

OUTSOURCING: UM ESTUDO DE CASO NA EMPRESA ELEVEN AGENTS

Paula Fernanda Langer Costa¹

Julio Cesar Schmitt Neto²

Resumo

Com o mercado mais interdependente, em que uma empresa compete com concorrentes de todo o mundo há necessidade de desenvolver vantagens competitivas das demais. Com esse intuito, o *outsourcing* torna-se uma opção viável para as empresas conseguirem se destacar perante a concorrência do mercado, já que a terceirização de atividades pode acarretar em resultados positivos. Com a intenção de compreender melhor sobre o desenvolvimento do *outsourcing* este trabalho tem como objetivo apresentá-lo como estratégia internacional, mostrando a teoria com a prática por meio de um estudo de caso de um processo realizado pela empresa Eleven Agents, possibilitando a comparação entre elas. Para desenvolver esse objetivo foi conceituado o *outsourcing*, identificando os principais diferenciais de sua utilização para uma vantagem competitiva no mercado, além de apontar os riscos e dificuldades que podem ocorrer durante o processo. Para a realização do presente trabalho foi utilizado o método qualitativo, baseado em pesquisa bibliográfica, utilizando materiais já existentes junto com pesquisa exploratória de caráter descritivo, por meio de um estudo de caso. Como resultado foi possível identificar que o *outsourcing* pode ser dividido em distintos modelos e níveis, dependendo do objetivo da empresa contratante, podendo ser usadas diferentes teorias para sua implementação e desenvolvimento. Também foram destacados os diferenciais e os riscos em utilizá-lo. Concluindo que é necessário elaborar um bom planejamento para obter resultados satisfatórios. Em relação ao estudo de caso foi possível identificar que algumas etapas condizem com a teoria e já outras diferem do que os estudos apresentam. Conforme esse estudo entende-se que o *outsourcing* é uma ferramenta estratégica para as empresas que buscam se desenvolver e se renovar, pois com ele é possível adquirir novas tecnologias, melhorando qualidade de produtos ou serviços com a redução de custos, conseguindo assim acompanhar o mercado mais facilmente e com rapidez.

Palavras-chave: Eleven Agents. Internacionalização. *Outsourcing*.

1 Graduanda no Curso de Comércio Exterior da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Itajaí.

2 Professor Mestre do Curso de Comércio Exterior da Universidade do Vale do Itajaí – Campus Itajaí.