resolver uma demanda não explicitada pelo cliente.

*Bom dia,*

*Comprei uma impressora Epson e esse troço não funciona de jeito nenhum e eu não sei o que fazer. E já me disseram que eu tinha que ter comprado uma HP, que é melhor. O que eu faço para isso funcionar?*

*Aguardo resposta.*

*Josenildo da Costa.*

**a)** De acordo com o texto da mensagem, não há como identificar a demanda desse cliente. Para identificá-la, quais perguntas devem ser feitas em um e-mail ao cliente?

---

---

---

---

---

**b)** Além de identificar a demanda técnica do cliente através das perguntas que você elaborou anteriormente, qual outra preocupação deve nortear a produção do e-mail?

---

---

---

### 3.2 Como atender a uma demanda por escrito

Após delimitar a demanda apresentada pelo cliente, é hora de escrever o e-mail-resposta, sabendo que a linguagem desse gênero textual é mais formal se comparada a outras formas de comunicação como, por exemplo, o WhatsApp – quando este é utilizado no dia a dia. Ou seja, tem um caráter mais elaborado – o que significa que não é permitindo o uso de gírias, abreviações, dentre outros. Em síntese, é um texto que deve ser redigido de maneira formal, clara e objetiva e deve ser revisado antes de ser enviado ao cliente.

Para escrever um bom e-mail-resposta em um atendimento *help-desk*, é importante entender três dimensões envolvidas em sua elaboração. Vamos conhecê-las agora.



O e-mail é um gênero textual. Por isso, quando o escrevemos, temos que respeitar a sua estrutura básica, que é formada por vocativo, mensagem, despedida e assinatura – o que aparece, separadamente, em forma de parágrafo. Isto quer dizer que não basta o texto abranger os elementos estruturais, eles devem estar bem organizados entre si – cumprindo com a finalidade que

lhes cabe. No contexto do atendimento *help-desk*, pode-se dizer que:

**o vocativo** – com certa formalidade, chama o leitor-cliente para o texto;

**o corpo da mensagem** – apresenta o conteúdo necessário à satisfação da demanda do cliente;

**a despedida** – finaliza o atendimento de forma cordial;

**a assinatura** – identifica o atendente (nome/função/setor/empresa ou instituição).

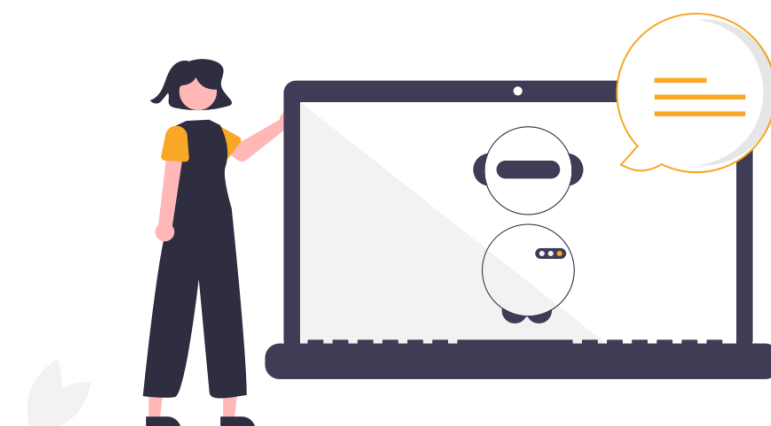


## DIMENSÃO INTERPESSOAL

No atendimento *help-desk*, é necessário que sejam considerados aspectos da alteridade (características e necessidades do outro) com que se está lidando. Por exemplo, se atrelada à demanda do cliente, há falta de informação, cabe ao atendente fornecê-las a ele – mesmo que não tenham sido solicitadas. Isso significa, em outras palavras, o atendente deve compreender sua parte no atendimento e ser capaz de se colocar no lugar de quem é atendido.

## DIMENSÃO TÉCNICA

Refere-se ao conjunto de conhecimentos e habilidades que possibilita a solução de um problema ligado à área de atuação profissional. Nesse sentido, cabe ao atendente a prestação de informações condizentes com o produto ou serviço em questão – o que exige o domínio das normas, regras e procedimentos específicos. Portanto, pode-se dizer que “o que escrever” e “o como fazer” decorrem do conhecimento técnico, que deve ser refletido no texto-resposta ao cliente.



# PRÁTICA DE ESCRITA

1. Considerando o que foi respondido nos exercícios do item 3.1 e as dimensões textual, interpessoal e técnica, escreva um texto de e-mail para a cliente na seguinte estrutura lógica:

Vocativo: \_\_\_\_\_

Breve apresentação (nome, setor, função): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Demonstração de empatia diante da insegurança da cliente:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fornecimento de informações básicas sobre a impressora EPSON L3150:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Síntese da demanda e apresentação da solução: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Demonstração de disponibilidade e formas de contato diante de outras eventuais necessidades: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Despedida cordial: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

### 3.2.1 Como revisar o próprio texto antes de enviá-lo ao cliente

Um texto produzido para um cliente exige a compreensão de que está em jogo a imagem profissional de quem escreve a mensagem e da instituição/empresa na qual este atua. Por isso, é importante a atitude de revisar o próprio texto antes de enviá-lo ao destinatário. Todo texto pode ser modificado, de alguma forma, para cumprir seu propósito comunicativo. Portanto, não é de bom tom que a primeira versão prevaleça. Há a necessidade de revisão, momento em que quem escreve torna-se leitor do próprio texto, a fim de que o texto ganhe uma nova versão com melhorias nos aspectos que se fizerem necessários.

Nesse processo de reescrita mediante revisão, pode acontecer:

- **acréscimo**: consiste na inserção do que faltou – um sinal de pontuação, uma letra, uma palavra, uma expressão, uma frase e muitas outras possibilidades. Não se trata, simplesmente, de ampliar a extensão do texto, mas complementá-lo para que seu sentido global seja coeso e coerente;

- **supressão**: consiste na exclusão de algo que estava escrito, mas que agora já não faz mais sentido para a compreensão do texto;

- **substituição**: consiste na troca de uma parte por outra, pois se percebe que assim o texto será mais bem sucedido em seu sentido local ou global;

- **deslocamento**: consiste no deslocamento de uma parte do texto porque se nota que esta outra ordem contribui mais para o sentido que se pretendia para ela.

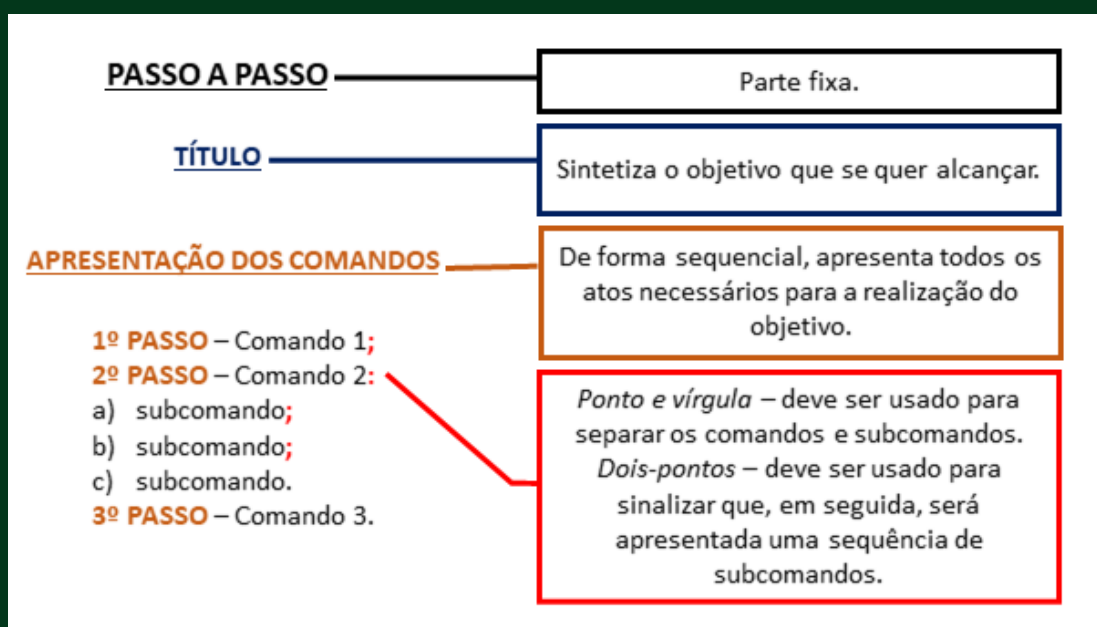
No processo de reescrita, geralmente, as modificações não acontecem de forma isolada. Ou seja, quando uma operação textual acontece, outra(s) pode(m) acontecer ao mesmo tempo. Elas são muito úteis para que o produtor do texto possa refletir sobre:

1. a lógica da escrita;
2. o emprego adequado da linguagem em relação à situação comunicativa;
3. a concordância verbal e nominal;
4. o emprego adequado de modos e tempos verbais;
5. a segmentação do texto em parágrafos e o uso de pontuação;
6. as convenções ortográficas e as regras de acentuação gráfica;
7. a construção do texto conforme o modelo da empresa ou instituição;
8. a precisão e a correção das informações.

### 3.3 Como atender a uma demanda por meio de um passo a passo

Um passo a passo deve oferecer ao cliente todo o percurso necessário para que a demanda seja atendida. A estrutura desse tipo de texto apresenta um título e uma sequência de comandos principais, que – geralmente – correspondem a etapas, fases ou estágios do objetivo que se quer atingir. Esses comandos principais, por sua vez, podem ter subcomandos – também apresentados em uma sequência lógica. Tanto os comandos principais quanto os subcomandos podem ser acompanhados por figura, imagem ou ilustração – com ou sem descrição, com ou sem exposição da função. Para elaboração do passo a passo, apresentamos algumas orientações a respeito da estrutura, da forma de elaborar os comandos e do uso de imagem.

#### Estrutura do passo a passo



Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

## Forma de elaborar comandos e subcomandos

### Parte 1 – Comandos

Apresentado em sequência numérica.

**1º PASSO** – **Com cuidado e sem ligar o produto, desembale a impressora removendo todo o material de proteção (as fitas azuis).**

Quando necessário, especifique entre parênteses o sentido de um termo anterior.

Geralmente, antes ou depois, há o uso de expressões que indicam circunstâncias ligadas à ação.

A ação será sinalizada por meio de um verbo no imperativo. Também pode ocorrer o uso do infinitivo ou presente do futuro do indicativo com valor de imperativo.

Os comandos devem ser breves, claros e diretos.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

### Parte 2 – Comandos

**5º PASSO** – **Após o carregamento da tinta, coloque papel na impressora assim:**

Seguido de dois-pontos, indique com uma palavra ou expressão que, na sequência, serão apresentados subcomandos.

É necessário o uso de palavras ou expressões para indicar a progressão entre os comandos e subcomandos.

A ação será sinalizada por meio de um verbo no imperativo. Também pode ocorrer o uso do infinitivo ou presente do futuro do indicativo com valor de imperativo.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

### Parte 3 – Subcomandos

Apresentado em sequência alfabética.

**k) na tela que apareceu, marque a segunda opção “Conexão USB direta” e, em seguida, clique em Próximo;**

Os subcomandos devem ser iniciados por letra minúscula.

A ação será sinalizada por meio de um verbo no imperativo. Também pode ocorrer o uso do infinitivo ou presente do futuro do indicativo com valor de imperativo.

Os subcomandos devem ser separados por ponto e vírgula entre si.

Quando houver mais de um verbo no (sub)comando, é necessário o uso de expressões que indiquem a sequência entre eles.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

### Uso de imagens

**c) tire a garrafa de tinta preta da embalagem plástica. Para remover a tampa, segure cuidadosamente a garrafa de tinta em pé e gire-a no sentido anti-horário;**



Associadas às imagens, as setas direcionais podem ser úteis para indicar movimento, direção, localização e mudança de estado.

Nesse exemplo, abaixo da imagem, não há necessidade de descrever o item nem indicar a função dele.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2021.

## Resumindo:

**A-** defina um título para o passo a passo;

**B-** organize os passos em uma sequência lógica;

**C-** insira os comandos principais em cada passo e, se houver, também os respectivos subcomandos;

**D- Detalhe importante:** os comandos principais e subcomandos devem ser escritos com linguagem simples, com uso de vocábulos e expressões de fácil compreensão.

**E-** sinalize os subcomandos com o uso de dois pontos, separe-os com ponto e vírgula e os inicie com letra minúscula;

**F-** insira imagem(ns) e faça a descrição sempre que necessário;

**G-** utilize setas direcionais para indicar partes do equipamento ou movimentos a serem realizados;

**H-** entre parênteses, quando necessário, ofereça informações que supõe desconhecidas pelo(a) leitor(a).

## PRÁTICA DE ESCRITA

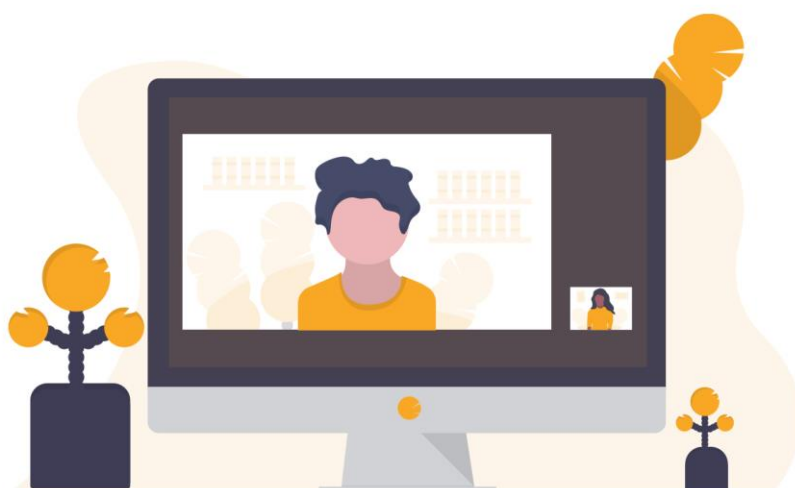
1. Elabore um passo a passo para as seguintes demandas relativas à impressora EPSON L3150:

- a) instalação da impressora;
- b) instalação e configuração do software da impressora.

### 3.4 Como atender a uma demanda por meio de vídeo

Assim como na elaboração do passo a passo, a produção de um vídeo deve evidenciar a solução da demanda para o cliente de forma breve, clara e objetiva. Para isso, sugere-se que, ao longo do vídeo, contenha os seguintes momentos:

- apresentação de um breve cumprimento cordial – (Bom dia!);
- apresentação da finalidade do vídeo – (Para carregar os tanques de tintas...);
- informações sobre os acessórios e as condições necessárias ao procedimento que será realizado – (... tenha as garrafas de tintas em mãos e não ligue a impressora ainda.);
- descrição sobre as partes envolvidas e a forma de manuseá-las – (Aqui fica o tampa da unidade do tanque de tinta. Para abri-la, faça este movimento.);
- quando necessário, deve-se mostrar a posição e a forma de encaixe corretas de um componente – (Segure a garrafa de tinta assim, destampe fazendo este movimento no sentido anti-horário);
- agradecimento pela atenção e demonstração de disponibilidade ao cliente – (Obrigado pela atenção. Em caso de dificuldades, nos contate novamente.).





# PRÁTICA DE ESCRITA

1. Pensando na produção de pequenos vídeos, elabore um roteiro para cada uma das eventuais dificuldades de instalação da impressora EPSON L3150.

- a) Carregar os tanques de tinta.
- b) Colocar papel na impressora.
- c) Instalar o software.

## 3.5 Avaliando a satisfação do atendimento

Após o envio do e-mail-resposta contendo a solução do problema, seja no formato de passo a passo ou no formato de vídeo, é importante avaliar se aconteceu a satisfação do atendimento, ou seja, se o cliente teve sua necessidade atendida com qualidade. Diante disso, é importante que o atendente entre em contato com o cliente para saber como este avalia o atendimento oferecido. Esse *feedback* é importante porque permite ao profissional técnico aperfeiçoar o seu desempenho nas situações do cotidiano da área em que atua.

# REFERÊNCIAS

---

ANTUNES, Irandé. **Análise de textos: fundamentos e práticas**. São Paulo: Parábola Editorial, 2010.

BARATO, Jarbas Novelino. **Educação profissional: saberes do ócio ou saberes do trabalho?** 2ª ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

BRASIL. Instituto Federal de Rondônia. **Projeto pedagógico do curso técnico em Manutenção e Suporte em Informática integrado ao ensino médio**. Guajará-Mirim, RO: \_\_\_\_\_ 2018. Disponível em: [https://virtual.ifro.edu.br/guajara/pluginfile.php/15460/mod\\_label/intro/PPC%202%C2%BA%20e%203%C2%BA%20Ano.pdf](https://virtual.ifro.edu.br/guajara/pluginfile.php/15460/mod_label/intro/PPC%202%C2%BA%20e%203%C2%BA%20Ano.pdf). Acesso em: 08 mai. 2019.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília: MEC, 2018.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional de Cursos Técnicos**. 3ª ed. Brasília: MEC, 2016. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/novembro-2017-pdf/77451-cnct-3a-edicao-pdf-1/file>. Acesso em: 09 mai. 2019.

DELORS, Jacques (Org.). **Educação um tesouro a descobrir** – Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/ue000009.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2020.

DOLZ, Joaquim; NOVERRAZ, Michèle; SCHNEUWLY, Bernard. Sequências didáticas para o oral e a escrita: apresentação de um procedimento. In: SCHNEUWLY, Bernard; DOLZ, Joaquim. **Gêneros orais e escritos na escola**. Campinas, SP: Mercado de Letras, 2004.

FERRAREZI, Celso. **Guia de acentuação e pontuação em português brasileiro**. São Paulo: Contexto, 2018.

FIAD, Raquel Salek. **Escrever é reescrever: caderno do formador**. Belo Horizonte: Ceale/FaE/UFMG, 2006.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Produção textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

MARINELLO, Adiane Fogali; BOFF, Odete Maria Benetti; KÖCHE, Vanilda Salton. **O texto instrucional como gênero textual**. Revista TheEspecialista. Vol 29. 2008.

Disponível em: <http://200.144.145.24/esp/article/view/6205>. Acesso em: 04 fev. 2020.

RAMOS, Marise Nogueira. **História e política da educação profissional**. 1ª ed. Col. Formação Pedagógica. Vol. V. Curitiba: IFPR, 2014.

\_\_\_\_\_. Possibilidades e desafios na organização do currículo integrado. In: FRIGOTTO, Gaudêncio; CIAVATTA, Maria; RAMOS, Marise (Org.). **Ensino médio integrado: concepção e contradições**. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2012.

ROSA, Adriana Letícia Torres da. **A sequência injuntiva passo a passo**. Dissertação de Mestrado. Recife: UFPE, 2003. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/7899>. Acesso em: 07 fev. 2020.

ZABALA, Antoni. (Org.) **Como trabalhar os conteúdos procedimentais em aula**. Trad. Ernani Rosa. 2ª ed. Porto Alegre: Artmed, 1999.

\_\_\_\_\_. **A prática educativa: como ensinar**. Trad. Ernani F. da F. Rosa. Porto Alegre: Artmed, 1998.

