

INTERNACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS: UM ESTUDO DE CASO DA EMPRESA IDEOLÓGICA INFORMÁTICA

Alexandre Kazuo Takamura¹, Alexander Homenko Neto²

1. Estudante de IC Centro Universitário SENAC – Campus Santo Amaro - SENAC; *aktamura@gmail.com

2. Professor Mestre do Depto. do curso de Bacharelado em Administração - Linha de Formação Específica em Administração de Empresas, SENAC, São Paulo/SP

Palavras Chave: *PME, internacionalização, merc. internacional*

Introdução

A crescente participação das pequenas e médias empresas (PME) no mercado internacional tem chamado a atenção para diversos estudos. Essa tendência tem se mostrado ainda mais significativa quando se observa que estas empresas, normalmente, contam com menos recursos financeiros, humanos, físicos, entre outros, do que grandes empresas multinacionais. Diante disto, o desafio de internacionalização para as PME torna-se ainda mais estimulante.

Através de uma entrevista para um estudo exploratório com uma empresa do ramo da tecnologia da informação podemos em primeiro momento entender de que maneira as formas de entrada no mercado internacional influenciou nos métodos e processos internos da empresa em questão.

Resultados e Discussão

Foram efetuadas pesquisas de materiais referenciais teóricos para melhor compreensão da internacionalização de empresas em geral, especializando em pequenas e médias empresas e após a organização sobre o conteúdo, buscou-se uma empresa que possuísse as características necessárias (ser de pequeno ou médio porte e que possui produtos internacionalizados) para verificar sua operação, mapeando suas competências e características de acordo com o seu grau de internacionalização.

Após a coleta de informações, tem-se um entendimento histórico onde a internacionalização se inicia com o pós guerra através da intensa expansão das necessidades de integração dos mercados mais diversos. E com a natural evolução dos processos de internacionalização, é necessário avaliar se tais operações são vantajosas e válidas para a companhia.

A mudança no caso da Ideológica Informática para abertura em mercados internacionais pode ser compreendida através de um processo oportunista e emergente, com uma aprendizagem incremental que segue o modelo e UPPSALA quanto a análise contextual/processual, sendo que esta dimensão é fortemente representada em estágio inicial de internacionalização. A partir do momento que as empresas estabelecem suas operações sem saber ao certo suas reais intenções com o mercado externo, fica claro o caráter emergente e incremental com que as mudanças são operacionalizadas.

A oportunidade dada através da aquisição da rede brasileira, que é cliente, pela internacional propiciou a entrada da Ideológica Informática no mercado internacional e, se não fosse por este motivo, muito possivelmente ela não se internacionalizaria como, novamente, o oportunismo é evidente e dita a tônica da mudança de empresas brasileiras de maneira geral.

Porém, conforme ressaltado pela própria entrevista a dificuldade da Ideológica foi grande no processo de conversão de unidades de medida, peso e a própria linguagem. Isso reflete uma aparente contradição entre o modelo da Escola de Uppsala acima mencionada e a distância psíquica. Isso pode ser explicado devido às raízes de colonização que, embora sejam latinas, são de países diferentes: Espanha e Portugal. Fato reforçado de como foi conhecido o estado monárquico brasileiro, a “Flor Exótica”. Portanto, podemos compreender que embora eles façam parte do mesmo bloco, dos países latinos americanos, existem diferenças evidenciais frente ao conceito de distâncias psíquicas.

Conclusões

Após o aprofundamento de estudos a respeito de internacionalizações de PME brasileiras e com o estudo de caso da Ideológica Informática podemos entender que a relação entre a internacionalização brasileira se dá principalmente através do modelo administrativo da Escola de Uppsala, onde as distâncias geográficas são de fato importantes, mas o conceito de distância psíquica (culturais, econômicas, tecnológicas, administrativas, entre outras) é ainda mais relevante no contexto.

A Ideológica Informática embora tenha tido uma abertura tipicamente contextual-processual, seu método e dificuldades refletiram algumas das características políticas-brasileiras e esse fator é um obstáculo, dado a preparação dos profissionais frente ao processo de internacionalização e a própria preocupação das empresas de TI.

Agradecimentos

Agradeço à todos os meus mestres em conhecimento das mais diversas áreas do SENAC que, de alguma forma, puderam contribuir para a finalização desta pesquisa. Em especial ao meu caro professor Alexander Homenko Neto pela paciência e confiança depositadas para atingir o objetivo.