



A janela quebrada

Lúcia Santana Fontoura

Thiago nasceu em uma comunidade na Baixada Fluminense. Seu bairro era precário e por onde se olhasse o caos era o cenário comum diante de seus olhos. Ruas esburacadas, esgoto a céu aberto, pobreza, violência, era o que ele podia contemplar. Em meio a esse deserto urbano, havia um local que para ele funcionava como um oásis. Uma biblioteca, criada por uma antiga professora da comunidade. O espaço era muito simples, paredes sem decoração, estantes não havia. Os livros eram empilhados em caixotes que foram doados por feirantes locais, a janela não se fechava por estar quebrada.

Esse era o local onde Thiago passava grande parte do seu tempo livre. Lá ele lia muitos livros, revistas que a professora recebia mensalmente doadas por um ex-morador da comunidade. A imaginação de Thiago voava longe quando mergulhava nos livros, podia conhecer novas culturas, novos países, sem ao menos sair do lugar. Certa vez, lendo sobre uma linda história que se passava em uma cidade da Europa, ficou impressionado com a beleza e organização que encontrara na história. Era tudo tão diferente, tão lindo. Que prazer estar diante de tão harmonioso cenário. Depois de ler sem parar por um longo tempo, seus olhos clamavam por descanso e na janela quebrada foi onde mirou seu olhar.

O cenário visto por ele era tão diferente, as casas sem reboco tão juntas uma das outras,

milhares de fios entrelaçados e por um momento, um pequeno sinal de tristeza pousou em seus olhos. Ele desejava viver em um lugar diferente. Permaneceu olhando pela janela por um bom tempo, uma lágrima caiu de seus olhos. E esse momento de reflexão foi quebrado quando se ouviu um estrondo, era o som de um tiro que o fez aterrissar definitivamente e logo se jogou no chão. Ficou imóvel por minutos, naquele momento os pensamentos fugiram e a única coisa que ele conseguia pensar era em se manter vivo.

Essa cena se repetiu algumas vezes e Thiago foi crescendo, alimentando-se do que recebia dos livros. Aquele alimento o nutria e de alguma forma o modificara certamente. Em sua escola na comunidade ele se destacava, pois o conhecimento obtido pelos momentos na biblioteca era de grande valia para entender diversos assuntos tratados na escola. Desta forma, ele conseguiu uma vaga em uma ótima escola fora de sua comunidade. Era o começo de uma nova etapa em sua vida.

Thiago concluiu o Ensino Médio e conseguiu ingressar em uma Universidade Pública no curso de Administração. O menino estava conseguindo colher os primeiros frutos de seu empenho de toda sua vida.

Mesmo antes de se formar, Thiago consegue estagiar em uma ótima empresa e vê sua realidade mudando a cada dia. Seus amigos da Universidade, que vivem fora da



comunidade, têm uma realidade bem diferente da sua. Essa vivência em ambientes tão diferentes o fazia lembrar das fugidas imersas nos livros que sempre fez. Quando ele voltava para sua casa era como olhar para a mesma janela quebrada.

Em um de seus trabalhos na Universidade pôde visitar um restaurante que servia comida orgânica e que colhia de seu quintal grande parte dos alimentos oferecidos lá. Seus olhos brilharam quando imaginou aquele belo cenário em sua comunidade. Verde ao invés de somente cinza, flores no lugar de lixo. Isso parecia maravilhoso e ao imaginar esse cenário, seu coração se encheu de alegria.

Ao voltar para casa, iniciou uma pesquisa de como poderia colocar em prática sua grande ideia. Reuniu informações, planejou, articulou, reuniu colegas e professores da Universidade junto com lideranças da comunidade. Era o primeiro passo para a realização de seu sonho.

Um dos líderes da comunidade sugeriu que o espaço de um ferro velho abandonado fosse utilizado e eis que tudo foi acontecendo para que o sonho se tornasse realidade.

Um ano depois, tudo estava pronto. Com a ajuda de seus amigos da Universidade e líderes locais lá estava o galpão reformado com suas mesas e cadeiras, cozinha equipada. A horta era o que havia de mais lindo, legumes, verduras, temperos e flores. Muitas flores ao invés de lixo.

Os alimentos colhidos eram utilizados nas refeições servidas e parte do lucro obtido com as vendas do restaurante era reservado para doar quentinhas para quem não pudesse pagar.

A inauguração foi um sucesso, contou com a presença de alunos, professores, amigos que foi ganhando ao longo de sua trajetória, alguns moradores da comunidade também estavam presentes e pasmem, até um repórter de uma grande emissora de TV estava lá para conhecer o projeto. Sucesso era a palavra que definiria a sensação vivida por Thiago naquele dia especial.

Uma semana após sua inauguração, o restaurante estava vazio e Thiago não conseguia entender como uma ideia tão incrível poderia ser rejeitada pelos moradores. Iniciou-se então uma investigação para se entender o que estaria errado.

Algumas semanas depois, o grupo escolhido para a pesquisa entregou o relatório à Thiago. Os moradores não conheciam o projeto o suficiente, não faziam parte dele. O site desenvolvido pela equipe não foi o bastante para alcançá-los, era frio e utilizava uma linguagem que era bem diferente da linguagem falada pelos moradores.

Diante dessa conclusão, surgia agora o primeiro desafio encontrado e a solução foi apontada pela mesma equipe que fez a pesquisa. O potencial das redes sociais não foi explorado em sua totalidade para se alcançar os moradores e traçou-se um plano para que esse recurso fosse utilizado para aumentar seu alcance.

O site do projeto, assim como os perfis de todas as redes sociais foram reformulados. Uma linguagem mais simples e mais direta foi uma das estratégias utilizadas. Assim como a associação com influenciadores digitais da comunidade, que foi o último passo para que os moradores



reconhecessem a importância do projeto e enxergasse que poderia sim, fazer parte dele.

O esforço deu resultado e aos poucos o restaurante foi ganhando novos moradores e seu salão estava como Thiago sonhou. As mesas cheias de comida orgânica, plantada por eles. Nas cadeiras, os moradores provando e compartilhando a comida, palestras educacionais que falavam sobre diversos temas eram ministradas por voluntários da Universidade e líderes locais. O espaço da horta era o preferido pelos jovens que faziam selfies na janela quebrada garimpada no antigo ferro velho, agora pintada e decorada com flores. Os posts feitos por eles ajudavam o restaurante a crescer a cada dia.

Semanas se passaram e o restaurante continuou crescendo. Entretanto, mais um desafio parecia querer tirar sua paz. O valor obtido pelas vendas do restaurante não era suficiente para cumprir seu objetivo inicial, que era manter a mão de obra da comunidade, as palestras oferecidas aos jovens locais e a doação de quentinhas para os necessitados da comunidade. A receita mal dava para pagar os funcionários fixos que eram responsáveis pela limpeza, cozinha e administração. No total eram cinco funcionários, um cozinheiro e um auxiliar de cozinha. Um auxiliar de limpeza, um garçom e um coordenador que era responsável por comprar os alimentos e gerir todas as ações do projeto junto com Thiago.

Desta vez não haviam recursos para pesquisa. Muito se pensou em conjunto para que se chegasse a uma conclusão; e depois de muita reflexão e muita conversa,

a resposta para o mais novo desafio estava diante de todos. A receita obtida pelo restaurante não era suficiente para se manter com aqueles preços. Era necessário fazer um importante reajuste para que se alcançasse o valor adequado para manutenção do negócio.

Entretanto, a solução vinha acompanhada de uma outra pergunta: Como aumentar os preços em uma comunidade carente? A única solução encontrada pelo grupo foi atingir o público fora de sua área carente. Mas como isso poderia ser possível? Como convencer pessoas com um poder aquisitivo maior a frequentar um restaurante em uma comunidade carente? Vamos pensar como o potencial das redes poderia ajudar Thiago e sua equipe a vencer mais esse obstáculo?

Leia o artigo sobre Comunicação e Marketing Digital e responda as seguintes perguntas:

Você concorda com o caminho proposto por Thiago? Quais as possíveis soluções? Que redes sociais seriam mais adequadas para se atingir o objetivo? Que estratégias podem ser utilizadas para conquistar o público-alvo?

Notas de Ensino

- **Resumo:** Pretende-se por meio desse estudo de caso, oferecer espaço para que os estudantes reflitam sobre experiências pertinentes ao tema trabalhado mesmo que de forma fictícia, desenvolvendo atitudes estratégicas, aprendendo a gerir



emoções, interagir e produzir em grupo. Espera-se que, por meio das interações e desenvolvimento das atividades propostas, os estudantes possam vivenciar todo o ciclo de integração da ação, reflexão, experiência e conceito proposto na abordagem da aprendizagem vivencial.

As redes sociais vieram para ficar. Conhecer e promover a melhor gestão delas é tarefa mandatória para empreendedores. Nas redes sociais, existe uma série de recursos e funcionalidades capaz de facilitar a gestão e melhorar a performance do negócio independentemente do porte ou investimento disponível.

As redes sociais digitais mudaram a maneira como os consumidores e cidadãos passaram a se relacionar entre si com as empresas, marcas, celebridades organizações e projetos empreendedores. Com sua comunicação multidirecional, conectando potencialmente todos a todos, plataformas como Facebook, Instagram e whatsapp possibilitam que empreendimento de todos os portes tenham suas mídias próprias, promovam conversas com seus públicos e divulguem e comercializem produtos e serviços, gerando mais valor para eles.

- **Palavras-chave:** Redes sociais, caso de Ensino, empreendedorismo, oportunidade, comunidade.

- **Objetivo de aprendizagem:**

- ✓ Conhecer a importância do Marketing Digital para um empreendimento;
- ✓ Aplicar as técnicas estudadas sobre o Potencial das Redes Sociais;
- ✓ Desenvolver atitude empreendedora.

- **Utilização recomendada:**

Recomendado para o desenvolvimento da Unidade Temática: O Potencial das Redes Sociais proposta na Matriz Curricular do Componente Empreendedorismo, durante o primeiro bimestre, turmas do segundo ano E. M.

- **Fontes de obtenção dos dados do caso:**

História fictícia criada com o objetivo de envolver o aluno no ambiente empreendedor.

O texto do Estudo de caso foi inspirado na história de Thiago Vinicius. Acesse a reportagem sobre o projeto Organicamente em: www.globoplay.globo.com/v/10640121

- **Relevância dos tópicos:**

A história fictícia foi criada inspirada em uma história real. Um exemplo de um jovem de uma comunidade carente tem muita semelhança com grande parte de nossos alunos, essa identificação se mostra importante no sentido de que



ao mergulhar em mundo parecido com o seu, o aluno se inspira ao ler sobre as atitudes empreendedoras de Thiago, assim como tem a possibilidade de pensar sobre como o Potencial das redes pode ser utilizado em sua totalidade para criar, desenvolver e ajudar na solução de problemas de um negócio.

- **Recomendações para aplicação do caso:**

Recomendo que o caso seja aplicado em cinco etapas para maior compreensão dos conteúdos trabalhados e desenvolvimento das atividades propostas.

- √ **1ª Etapa: Comunicação e Marketing Digital**

Leitura do texto principal. Utilizando os conhecimentos adquiridos através da leitura do artigo Comunicação e Marketing Digital, os alunos terão a base para refletir sobre os dilemas enfrentados por Thiago, assim como, desenvolver estratégias para a solução das questões dadas.

- √ **2ª Etapa: Padrões de comportamento de consumo online**

Os alunos lerão o conteúdo Padrões de comportamento de consumo online, traçando os conceitos de comportamento do consumidor, necessidade e valor.

- √ **3ª Etapa: Redes Sociais como estratégia para solução de problemas**

Os alunos pensarão como as redes sociais serão utilizadas para solucionar os dilemas vividos por Thiago; Desenvolver planos detalhados de como as redes sociais poderiam ser a saída para os problemas encontrados.

- √ **4ª Etapa: Apresentação dos planos detalhados**

Nessa etapa os alunos farão a apresentação das ideias pensadas para a solução dos problemas e uma discussão em grupo será feita para que todos compartilhem seus pensamentos e cheguem juntos a uma conclusão favorável.

- √ **5ª Etapa: Criação de um perfil escolar**

Os alunos terão que desenvolver um perfil em uma rede social com o objetivo de solucionar um problema da escola. Primeiramente, serão pensados os principais problemas que poderiam ser solucionados através do Potencial das redes e em seguida, os alunos em grupo desenvolverão o perfil que será utilizado por toda escola.

- **Questões para discussão:**

- 1- Você concorda com o caminho proposto por Thiago?
- 2- Quais as possíveis soluções?



3- Que redes sociais seriam mais adequadas para se atingir o objetivo?

4- Que estratégias podem ser utilizadas para conquistar o público-alvo?

REFERÊNCIAS

Artigo sobre Marketing Digital:

<https://www.dinamize.com.br/blog/comunicacao-de-marketing-em-meios-digitais/>

Artigo sobre o Potencial das Redes Sociais:

<https://www.zendesk.com.br/blog/qual-a-importancia-das-redes-sociais-para-as-empresas/>