

**Série : Guia prático de  
negócios internacionais**

---

**COMO MONTAR UM  
DEPARTAMENTO DE  
EXPORTAÇÃO**

---

**AUTOR : GILBERTO ÁLVARO CAMPIÃO**

**REVISOR : ANTONIO PIETROBELLI**

Como montar um Departamento de Exportação  
Gilberto Alvaro Campião

**Gostaria de receber críticas e sugestões deste material.**

**Meu E-Mail direto é : [gcampiao@ig.com.br](mailto:gcampiao@ig.com.br)**

**Obrigado e boa leitura.**

**Gilberto Álvaro Campião**

## **Índice**

**LIVRO : COMO MONTAR UM DEPARTAMENTO DE EXPORTAÇÃO**

**AUTOR : Gilberto Álvaro Campião**

**Considerações iniciais**

**Estrutura básica do departamento**

**Da escolha do Gerente de exportação**

**Da divisão do departamento**

Área Comercial

Área Operacional

**Posição Ideal do departamento dentro da empresa**

**Integrando o Departamento de Exportação**

Célula Estratégica

Célula Tática

Célula de Rotina

**Fluxo de um Pedido de Exportação – Área comercial**

**Estruturação da Área - Critérios para a seleção de parceiros**

**Despachante Aduaneiro**

**Agente de Transporte**

**Armazém**

**Banco**

**Agente de Vendas**

Modelo de Contrato de Representação – Português

Modelo de Contrato de Representação – Inglês

**Modelos de Cartas Comerciais:**

Cartas Comerciais

Procurar um agente em potencial

Contato inicial com importadores

Resposta a consulta de importadores

Anunciando visita a importadores

**Perfil da empresa – material promocional**

Perfil de Empresa

**Sugestão de relatórios gerenciais**

Como montar um Departamento de Exportação

Gilberto Alvaro Campião

Exportação – resumo analítico  
Exportação – controle de custos

### **Sugestões de controles**

Ficha de controle de pedidos e de clientes  
Controle De Ofertas/Fechamento De Negócios  
Dossie Por Cliente  
Acompanhamento dos custos de exportação (planilha)  
Pagamento total de frete  
Pagamento total de comissão de agente  
Pagamento total de despesas de despachante aduaneiro  
Pagamento total com despesas de transporte  
Acompanhamento da exportação

### **Documentos de exportação – descritivo e modelos**

Cotação  
Fatura Comercial  
Proforma Invoice  
Ordem de Compra (Purchase order )  
Lista de Embalagem (Packing list)  
Contrato de vendas  
Máscara para emissão do conhecimento de embarque  
Instrução para emissão de carta de crédito  
Instrução de cobrança bancária  
Instrução para emissão de apólice de seguro  
Acompanhamento de pedido  
Posição de pedido pendente  
Confirmação de embarque  
Confirmação de emissão de pedido  
Lista de preços  
Fechamento de praça  
Controle de pagamento de comissão

### **Bibliografia**

Contratos em Comércio Exterior - Roberto de Oliveira Murta – Aduaneiras  
O Exportador – Nicola Minervini – Makron  
Building na import/Export Business – Kenneth D. Weiss

Site – [www.entrepreneur.com](http://www.entrepreneur.com)  
[www.amcham.com.br](http://www.amcham.com.br)

## MONTAGEM DO DEPARTAMENTO DE EXPORTAÇÃO

### Considerações Iniciais

Preliminarmente é necessário saber se a empresa está realmente interessada em exportar, isto poderá ser verificado por meio de uma minuciosa análise da capacidade de produção, volumes disponíveis para a exportação, estrutura organizacional e comprometimento da direção da empresa com a exportação.

O Departamento de Exportação deve ser visto pelo corpo diretivo como uma decisão estratégica, não pode ser considerada apenas como um apêndice de algum departamento ou gerência que controla as vendas no mercado interno; precisa ter “status” de um departamento independente e devidamente apoiado pelo corpo diretivo. Este apoio precisa ser evidenciado através da alocação de recursos financeiros e humanos para que o “Departamento” consiga atingir as metas definidas pela Empresa.

Seguindo este raciocínio uma das primeiras medidas para a criação do Departamento de exportação é desvincular a Exportação do setor de Vendas Domésticas ou Marketing da Empresa. Existe uma tendência de padronização de procedimentos com respeito ao contato com os clientes da empresa. Os clientes externos podem e tem necessidades diferentes daquelas observadas pelos clientes domésticos. Para um atendimento adequado aos clientes estrangeiros se deve montar uma estrutura específica que irá gerenciar esta nova carteira de clientes dentro da realidade de cada mercado destes clientes externos.

As empresas que não entendem as diferenças entre os clientes estrangeiros e os domésticos tem a tendência de fazer exportações esporádicas e descontinuadas e são normalmente aquelas que afirmam que exportar é complicado e só dá prejuízos.

As empresas que fazem sucesso no mercado externo são aquelas que tomaram a decisão de investir na exportação por razões fortemente estratégicas. Uma das principais razões estratégicas é garantir o crescimento continuado da empresa apoiado no mercado externo que costuma ser menos instável se comparado as fortes oscilações do mercado interno de um país em desenvolvimento como o nosso.

As estratégias das empresas que exportam costumam girar em torno dos seguintes objetivos:

- a) acesso a moeda forte;
- b) diminuir vulnerabilidade da empresa no mercado interno, atrelando parte de seus resultados a outros mercados;
- c) aumento da capacidade de produção;
- d) redução do custo fixo por item produzido
- e) diminuição da carga tributária, visto que a exportação é isenta do pagamento de diversos tributos ( ICMS – IPI – PIS – COFINS );
- f) crédito mais barato, aproveitando-se dos incentivos financeiros a exportação;

- g) criação de imagem internacional, fundamental para negociação futura de transferência de know-how ou joint-venture;
- h) aumento da competitividade;
- i) diminuição e até eliminação dos períodos de sazonalidade da produção;

Estando a direção da empresa já comprometida com a montagem do departamento, o próximo passo será “vender” o setor para o resto da empresa.

A montagem do departamento de exportação só deverá ser iniciada depois das pessoas chave dentro da empresa entenderem as razões para exportar. Existe uma relação direta entre o nível de resistência a exportação dentro da empresa e os casos de insucesso dos projetos de “exportação”.

Exportar é um jogo em equipe.

A direção da empresa precisa criar um clima apropriado e as razões para a montagem do Departamento de Exportação precisa ser entendida e assimilada todos os colaboradores da empresa.

Uma maneira eficaz de começar a “vender” o projeto e “quebrar” as resistências e barreiras dentro da empresa é fazer uma reunião de trabalho com as pessoas formadoras de opinião da organização, onde serão colocados os motivos e as vantagens para a empresa e para os empregados caso o Departamento de Exportação tenha sucesso.

Os motivos da montagem do Departamento de Exportação e suas vantagens para a empresa precisam ficar bastante “fixados” em todos os escalões da empresa e somente depois de entendida a mensagem é que se deverá ser definida a formatação final do departamento.

Esta fase pode ser demorada, mas é muito importante para que as chances de sucesso aumentem.

O passo seguinte é colocar a frente do departamento um especialista da área de exportação. Não adianta relegar esta função para uma secretária, proprietário ou vendedor. A área de exportação precisa de dedicação exclusiva, pois a falta de um especialista pode resultar em perdas financeiras e também refletir uma imagem de amadorismo, que certamente trará péssimos resultados para os negócios da empresa no exterior.

A internacionalização requer gente capacitada para pensar e atuar internacionalmente.

Toda a comunicação com clientes estrangeiros deverá passar pelo responsável pelo departamento que irá direcionar as negociações e coordenar o processo entre as várias áreas da empresa e fará acompanhamento diário das operações.

As atividades diárias precisam ser estruturadas para que o responsável pelo departamento de exportação tenha tempo para esta coordenação. Iremos sugerir diversas rotinas, que se

bem aplicadas, trarão para a empresa ganhos de produtividade e de resultados não só para a área de exportação, mas também para a empresa como um todo.

Sugerimos que a área de exportação tenha uma posição de “staff “ dentro do organograma da empresa, isto é ligado diretamente à presidência da empresa. Posicionar o Departamento de Exportação como um apêndice do mercado interno irá restringir a atuação da área externa.

A direção da empresa precisa definir uma quota que será trabalhada no exterior. Esta quota deverá estar de acordo com a realidade do mercado externo. Entenda-se que a exportação tem dinâmica própria e a política comercial não deverá ser comparada com a política do mercado interno, o mercado externo possivelmente terá preços, condições de pagamento , embalagem e pesos entre outros itens diferenciados para atender às exigências dos mercados que se quer atingir.

A distribuição da produção entre o mercado externo e interno deverá ser definida pela alta direção e estará de acordo com a “estratégia” geral adotada e negociada entre os membros da diretoria ou sócios proprietários.

Por experiência dificilmente as vendas para o mercado externo são superiores às vendas para mercado interno, salvo exceções em segmentos bastante específicos, como aviões, celulose e aço, entre outros.

## **ESTRUTURA BÁSICA DO DEPARTAMENTO**

O tamanho desta área irá depender de empresa para empresa. As empresas de menor porte poderão iniciar o departamento com a contratação de um único funcionário que se responsabilizará pela parte operacional e comercial da exportação. Esta pequena estrutura será o embrião de um setor maior que crescerá conforme a evolução do departamento e da empresa.

Deve estar bem claro para a empresa que as primeiras exportações podem demorar( prazos que podem ser superiores a seis meses) e por isso a direção precisa dar todo o apoio ao novo setor, especialmente durante este início de projeto.

Além da contratação de um especialista, é necessário o investimento de algum dinheiro na montagem de uma estrutura básica que dará o suporte ao departamento. A área precisará de pelo menos duas linhas de telefone, fax, computador, impressora, acesso a Internet, telefone celular, note-book para os trabalhos e para as apresentações em viagens ao exterior.

De preferência as ligações deverão ser atendidas diretamente pelo setor, que será visto como a única interface com o mercado externo, evitando assim problemas de comunicação , pois em algumas empresas as ligações são atendidas por telefonistas que não falam outro idioma e as ligações ficam “ passeando” pela empresa até chegar à área de exportação. Isto prejudica a imagem da empresa.

O telefone da área podem ser do tipo discagem direta e na ausência dos responsáveis pelo setor, os recados poderão ser gravados em uma secretária eletrônica ou serem transferidos automaticamente para o telefone celular do responsável pelo Departamento.

O departamento será o filtro da empresa com o mercado externo e com os demais setores da empresa, evitando prejuízos de imagem frutos principalmente dos desencontros de informação.

O setor de exportação poderá ter dinâmica própria, portanto os responsáveis poderão trabalhar em horários diferentes dos horários cumpridos pelo restante da empresa (conforme o fuso horário dos países alvo).

## **DA ESCOLHA DO GERENTE DE EXPORTAÇÃO**

O sócio-proprietário ou a diretoria se preocupa em colocar especialistas nas diversas áreas da empresa e com o Comércio exterior não poderá ser diferente, não existe espaço para improvisar; experiência é ingrediente fundamental para o sucesso do projeto.

Seguem abaixo algumas qualidades que devem ser apreciadas na escolha do responsável pela área de exportação:

- Experiência Internacional
- Experiência de Mercado
- Fluência nos idiomas necessários aos países alvo
- Conhecimento técnico
- Experiência em gerenciamento de equipes
- Comunicabilidade
- Experiência na área de exportação
- Fortes conhecimentos operacionais na área de exportação
- Experiência com o produto ou segmento “foco”
- Já possuir “portfolio” de clientes no exterior

A remuneração deste profissional poderá ser um “fixo” mais uma comissão baseada nos resultados.

Sugerimos que o responsável pela área faça um rodízio pelos departamentos dentro da empresa . O objetivo é que ele conheça todas as pessoas “chave” da organização, o fluxo operacional , os produtos e todos os gargalos do sistema.

Este conhecimento será de grande valia no dia a dia do departamento, pois trará mais agilidade na tomada de decisões.

## DA DIVISÃO DO DEPARTAMENTO

Nas empresas menores o responsável pela área se encarrega de todas as atividades dentro do setor. Quando as empresas crescem mais um pouco se costuma dividir as operações em dois setores básicos :

### 1) Área Comercial

Ações dentro da área:

Estabelecer as linhas mestras das ações na exportação, baseadas nas diretrizes fixadas pela Diretoria;

Identificar e selecionar as principais oportunidades de negócios;

Planejar e coordenar um plano de promoção do mercado internacional;

Estabelecer uma estrutura comercial no exterior;

Supervisionar na elaboração do material publicitário;

Criar um portfolio de clientes e gerenciar a manutenção da carteira;

Elaborar um plano anual revisado regularmente sobre as metas da exportação;

Controlar sistematicamente as opções da disponibilidade de produção;

Treinar a equipe interna e a estrutura comercial externa,;

Desenvolver e coordenar um plano de treinamento nos vários mercados;

Estabelecer uma rede eficaz de contatos com toda a infra-estrutura da exportação, desde despachantes até Bancos no Brasil e no exterior;

Analisar a possibilidade de sugerir à direção da empresa a concessão de licenças de fabricação;

Manter a coordenação com todos os setores da empresa - departamento de exportação deve ser considerado a única interface com o mercado externo;

Traçar e revisar um “budget” que inclua previsões de vendas, custos, recursos, objetos;

Negociar volumes, gama de produtos, nível de preços, qualidade, prazos, tipos de parceiros e embalagem que serão adotados no mercado externo;

Atividades específicas :

- Visitas aos mercados;
- Seleção de parceiros;
- Supervisionar a elaboração de contratos;
- Negociar contratos de fornecimento;
- Gestão de mercado;
- Coordenar com os demais departamentos o desenvolvimento de novos produtos;
- Coleta de dados;
- Programar a promoção;
- Estudo da concorrência;
- Preparar e coordenar a participação em feiras internacionais;
- Coordenar a preparação da listagem de preços e material promocional;
- Coordenar visitas de clientes estrangeiros na empresa;

- Montar a sua base de coleta de dados, que poderá incluir assinatura em revistas, participação em associações, participação em eventos.

## 2) Área operacional

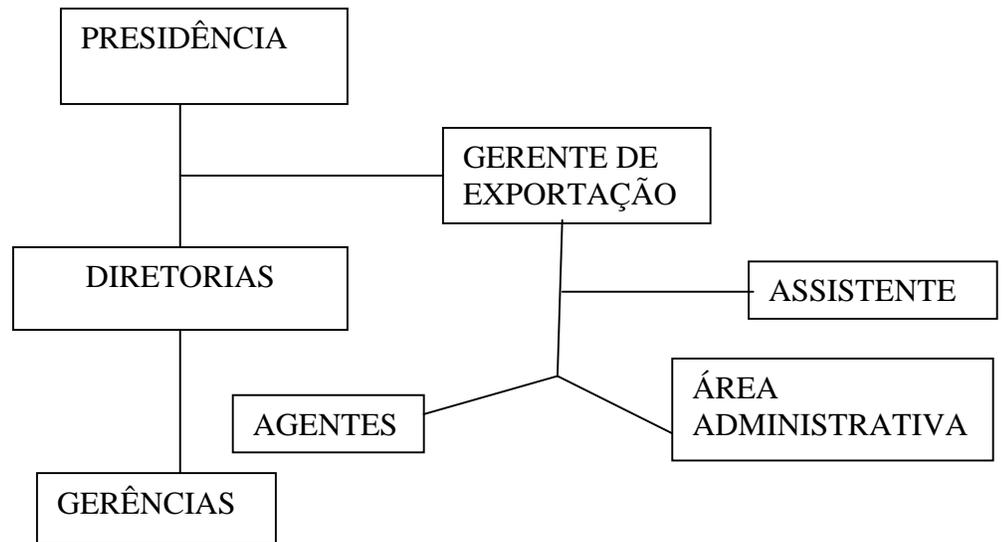
Ações dentro da Área :

- Elaboração das ofertas;
- Confirmação do pedido;
- Emissão de ordens de fabricação;
- Contato com a programação da produção, armazéns, despachantes, transportadoras etc;
- Controle da logística de exportação;
- Preparação de documentos;
- Faturamento;
- Coordenação de despacho;
- Supervisão de recebimento de pagamento;
- Coleta e análise de dados estatísticos;
- Controle do arquivo geral da exportação;
- Pagamento de comissão de agentes;
- Estudos para otimização da embalagem;
- Preparação da lista de embalagem;
- Contato com bancos, despachantes e alfândegas
- Acompanhamento da programação da produção e embarque;
- Controle da qualidade;
- Inspeção pré- embarque;
- Levantamento do nível de satisfação dos clientes.

Atividades específicas :

- Manter em arquivo lista de contatos com despachantes, bancos, armazéns, transportadoras, seguradoras, advogados, consultorias;
- Manter atualizado a programação anual dos principais eventos da área;
- Manter uma ficha atualizada de controle por país – com respeito a legislação, contatos, trânsito de navios, certificados, endereços de consulados, câmaras etc

**POSIÇÃO IDEAL DE UM DEPARTAMENTO DE EXPORTAÇÃO DENTRO DA ESTRUTURA DE UMA EMPRESA.**



Esta estrutura deverá estar ligada diretamente a presidência da empresa ou aos sócios proprietários, evitando os problemas iniciais de fixação da cultura exportadora e a inevitável comparação com o mercado interno que poderá criar barreiras e dificuldades no processo.

Evite fracassos começando com grandes projetos, primeiro formate o departamento e aumente a sua estrutura de acordo com o crescimento das vendas externas.

Esta estrutura básica será a responsável por todos os contatos com os potenciais clientes do exterior; a “boa” imagem no exterior da sua empresa estará diretamente relacionada com a performance e profissionalismo de setor de comércio exterior.

O Departamento de exportação irá trabalhar baseado em metas definidas em conjunto com a Diretoria/Presidência . Deverão ser definidas as metas e os resultados a serem alcançados, bem como as ações necessárias a serem realizadas no período . O plano deverá ter alcance mínimo de um ano.

Não se pode esperar resultados a curto prazo. Um prazo de no mínimo de 06 meses é normal para as empresas que nunca exportaram.

Empresas de maior porte podem, conforme o volume das vendas externas, adotar também uma separação por áreas geográficas, ou seja um responsável pela África, outro América Latina e assim por diante.

Empresas cujos os custos do transporte ou de logística são grandes, costumam montar uma área de transporte e logística subordinada à gerência de exportação para controlar melhor o fluxo do produto e os custos da logística e transporte.

## INTEGRANDO O DEPARTAMENTO DE EXPORTAÇÃO

A empresa precisa estar integrada para melhorar os resultados.

Uma forma de aumentar a integração poderá ser feita através da criação de “células” ou círculos de controle de exportação que facilitarão o fluxo de informações e de processo.

Estas células serão responsáveis pela disseminação da importância e da cultura exportadora dentro da empresa.

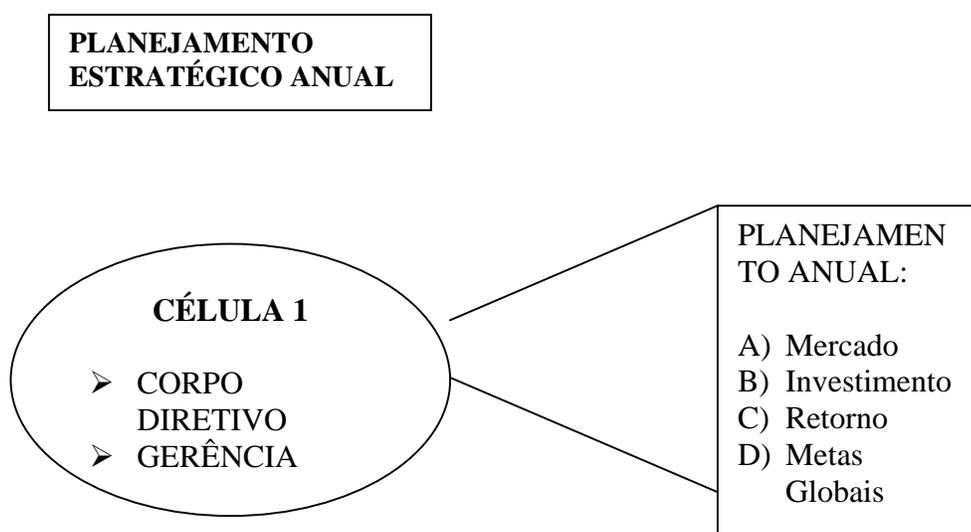
Estas células de controle costumam estar divididas em três níveis :

Estratégico

Tático

Operacional

a) Célula estratégica



Esta célula será formada pela diretoria ou sócios proprietários e pelo responsável pelo departamento de exportação.

Nesta reunião serão traçadas as metas para o ano, investimentos a serem realizados na área, programação financeira e de trabalho, bem como os resultados que se espera para o período..

Serão definidas as metas globais e linhas mestras para a montagem do plano de ações da área.

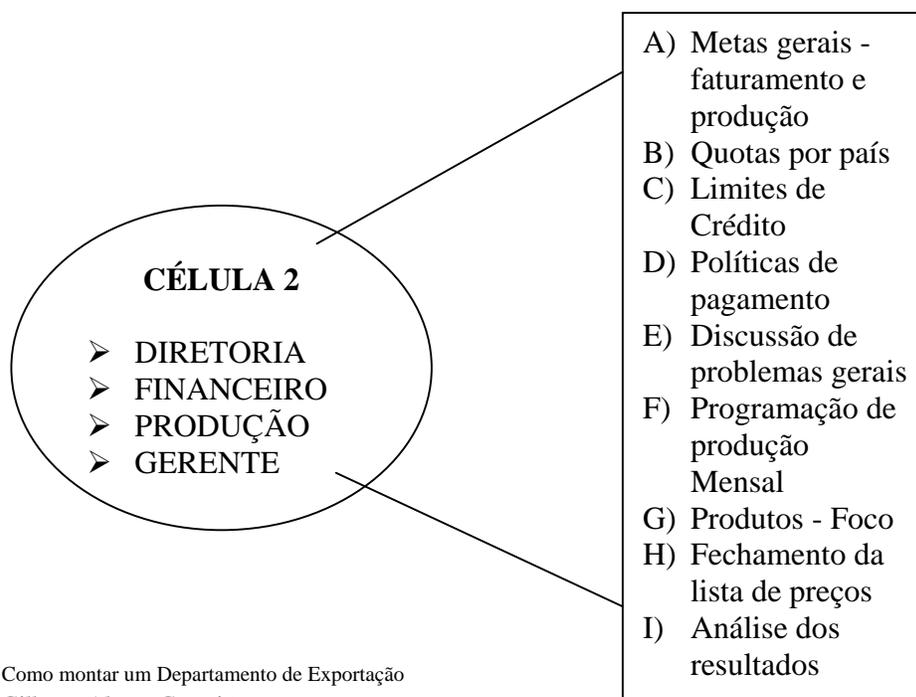
O objetivo principal da célula é envolver o corpo diretivo e conseguir apoio e comprometimento da cúpula para as ações futuras, inclusive a alocação e garantia de recursos.

Sugerimos que esta reunião seja anual com reuniões trimestrais para avaliação e controle.

Nestas reuniões serão analisados os resultados e as medidas para correção da rota a ser adotada.

Sugerimos não fazer planos gigantescos, fora da realidade. Deve-se planejar e realizar planos de acordo com a estrutura, mentalidade e cultura da empresa e atribuir claramente as metas e prazos para realização.

#### b) Célula Tática



Esta célula tratará da organização das ações táticas necessárias para atendimento das metas definidas pela Célula Estratégica.

Neste momento já estarão definidos e reservados os recursos financeiros e humanos para a realização do projeto e das ações que serão necessárias para se atingir as metas pré-estabelecidas pela Célula Estratégica.

É fundamental o total comprometimento da Direção da Empresa com as metas estabelecidas. Este comprometimento se traduzirá na garantia e disponibilização rápida destes recursos humanos e financeiros.

A Célula Tática trabalhará as ações necessárias para o cumprimento das metas definidas pela Célula Estratégica. Outro objetivo desta célula de trabalho é compartilhar informações e responsabilidades por todos os envolvidos.

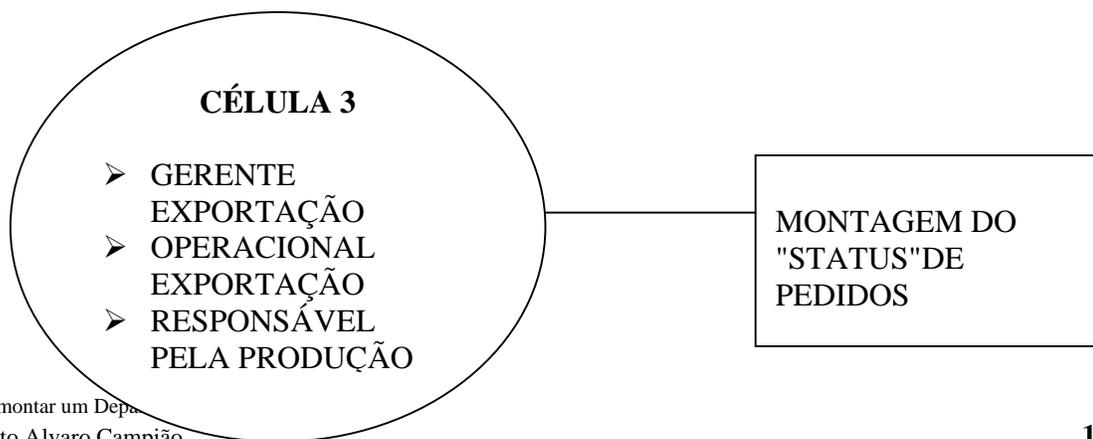
O projeto da exportação deverá ser da empresa e não somente do gerente de exportação. A empresa precisa estar totalmente comprometida para que as chances de sucesso aumentem.

As reuniões de trabalho acontecerão logo após a reunião da Célula Estratégica, devendo estar presentes as pessoas que tenham autonomia para a tomada de decisões e que conheçam profundamente a empresa.

Sugerimos que este grupo se reúna mensalmente, para análise dos resultados e para acertos necessários de trajetória.

A integração dos membros desta célula proporcionará racionalização dos trabalhos e por consequência redução dos custos e melhora da eficiência do fluxo operacional e de informações dentro da empresa, com reflexos inclusive para as operações do mercado interno.

### c) Célula de Rotina



Esta célula irá fazer o acompanhamento diário das operações. O objetivo é ter controle absoluto do fluxo da exportação e evitar problemas com os clientes.

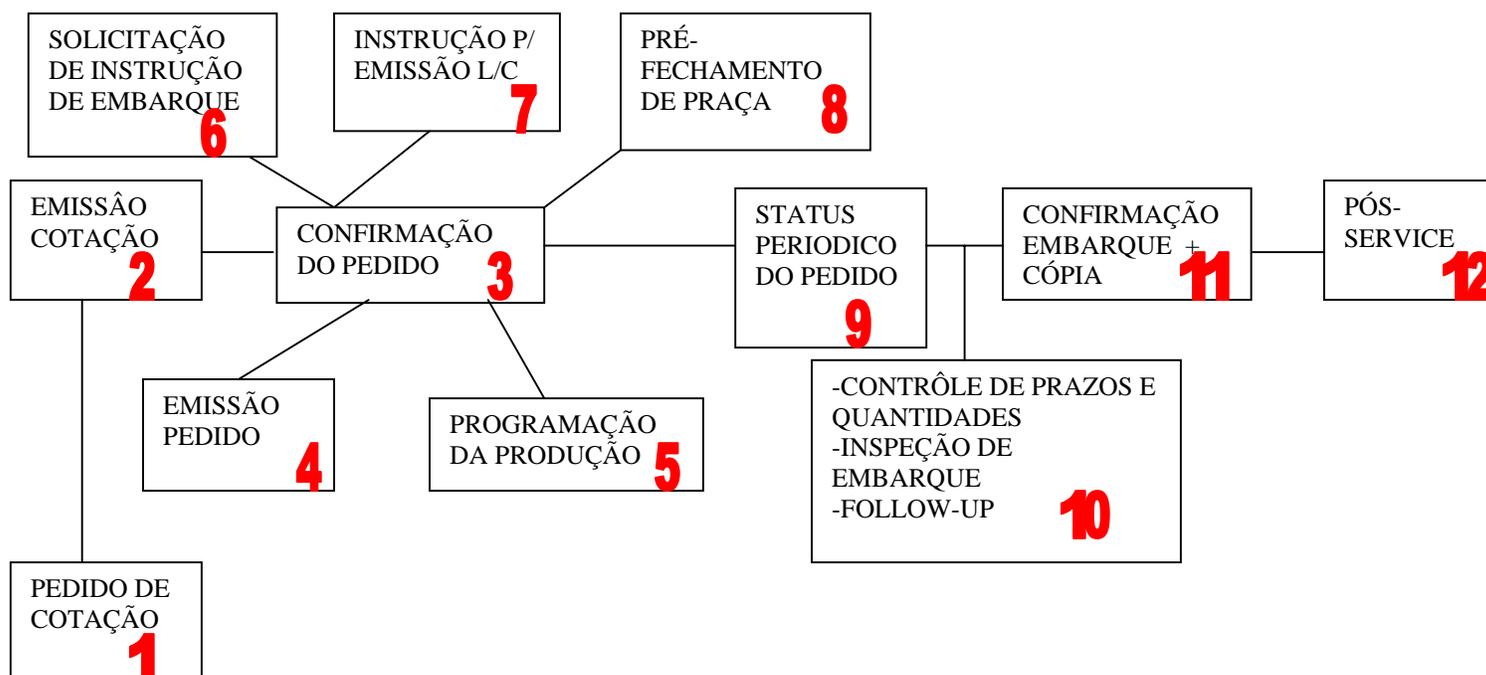
O setor deverá trabalhar preventivamente, deverá tentar antecipar problemas com o cliente e mantê-lo informado de preferência “on-line” da situação do pedido. As empresas precisam vender produtos e serviços, este tipo de serviço é valorizado pelos clientes.

A manutenção dos serviços de alta-qualidade irá propiciar vantagens com respeito à concorrência e , conseqüentemente aumento nas vendas e fidelização dos clientes finais.

A empresa precisa facilitar a vida dos seus clientes e isto deverá ser considerado como uma missão a ser trabalhada continuamente.

Com o nível de satisfação alto, ficará mais fácil para o gerente de exportação pleitear junto aos importadores o aumento das vendas , rever concessões, incrementar parcerias; em suma diminuir o espaço para a concorrência.

## FLUXO DE UM PEDIDO DE EXPORTAÇÃO – ÁREA COMERCIAL



### OBJETIVOS:

- CONTRÔLE DA CADEIA DE PRODUÇÃO
- RASTREABILIDADE DO PEDIDO
- MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE QUALIDADE
- AUMENTO DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO
- COMPROMETIMENTO DO GRUPO
- TER VISÃO DO “TODO”
- IMAGEM DE PROFISSIONALISMO

### Descritivo do Fluxo da Área Comercial :

#### 1) Pedido de cotação

O fluxo inicia quando o importador entra em contato com o departamento comercial pedindo uma cotação. Este pedido terá seus dados inseridos no sistema e receberá um número que será a referência única que terá até o final do ciclo do pedido.

Existe a possibilidade da inserção de dados ser feita diretamente pelo comprador através da Internet, com senhas de acesso controladas. Quanto menor for a transposição de dados , menor será a chance de erros.

## **2) Emissão da cotação**

A empresa precisa ter uma política de resposta rápida às correspondências recebidas, o que demonstra interesse e profissionalismo.

Esta cotação deverá ser enviada em formulário padrão e conter validade .

No vencimento da cotação, sugerimos que seja encaminhado para o cliente um formulário para levantar as razões do não fechamento da venda. Os resultados desta pesquisa serão tabulados e analisados e poderão ser usados no redirecionamento das ações do departamento e até da empresa.

## **3) Confirmação de Pedido**

Uma vez fechada a operação deverá ser emitida uma confirmação de aceite de pedido ou da recusa.

No caso da recusa informar as razões.

No caso do aceite, confirmar em formulário próprio as condições aceitas pela empresa , isto porque entre o pedido de cotação e o fechamento do pedido podem haver várias alterações e esta confirmação de pedido vai refletir a posição final acertada entre as partes.

Aproveitando o envio desta correspondência, sugerimos incluir programação da produção e previsão de embarque, se possível mencionar nome do navio ou número do voo e previsão da chegada no destino.

.

## **4) Emissão do pedido**

É a entrada oficial do pedido dentro da empresa. No entanto, a liberação para a produção poderá estar vinculada à aprovação de crédito, recebimento da carta de crédito negociável, depósito em conta corrente ou liberação expressa por parte do gerente de exportação ou da Diretoria.

## **5) Programação da Produção**

Baseado nos pedidos entrados de exportação, o responsável pela exportação, juntamente com o responsável pela produção irão programar a produção dos pedidos. Certamente esta programação deverá respeitar as datas limites acertadas com o cliente no exterior ou as datas definidas nas cartas de crédito.

## **6) Solicitação de instrução de embarque**

Nas operações que não envolvam carta de crédito a empresa deve solicitar ao importador que encaminhe instruções para emissão dos documentos de exportação ou preferencialmente que preencha o formulário padrão do departamento referente à cobrança internacional.( vide nos anexos o modelo : Collection Instruction ) .

### **7) Instrução para emissão de carta crédito**

As cartas de crédito deverão preferencialmente ser emitidas conforme as instruções sugeridas pela empresa, evitando assim problemas de erros de emissão e despesas desnecessárias com pedido de alterações nas cartas de crédito.

### **8) Pré fechamento de praça**

Reservar espaço em navios e em aeronaves. Esta programação deverá refletir os prazos estabelecidos na negociação x prazos estabelecidos de produção.

### **9) Status do pedido**

A empresa exportadora deve manter atualizado o importador. Essa consulta pode estar no sistema “on line” , ou deverá ser encaminhada para o importador de forma periódica, informando posição real do pedido e as alterações que aconteceram.

### **10) Controles de prazos**

A célula de controle ( Célula Tática) deverá acompanhar o pedido e os prazos. A empresa precisa ser preventiva, qualquer problema deve ser informado com antecedência ao importador.

### **11) Confirmação de embarque**

Acontecida a exportação a empresa precisa enviar para o cliente a confirmação do embarque, com o nome do navio, data de embarque e previsão de chegada no destino. Nos casos de transbordo, o local do reembarque e a previsão do embarque ao destino final.

Juntamente com esta confirmação, mandar cópia dos documentos para que o importador possa adiantar a sua documentação e/ou conferir os documentos – evitando eventuais problemas.

### **12) Pós – Service**

O setor precisa enviar correspondência ou ligar para o importador, pedindo que ele avalie a qualidade dos serviços e da mercadoria. Qualquer problema deve ser analisado para se verificar gargalos e implementar as alterações necessárias para melhorar os serviços prestados.

## ESTRUTURAÇÃO DA ÁREA – CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DE PARCEIROS

### CONTRATAÇÃO DO DESPACHANTE ADUANEIRO

O despachante aduaneiro é figura vital dentro do departamento de exportação de uma empresa. As empresas de maior porte podem até fazer a documentação e registros de exportação na empresa, no entanto, costumam deixar o despacho para ser feito por este profissional. Esta atitude até faz sentido, porque a liberação da carga pode acontecer em diversos portos, aeroportos ou fronteiras terrestres, assim não se justifica enviar um empregado para fazer esse serviço, ele irá perder o dia inteiro ao passo que o despachante irá fazer a liberação de carga de diversos clientes e o seu custo será diluído por sua carteira de clientes.

As empresas não devem tentar economizar e não contratar um despachante aduaneiro . O tempo gasto e os problemas que podem ocorrer podem ocasionar perdas irreparáveis na imagem da empresa.

A escolha do despachante é parecida com a escolha de médicos ou contadores, precisa haver empatia das partes e uma relação pautada em grande confiança.

Na escolha do Despachante Aduaneiro se deve ter em mente :

- 1) Conhecimento e Experiência  
Levantar a experiência do Despachante com respeito ao produto com que você trabalha. Quanto maior a experiência menor é a possibilidade de erros. Se possível, levante a relação de clientes com operações semelhantes e que possa servir para obtenção de informações e referências.
- 2) Estabilidade  
O Despachante precisa ser financeiramente estável;  
Ter baixa rotatividade de pessoal ;  
Estar a alguns anos no mercado.
- 3) Desempenho  
Resultado x custos do serviço. O melhor Despachante não precisa necessariamente ter o menor custo, deve ser analisada a relação custo x benefício.
- 4) Administração da Parceria  
Analisar a estrutura do Despachante para atender a sua demanda;  
Precisa ter um responsável pelo gerenciamento de sua conta;  
Ter uma equipe de qualidade.

Resumindo, o Despachante Ideal é aquele que :

- a) Foi indicado por amigos e conhecidos. O despachante não irá querer manchar a imagem com a empresa que o indicou. Por outro lado este despachante já foi testado por alguém que você conhece;
- b) Tenha experiência no segmento que você atua. Existem detalhes que somente um expert na área conhece. A escolha de um especialista evita erros, e consequentemente, custos. Existe uma curva de aprendizado e o despachante experiente já errou e aprendeu muito com as operações do dia a dia.
- c) Tem boa estrutura física , faça uma visita ao escritório, verifique se está bem instalado, o número de funcionários, experiência do pessoal envolvido, equipamento, fax, computadores etc;
- d) Com boas referências bancárias e comerciais;
- e) Com bom cadastro da empresa e dos sócios;
- f) Com tradição – levante a data de fundação da empresa, empresas mais antigas já foram testadas pelo mercado, cujo o histórico pode ser levantado junto ao mercado.
- g) Levantar a experiência do corpo técnico / sócios – pedir Curriculum
- h) Dê preferência para despachantes próximos à sua empresa, a fim de facilitar a troca de correspondência ,entrega de documentos etc

Para dar um caráter mais objetivo na escolha do Despachante Aduaneiro, sugerimos que se monte uma tabela com os itens que você considera mais importantes, aferindo “pesos” por item , possibilitando a escolha do Despachante que melhor pontuar.

O exportador pode ter quantos despachantes desejar. No mercado existem empresas que utilizam um despachante para o transporte marítimo outro para aéreo e assim por diante; motivados por diversas razões, no entanto sempre que possível concentre as suas operações com poucos parceiros , assim você irá conseguir reduzir os seus custos e terá melhor controle do processo.

Sugerimos que a Empresa crie uma rotina junto ao Despachante, isto para evitar atropelos e problemas no fluxo de informações e documentos. Nesta rotina deverão ser definidos padrões de formulários e prazos para ambas as partes ( Exportador x Despachante). Nos anexos estou juntando uma sugestão de formulário onde o Exportador poderá controlar os pedidos de antecipação de pagamentos e das despesas finais por processo de exportação.

A uniformização dos procedimentos possibilitará um maior controle do Departamento, viabilizando a comparação dos custos e dos serviços prestados por vários Despachantes. Esta informação será de grande valia na renegociação dos serviços ou na troca do Despachante.

## CONTRATAÇÃO DO AGENTE DE FRETE

As vendas internacionais poderão ter o frete embutido no preço ( ex: preço CFR ou CIF – frete pré-pago) ou a pagar ( Ex: FOB).

As empresas que embarcam muita mercadoria têm condições de negociar o valor do frete, pois não existe uma tabela, o valor do frete irá variar de empresa para empresa, e este montante estará diretamente ligado à quantidade a ser embarcada e a periodicidade dos embarques.

Aconselhamos a empresa a manter registro de todos os embarques, das quantidades transportadas e os valores pagos. Estas informações serão importantes para negociar reduções do frete ou negociar pacotes especiais com os transportadores.

Quanto mais mercadoria você embarcar com um transportador, maior será a possibilidade de baixar os custos.

Os transportadores costumam atender diversos portos e aeroportos e a empresa poderá conseguir reduzir o custo do frete total se fizer negociações globais e não simplesmente negociações caso a caso.

O repasse de um frete mais barato para o seu cliente, vai ser encarado como uma “vantagem” da sua empresa perante à concorrência. Na venda de “commodities” esta vantagem é fundamental.

A cotação pode ser feita diretamente com os Transportadores ou através de um Agente de Carga ( Cargo Broker ) ,que é um profissional com ampla experiência na área de transporte e tem condições (em função dos volumes que trabalha )de conseguir fretes mais baratos. O ganho deste profissional é feito através de comissões que ele recebe diretamente dos armadores(Transportadores).

Considere na escolha de um bom agente de cargas as mesmas características que listamos no item como contratar um despachante aduaneiro.

Para facilitar as negociações monte um controle para acompanhar a evolução dos custos do frete, locais atendidos, quantidades embarcadas, períodos de maior afluxo etc. Estas informações serão importantíssimas durante as negociações de fretes.

Além do aspecto custo, o exportador deverá analisar a qualidade de serviço prestado, a periodicidade de navios/vôos/caminhões na linha, o tempo de viagem, se o embarque é direto ao destino ou tem transbordo.

Sugerimos que se faça uma ampla renegociação dos fretes com os Agentes ou Armadores de forma periódica, com prazos já pré-determinados, que podem ser trimestrais ou semestrais. Nestas reuniões deverão ser analisados os problemas ocorridos, renegociadas as condições e se necessário correção dos rumos ou a troca de parceiros.

## CONTRATAÇÃO DO ARMAZÉM

Muitas empresas não têm uma estrutura de expedição para recepcionar um container e fazer a estufagem ou não têm espaço para armazenar toda a mercadoria que será exportada, para tanto precisa contratar um armazém.

Antes de “fechar” com um armazém é necessário que se faça uma visita para analisar a localização e estrutura do mesmo.

Se deve verificar a qualidade do piso, segurança, telhado, equipamento, pessoal responsável, portaria, altura do teto, iluminação e número de turnos.

O armazém deve ter condições de recepcionar a sua mercadoria. Assim, precisa contar várias “baias” para recepção das mercadorias e para a estufagem dos containers.

As empilhadeiras devem ter condições de fazer a estufagem direta dentro dos containers, alguns produtos ( ex. bobinas, líquidos etc ) exigem equipamentos especiais.

A mercadoria deverá ficar armazenada em local seco, limpo, sem poeira e protegido da luz, para que mantenha as condições normais de qualidade e consumo.

Alguns produtos exigem refrigeração e se este for o caso, o armazém tem que possuir Câmaras Frigoríficas ou estruturas como por exemplo “ponto de eletricidade” para conectar os containers “reefers” para pré-refrigeração e manutenção da temperatura da mercadoria estufada.

Produtos com alto valor agregado ( ex. produtos eletrônicos) precisam ter espaço controlado dentro do armazém com segurança redobrada e de preferência monitorada por câmeras de vídeo.

Dependendo do destino da carga ( no caso do Porto de Santos) a mercadoria pode ser embarcada pela margem direita ou esquerda. Dê preferência pela margem onde será embarcada a mercadoria ( evitando assim custos com transporte e pedágios ).

Também escolha armazéns próximos aos locais onde ficam guardados os containers, reduzindo despesas com transporte e evitando eventuais problemas de coleta e entrega dos containers.

Além dos aspectos de instalação física, dê preferência por armazéns com pessoal especializado no produto a ser embarcado. Existem armazéns especialistas em embarque de equipamentos eletrônicos, carga em sacaria, perecíveis etc que através do dia a dia( depois de alguns erros e diversos acertos) , conseguiram criar um padrão de qualidade .Dessa forma embarcando com pessoal treinado , a empresa tem a garantia de que a mercadoria irá chegar no destino em boas condições. Eles já aprenderam com o erro dos outros.

Os armazéns cobram normalmente:

Estadia – tempo que a mercadoria fica armazenada, são cobradas por períodos de 15/30 dias, com tarifas crescentes com relação ao período em que a mercadoria ficou armazenada, isto é, existe para cada período de armazenamento uma tarifa diferenciada, que vai aumentando de período para período.

Seguro - por período, percentual depende do valor e do tipo de produto

Coleta /Entrega do container – o container precisa ser retirado e entregue ao terminal do Armador, este serviço pode ser feito pelo armazém.

Paletização - muitos armazéns tem estrutura para paletizar as mercadorias, colocar marcação, filmes plásticos ou cintas de metal ou plásticas, dependendo da exigência dos importadores ou do mercado destino.

Estufagem/movimentação interna – colocar a mercadoria dentro do container, pode ser cobrado por tonelada ou por volume embarcado.

Chapas de compensado/redes/material para acomodação melhor da mercadoria dentro do container

Sugerimos que a empresa peça uma planilha para o armazém com a previsão de custos para o embarque de sua mercadoria . O exportador deverá fazer monitoramento dos custos e da qualidade dos serviços prestados.

A empresa poderá montar planilhas de controle de custos, com isto se garantirá o controle efetivo das operações e dos custos. Também estas planilhas serão importantes na renegociação dos custos com este armazém ou com outro potencial prestador de serviço.

Todos os armazéns contratados devem estar enquadrados no padrão e rotina definida pela Empresa. Esta medida irá facilitar o controle dos custos entre os diversos armazéns com quem a empresa trabalha.

## **CONTRATAÇÃO DO BANCO**

A escolha do banco é fundamental para o sucesso do departamento de exportação de uma empresa, muitos vêem a escolha do banco como secundário ou deixam esta tarefa para o financeiro da empresa, que nem sempre conhece com profundidade temas relacionadas a exportação e a câmbio.

Erros por parte do banco ou no fechamento de câmbio ( troca da moeda estrangeira pela moeda nacional) podem ocasionar perdas financeiras (multas) ou até perdas de clientes. Um Exemplo claro desta situação é a negociação dos documentos de exportação com um banco sem experiência ou sem estrutura para conferência e remessa dos documentos ao

exterior, o atraso da remessa dos documentos poderá comprometer todo o trabalho da empresa na medida em que o importador terá dificuldades na liberação na carga no destino. Este problema poderá macular a imagem do exportador, criando dificuldades para os próximos negócios ou até ocasionar pedidos de indenização por parte do Importador devido a perda de contratos ( licitações e promoções ) ou o reembolso de valores adicionais pagos aos Portos ou Aeroportos (Estadia, armazenagem extra e “demurrage” de container ).

Tenha em mente que nem sempre o banco que você trabalha no mercado interno irá suprir as suas necessidades nas suas operações internacionais.

O Banco Ideal para o departamento de exportação será aquele que tem :

- Tradição no mercado internacional
- Pessoal treinado
- Qualidade nos serviços
- Estrutura para a conferência e envio dos documentos ao exterior com rapidez
- Serviço de apoio, de preferência que mantenha o exportador atualizado, ideal de forma “on line” ( consulta ao estágio da conferência, número da remessa, confirmação do recebimento do numerário etc )
- Serviço de cobrança de faturas não pagas no exterior
- Forte atuação no exterior , facilitando portanto as confirmação de cartas de crédito ou consulta a cadastro de clientes
- Filial ,escritórios ou correspondentes no exterior disposto a financiar o importador, assumindo o risco da operação .
- Tarifas competitivas
- instalações no exterior e que coloque a disposição do exportador esta estrutura para os contatos com os potenciais importadores
- Amplas linhas de crédito para financiar exportações
- Bom “Rating Internacional“ ( de preferência banco de primeira linha ), diferencial para a abertura de cartas de garantia, performance bond, cartas de crédito etc

## **CONTRATAÇÃO DO AGENTE DE VENDAS**

O agente de vendas é figura fundamental para a comercialização da maioria dos produtos no exterior. O cliente estrangeiro fica mais à vontade quando trata com uma pessoa no seu próprio país, no seu idioma e com experiência na realidade do mercado local.

A empresa precisa pensar globalmente mas deve agir localmente. O agente é quem melhor conhece o mercado, e vai fazer a interface com o importador, filtrando as informações, evitando estressar a relação entre o exportador e o importador, às vezes fruto de diferenças de cunho cultural.

O Agente recebe comissões pelas vendas e o percentual depende de produto para produto. Ressaltamos porém que existe um limite máximo permitido para remessa, cujo percentual é estipulado pelo Secex (Secretaria de Comércio Exterior), sendo que o sistema Siscomex, quando da emissão do Registro de exportação, não vai permitir a remessa de valores superiores aos permitidos pela SECEX. Percentuais maiores precisam ser negociados junto à Secex. Na prática, peça para o seu despachante aduaneiro levantar estes percentuais máximos junto ao Siscomex antes de negociar com os seus potenciais agentes.

Via de regra os percentuais de comissão usuais são :

De 2 à 5 % para os “commodities”

De 5 à 7 % para bens intermediários

De 6 à 10% para bens acabados, eletrônicos e máquinas

O Agente precisa ter estrutura no país alvo, ter experiência no segmento de mercado, trabalhar com empresas que não façam concorrência direta aos seus produtos.

Não adianta colocar parentes ou amigos. O agente precisa ser um profissional testado e com ampla experiência e que vai ajudar a empresa exportadora a adequar os produtos e a estratégia para conseguir atingir o mercado-alvo.

Uma vez escolhido o agente, o exportador precisa traçar uma linha de ação e metas. Para isto deve dar todas as condições para o agente vender o produto conforme as metas negociadas.

Mesmo utilizando um agente, o exportador precisa programar visitas ao mercado. O exportador não pode perder o contato com os clientes finais, deverá então visitar os principais clientes, certamente acompanhado pelo agente. Este tipo de atitude servirá para mostrar ao mercado que o agente tem força junto ao exportador e também servirá para o responsável pelas exportações levantar eventuais problemas junto ao mercado ou com o agente.

Trabalhe com poucos agentes por país. Trabalhar com diversos agentes ao mesmo tempo tumultua o mercado e não inspira confiança neste parceiro ( agente ) e no mercado como um todo.

A prospecção dos agentes pode ser feita através:

- indicação de clientes ;
- visitando feiras internacionais;
- analisando representantes trabalhando;
- anunciando seu produto;
- enviando cartas para todos os potenciais representantes.

O agente será a imagem da empresa no mercado, portanto deve ser escolhido com cuidado.

A relação entre o agente e o exportador é baseada em confiança recíproca, portanto demore o tempo necessário para selecionar o parceiro comercial.

O exportador deverá apurar a idoneidade profissional do agente. Sugerimos que levante o cadastro dele e dos sócios, existem diversas empresas de cadastro especializadas no mercado ( exemplo: Serasa, SCI, Aduaneiras etc).

Uma vez definido o agente, o responsável pelas exportações deverá visitá-lo e também convidá-lo a visitar a empresa para estreitamento do vínculo comercial e pessoal. Normalmente o procedimento “padrão” é o exportador pagar a estadia e a passagem é paga pelo agente (ou pode ser pago pelo exportador e depois abatido do valor das comissões futuras).

Os agentes deverão ser classificados também segundo critérios objetivos, novamente sugerimos montar tabelas com “pesos” e escolher aquele que melhor pontuar.

Segue abaixo a relação de alguns itens que devem ser considerados na escolha do agente comercial.

### **CHECKING LIST – ESCRITÓRIO DE AGENCIAMENTO DE VENDAS INTERNACIONAIS**

- Data do início de atividades (Fundação)
- Curriculum dos dirigentes
- Capital social da empresa
- Balanço dos últimos 03 anos
- Número de vendedores
- Tipo de suporte promocional que oferece
- Relatórios de venda que emite, ou pode emitir
- Frequência na participação em feiras
- Especialidade do agente
- Cobertura de mercado (país, continente etc)
- Como/quando quer receber pelas comissões
- Estrutura de cobrança para faturas não pagas
- Estrutura técnica para serviços e pós-venda
- Pode controlar o estoque no destino
- Representações perdidas nos últimos 03 anos
- Outras representações dos produtos que já trabalha
- Experiência prévia com o país exportador
- Número de clientes regulares
- Procedimento para envio de amostras
- Procedimentos para importação
- Quais catálogos e apoio requerido
- Lista de referências
- Estratégia de marketing sugerida para o nosso produto

Juntamente com o pedido de levantamento de informação do agente, sugerimos que o exportador encaminhe espontaneamente o seu perfil. Este procedimento irá certamente agilizar as negociações, pois as partes terão uma posição real e oficial de cada um deles, podendo assim analisarem com maior clareza a viabilidade da parceria. A falta de transparência só irá dificultar o processo e por consequência direta retardar os resultados.

O perfil da empresa deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

- Informações gerais da empresa (sócios, localização etc)
- Breve história da formação
- Mix de produtos
- responsável pela exportação
- referências bancárias
- valor dos ativos
- número de empregados
- área construída
- faturamento anual
- capacidade de produção
- países que já exporta

A escolha do agente é vital para o sucesso das exportações e uma vez escolhido precisa ser apoiado, o responsável pelas exportações da empresa deverá reservar boa parte do seu tempo para manter contatos com os seus agentes, que são os “olhos” e o “rosto” da empresa no mercado alvo.

Não adianta enviar a lista de preço e aguardar os pedidos. O responsável pela exportação tem que estar em contato permanente com os seus agentes.

É importante o comprometimento total pelo responsável pela exportação na empresa, que deve ter o compromisso de responder rapidamente e claramente todas as dúvidas de seus agentes e deve mantê-los motivados para que assim se alcance os resultados estabelecidos pela direção da empresa.

Deverá ser propiciado todo o apoio possível aos Agentes, inclusive com investimentos na participação em eventos e treinamento. No entanto o responsável pela exportação deverá vincular estes investimentos a resultados tanto nas vendas como na imagem do produto e da Empresa junto ao mercado.

O responsável pelas exportações deverá estar preocupado em manter o bom nível de serviços aos clientes e defender a todo custo a imagem da empresa e da marca no país alvo.

Seguem abaixo alguns tipos de apoio que se deve esperar do responsável pela exportação :

- transmitir experiência de outros países para onde a empresa já exporta;
- explicar o contexto da nossa cultura ao novo agente;
- apoiar na elaboração de folhetos e catálogos para o mercado;

- montar um plano de premiação;
- elaborar em conjunto com o agente um plano de ação para o mercado;
- elaborar argumentos de vendas técnicas e específicos para o mercado;
- elaborar e fazer um plano de treinamento para os vendedores e sub-agentes;
- colaborar na participação em feiras;
- preparar e disponibilizar material de apoio promocional, como displays, painéis, amostras, catálogos, posters e brindes;
- envio periodico de técnicos para dar suporte ao parceiro e clientes
- criar e manter um forte vínculo pessoal e profissional com o agente
- dar sugestões sobre novas estratégias

Sugerimos que sempre seja feito um contrato com os agentes em potencial, definindo bem claramente as obrigações, a área de atuação, performances, percentuais e formas de pagamento das comissões, prazo de vigência e cláusulas de rescisão.

Este contrato dá mais segurança para o agente trabalhar e o exportador terá um instrumento de pressão para cobrar pelos resultados.

### **CONTRATOS DE REPRESENTAÇÃO**

Este material deve ser considerado apenas como referencial. Sugerimos sempre que o exportador utilize o suporte de um profissional com experiência na área e conhecedor da legislação do país alvo.

Uma das formas mais fáceis de perder dinheiro no comércio exterior é não se preocupar com contratos, por isto sempre se deve consultar um especialista que irá verificar a legislação local que pode prevalecer sobre os usos e costumes ou leis internacionais.

O Contrato de representação comercial deve seguir parâmetros legais específicos, os quais podem ser assim indicados:

1. Partes (qualificação completa) e Objeto: produtos a serem representados (pode constar de listagem anexa onde haverá a porcentagem a ser paga a título de comissão, cálculo de eventuais incentivos e qualquer outro ajuste entre as partes)
2. Obrigações do Representante: a) exercer em benefício da Representada a intermediação, para a realização de venda dos produtos especificados nesse contrato; b) transmitir os pedidos para fornecimento de produtos de fabricação ou comercialização da Representada; c) a intermediação junto aos compradores será feita de forma direta por parte do Representante; d) não conceder descontos a menos que autorizados pela Representada.
3. Zona de atuação - indicar os países/regiões/grupo de clientes por onde o Representante poderá trabalhar.
4. Visitas – estabelecer a periodicidade delas (visitas junto aos clientes para agenciar as propostas de vendas)

5. Prazo do contrato: Livremente definido entre as partes
6. Rescisão – Hipóteses: a) imotivada (a qualquer momento qualquer das partes pode rescindir o contrato, avisando a outra com antecedência de .....dias); b) motivada (uma das partes descumpre alguma cláusula do contrato – pode haver multa para tanto); c) motivada (o representante altera sua sociedade, não informa a representada para pedir seu aceite e as pessoas que passam a fazer parte da pessoa jurídica do representante não possuem preparo para atuar como representantes comerciais – a representada pode pedir a rescisão do contrato)
7. O contrato pode ser firmado com exclusividade ou não. Observação: Se houver exclusividade, o Representante fará jus às comissões sobre vendas realizadas na sua zona de atuação, mesmo que não intermediadas por ele.
8. Se não houver exclusividade, o Representante não será proibido de trabalhar com outras representações, o que aliás será incentivado. No entanto, será proibido de trabalhar com artigos que possam representar concorrência aos produtos da Representada
9. Comissões e incentivos : as comissões e incentivos serão calculadas pelo valor total da mercadoria constante na Fatura comercial, sem qualquer desconto (impostos / despesas financeiras / embalagens / etc...) E serão pagas após o pagamento das faturas por parte dos compradores.
10. Estorno de comissões: quando for necessária a cobrança judicial do pedido. Após o recebimento da quantia por parte da representada (através do depto jurídico), as comissões estornadas serão creditadas novamente, calculadas de acordo com o valor recebido pela Representada.
11. Datas para pagamento de comissões: estabelecer dias certos dentro do mês e indicar eventual antecipação de valores com posterior compensação.
12. Estabelecimento de critérios para o não pagamento de comissão ao representante comercial. São os seguintes casos: a) se o comprador não pagar; b) se o comprador entrar em insolvência; c) se o negócio for desfeito pelo comprador; d) se for cancelada a entrega das mercadorias compradas em razão da situação financeira duvidosa do comprador
13. Mesmo havendo cancelamento de compras, estabelecer alguns casos para o pagamento das comissões.
14. Formulários próprios: é possível indicar papéis que a Representada queira que sejam preenchidos quando dos pedidos de produtos, inclusive com assinatura do comprador e relatórios de visitas do Representante

15. Despesas do Representante: indicar quais são as despesas que o Representante deve suportar (ex: telefonemas, transporte, mostruários, instalações, etc...) Aqui pode ser previsto o “serviço” de cobrança por parte do Representante junto aos compradores.
16. Ficha Cadastral: é possível estabelecer o preenchimento de ficha + envio de documentos societários dos compradores + balanços financeiros + parecer do próprio Representante sobre o cliente (análise do mercado local)
17. Estabelecimento de motivos justos para que ambas as partes possam romper o contrato de representação comercial. Abaixo indicamos as hipóteses cabíveis a cada uma das partes:

Rescisão por parte do Representado:

- a) desídia do representante no cumprimento de suas obrigações decorrentes do contrato;
- b) prática de atos que importem em descrédito comercial do representado;
- c) falta de cumprimento de quaisquer obrigações inerentes ao contrato de representação comercial;
- d) a condenação definitiva por crime considerado infamante;
- e) força maior.

Rescisão por parte do Representante:

- a) redução da esfera de atividade do representante em desacordo com as cláusulas do contrato;
- b) a quebra, direta ou indireta, da exclusividade, se prevista no contrato;
- c) a fixação abusiva de preços em relação à zona do representante com o exclusivo escopo de impossibilitar-lhe ação regular;
- d) o não pagamento de sua retribuição na época devida;
- e) força maior.

Essas são considerações legais para atribuição de faltas às partes. No entanto existem diversas “regras” a serem cumpridas que, de certa forma, devem fazer parte de um contrato de representação comercial.

São elas:

O Representante Comercial não poderá:

- a) violar o sigilo profissional;
- b) negar ao representado as competentes prestações de contas, recibos de quantias ou documentos que lhe tiverem sido entregues, para qualquer fim;

Há ainda regras consideradas como faltas graves, motivos para rescisão de contrato por justa causa:

São elas:

O Representante Comercial não poderá:

- a) conceder descontos não autorizados expressamente pela Representada;
- b) ceder o contrato de representação comercial à terceiros sem anuência da Representada;
- c) Alterar sua composição societária sem notificação prévia à Representada;
- d) Constituir preposto desconhecedor dos produtos da Representada;
- e) Decretação da falência do Representante;
- f) Não manter-se domiciliado na zona de atuação;
- g) Receber o Representante 03 (três) advertências dentro do prazo de 12 (doze) meses.

Cabe ressaltar que somente ocorrendo motivo justo para a rescisão do contrato é que o representado poderá reter comissões devidas ao representante, desde que se destine a ressarcir-se de danos por esse causados a título de compensação.

18. Indenização: O Representante Comercial tem direito ao aviso prévio de ..... dias e indenização de ..... (.....) do total das comissões auferidas durante o tempo do contrato. A base de cálculo da indenização sofre correção monetária de acordo com o índice eleito no contrato ou de acordo com o vigente legalmente à época do fato.

## **MODELO DE CONTRATO DE REPRESENTAÇÃO - PORTUGUÊS**

Contrato que entre si fazem a firma.....constituída sob as leis da República Federativa do Brasil, inscrita no CNPJ sob o no.....com sede na Rua.....na cidade....., Brasil, representada neste ato por seus diretores Srs..... e..... in fine assinados, e a firma....., empresa legalmente constituídas pelas leis do país....., com sede ....., neste ato representada por seus diretores, Srs.....e.....

Considerando:

- 1) Que a firma .....concorda em se tornar representante em seu país de todos os produtos fabricados por....., a qual, por sua vez, concorda igualmente em ser representada no referido país por.....
- 2) Que.....possui condições de fornecer a .....todo e qualquer tipo de produtos de sua fabricação, o qual será oferecido às firmas importadoras especializadas no país da contratada, por ulterior exportação pela.....

As partes acordam e estipulam o que se segue:

### Cláusula 1<sup>A</sup> – Objeto

1.1. O objeto do presente contrato é a representação, por parte de .....dos produtos fabricados e vendidos pela firma....., no país da contratada, que

efetivará a promoção e venda dos referidos produtos, de acordo com as cláusulas deste contrato.

1.2. A representação ora ajustada diz respeito aos seguintes produtos e equipamentos :

#### Cláusula 2<sup>A</sup> – Elementos contratuais e definições

2.1 A representação ora ajustada será feita através de folhetos, catálogos e prospectos explicativos dos materiais mencionados no item 1.2 acima, os quais poderão ser eventualmente substituídos por amostras dos mesmos.

2.2. A firma exportadora compromete-se a fornecer todos os seus produtos, devidamente acompanhados dos respectivos certificados de controle de qualidade, bem como de termo de garantia, de acordo com as especificações técnicas exigidas pelos órgãos controladores....., caso sejam os mesmos exigidos pelo importador.

2.3 A firma exportadora fornecerá ainda um cronograma de entrega dos aparelhos ao representante, de acordo com as disponibilidades da primeira.

2.4. As expressões a seguir definidas e aplicadas ao presente contrato terão o significado transcrito, exceto quando estabelecidas expressamente em contrário ou assim exigido pelo contexto:

2.4.1. Agente – a palavra agente, conforme aqui utilizada, significará o representante do exportador, no exterior;

2.4.2 Vendedora – a palavra vendedora, conforme aqui utilizada, significará a firma contratante, isto é,.....

2.4.3 Equipamentos – a palavra equipamentos, conforme aqui utilizada, significará todo e qualquer aparelho, partes e peças acessórias, abrangidos pelo item no. 1.2.

2.4.4. Local de entrega – a expressão local de entrega, conforme aqui utilizada, significará o local ou locais onde o material a ser utilizado como amostras pelo agente, bem como folhetos, catálogos, prospectos e demais literaturas explicativas serão colocados à sua disposição, no exterior.

#### Claúsula 3<sup>A</sup> – Preço contratual

O preço da mercadoria a ser fornecida ao agente será estipulado pela vendedora, em dólares norte-americanos e constará do documento oficial que acompanhará a mesma, por ocasião da entrega.

3.1. Para que o agente internacional possa efetivar a venda dos produtos que irá representar no estrangeiro, a vendedora fornecer-lhe-á uma tabela de preços, em dólares norte-americanos, especificando cada produto em separado, seguido de seu preço FOB.

3.2. Os materiais fornecidos à guisa de amostras não serão cobrados ao agente, o qual comprometer-se-á, entretanto, a conservá-los em perfeito estado, bem como utilizá-los tão somente para o fim a que se destinam, devolvendo-os à vendedora, sempre que esta assim o exigir.

#### Cláusula 4<sup>A</sup> – Comissão do agente

4.1. A comissão do agente será calculada na base de.....% (..... por cento) sobre o valor da mercadoria, salvo acordo em contrário, previamente estipulado pelas partes.

4.2. A comissão será paga pela vendedora ao agente estrangeiro, na modalidade conta gráfica, a menos que qualquer outra modalidade seja previamente estipulada pelas partes contratantes, de comum acordo.

4.3. A comissão será devida em toda e qualquer venda concretizada com um comprador estrangeiro conseguido pelo agente.

4.4. Uma vez efetuada a venda, o agente informará por telefax ou E-Mail à vendedora, fornecendo-lhes os dados principais do importador, para que ela tenha elementos para entrar em contato com o mesmo, a fim de contratar diretamente a exportação, através de contrato de venda.

4.5. A fim de comprovar a efetivação da exportação, a qual será transacionada diretamente entre a vendedora e o importador, aquela se compromete a fornecer ao agente uma cópia da fatura comercial emitida diretamente em nome do importador.

#### Cláusula 5<sup>A</sup> – Arbitragem Internacional

5.1. As dúvidas e controvérsias que eventualmente resultarem do não – cumprimento do presente contrato, no todo ou em parte, serão resolvidos por arbitragem internacional, homologada na forma da lei brasileira, que regerá o presente contrato, ficando tal arbitragem a cargo do presidente da Câmara de Comércio da cidade de.....por ajuste aqui efetuado entre as partes, sendo a arbitragem realizada de acordo com os regulamentos de conciliação e arbitramento da Câmara de Comércio Internacional de Paris. Os árbitros decidirão as questões a ela submetidas, de acordo com as praxes comerciais internacionais e os princípios gerais do Direito.

5.2. A execução do presente contrato prosseguirá mesmo durante o processo de arbitragem, exceto se ocorrer a hipótese prevista no item no. 6.3.

5.3. Os ônus referentes à arbitragem caberão à parte desfavorecida no laudo arbitral, em decisão final homologada pela autoridade judicial brasileira, na forma da lei.

#### Cláusula 6<sup>A</sup> – rescisão

6.1. Se qualquer das partes contratantes cometer uma infração grave em relação às suas obrigações, conforme previstas neste contrato, a parte lesada ou não-infratora deverá, para os efeitos desta cláusula, notificar de imediato (por telefax ou E-Mail), a parte infratora, para que esta, no prazo máximo de 30 dias:

- a) corrija a infração apontada, de modo que se possa prosseguir na execução deste contrato, sem qualquer atraso ou prejuízo para a parte não-infratora.
- b) Comprove que a falta ocorreu por motivo de força maior conforme previsto no item 6.3, propondo, então, à parte prejudicada, soluções alternatins razoáveis para que seja superado o obstáculo e possa prosseguir na execução do presente contrato, sem atrasos que venham a representar, por sua duração e conseqüências, verdadeira resilição do contrato.

6.2. Caso a parte infratora não atenda à notificação que lhe for feita pela parte não-infratora, ou não corrija a falta apontada, ou, ainda, não proponha qualquer solução razoável para superar os obstáculos, conforme previsto no item no. 6.1., e a execução do contrato tenha de ficar paralisada por força da infração apontada ou das eventuais ocorrências de força maior verificadas, terão as partes um prazo adicional de 90 dias para, livremente, acordarem soluções que visem solucionar o impasse. Se não chegarem a qualquer conclusão, será então a controvérsia levada à deliberação do juízo arbitral, conforme o disposto na cláusula 5<sup>A</sup>.

6.3. No caso de rescisão do presente contrato por motivo de força maior, as partes contratantes, de comum acordo, fixarão as importâncias a serem pagas com relação ao contrato. Na eventualidade de as partes não chegarem a um acordo, recorrer-se-á arbitragem, conforme o disposto na cláusula 5<sup>A</sup>.

#### Cláusula 7<sup>A</sup> – Idiomas

7.1. Com exceção deste contrato, que será elaborado nos idiomas português e espanhol, ou, ainda, a critério das partes, eventualmente em inglês, alguns dos documentos contratuais mencionados na cláusula 2<sup>A</sup> (Elementos contratuais e definições) poderão ser elaborados somente no idioma espanhol.

7.2. A critério das partes contratantes, durante a execução deste contrato, quaisquer avisos, comunicações, documentos técnicos, dados e outras notificações poderão ser feitos no idioma espanhol e/ou inglês ( V. 7.1.).

#### Cláusula 8<sup>A</sup> – Alterações

8.1. Nenhuma alteração nos termos deste contrato, e/ou nos documentos que dele fazem parte, será válida, sem que haja o prévio consentimento, por escrito, de ambas as partes contratantes sob pena de ser considerado dolosa e de má-fé.

#### Cláusula 9<sup>A</sup> – Foro

9.1. Fica desde já eleito o Foro da cidade ....., Estado de ..... com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, que será o único competente para dirimir as eventuais questões oriundas do não-cumprimento das cláusulas, por quaisquer das partes que compõem este contrato, inclusive para homologação e execução da sentença arbitral.

9.2. As partes contratantes se obrigam a manter na cidade de ....., Estado de ....., durante todo o período de vigência deste contrato, um mandatário, com poderes ad judicium, inclusive para receber citação inicial, execução e , ainda, firmar o compromisso arbitral. A citação poderá ser feita por edital, na ausência ou impedimento do citado mandatário.

#### Cláusula 10 – Validade e prazo de vigência

10.1 O presente contrato terá validade a partir da data de sua assinatura, salvo se outra data for, de comum acordo, estipulada entre as partes contratantes, a qual passará a valer sobre a anterior, para todos os efeitos do presente termo.

10.2 O prazo da vigência do presente contrato será de .....(.....) ano(s), a contar da data de sua assinatura ou, caso ocorra a hipótese prevista no item no. 10, supra, a partir da nova data estipulada pelas partes.

E, por estarem assim ajustadas e contratadas, firmam as partes contratantes o presente termo contratual em três vias de igual teor e forma, na cidade de.....Estado de.....na presença das duas testemunhas abaixo assinadas e na forma da lei brasileira, em.....de.....de 19.....

.....  
exportador

.....  
agente

testemunhas:

.....

.....

## CONTRATO DE REPRESENTAÇÃO - INGLÊS

O contrato deve ser feito com muito cuidado. Segue abaixo a estrutura básica do contrato em inglês, que tem estrutura semelhante as cláusulas do modelo sugerido em português.

Reforçamos que este contrato deve ser preenchido por um especialista, que irá adaptar o contrato segundo as normas de cada país.

1. Precise name and legal status, and description of the parties.
2. Prohibition of cession or assignment; capacity to appoint sub-agents
3. Date of commencement and termination.
4. Agency products.
5. Agency territory.
6. Limits, if any, of permissible contracts/contacts - for example, are government departments excluded?
7. Extent of exclusivity - other agents excluded? Seller excluded?
8. Conditions of authorised sales - prices (state applicable Incoterm, and that it shall be defined according to ICC Incoterms), delivery, warranties and terms of payment.
9. Form of sale contract - use of principal's name? contracting in agent's name?
10. Acceptance or confirmation of orders by principal. Specific acceptance required? Accepted if not notified of rejection by principal? Ratification by principal? Use of confirming houses?
11. Calculation of commission and time, method and place of payment. Fixed rate? Sliding scale? Payable on confirmation, on delivery, on payment by purchaser? Prohibition on secret profit?
12. Performance clauses - guaranteed minimum performance by agent, loss of commission if shortfall? Termination of agency?
13. Expenses payable by parties respectively.
14. Sales aids, literature, samples, advertising.
15. After sales service - spare parts.
16. Commercial and financial reports by agent. Inspection of records by principal? generally? on customers?
17. Protection of principal's trade marks, patents and know-how. Protection of principal's commercial/trade secrets.
18. Prohibition of competing interests by agent.
19. Del credere agency - agent undertakes to collect debts on principal's behalf  
Breach of contract, insolvency, death, curatorship? Renunciation by agent, revocation by principal, contingent damages?
20. Authentic text.
21. System of law governing the contract.

22. Jurisdiction of court.
23. Arbitration clauses - where neutral third part attempts to resolve dispute on the contract.
24. Reservation of rights by principal - agent's capacity to form, vary or terminate contracts.

<b>MODELO COMPLETO - INGLÊS</b>
---------------------------------

### **International agent's contract**

International Agent's Contract made between ....., stated under the laws of the Brazilian Federative Republic, assembled at....., state of....., hereinafter merely designed as the Principal , and.....,stated at..... , hereinafter merely designed as the agent, represented by its directors, also "in fine" signed.

Considering:

- 1) That the agent appointed here to be the only representative of the Principal, to advise and assist it in promoting the sale of the products, as detailed in the Annex attached hereto ( hereinafter called the Products), in the.....( hereinafter called the Territory), according to all the terms and conditions of this agreement.
  
- 2) That the Principal has full conditions to supply the Agent with the samples, technical information, leaflets, brochures, etc, of all products to be represented by the Agent within the Territory.

The parties agree and state the clauses below:

#### **1 . Term**

- 1.1. This agreement shall initiate on the date of its signature, and be in force during a fixed term of 24 (twenty four) months ( the first term), and it shall automatically for a further 12 (twelve) months term upon the expiry of the first

term, unless otherwise agreed, in accordance with the provisions of Clause 1.2 below.

- 1.2. It is agreed that, during the three months immediately preceding the date of the first term, or any subsequent terms, either party will be entitled to terminate the agreement by means of and expressed notice – by fax – to the other party

## 2. Agent Duties

- 2.1. The agent shall, at all times, use his best endeavours to assure orders for the products within the territory. The Principal shall supply the Agent – free of charge – such information, models, samples, whenever the Agent considers necessary to develop the representation accordingly, regarding the products, otherwise maintaining the Principal, always aware about market trends.
- 2.2. The agent shall assist potential customers/purchasers by supplying them useful and prompt information for easy access of the Products, and keep them well informed about the performance, quality, and characteristics of same.
- 2.3. The agent shall apply its best endeavours to assure that the products are acceptable in the market which represents, and particularly to potential customers.

## 3. Agent's Commission

- 3.1. The agent shall be remunerated by the Principal, through commissions, which shall vary from .....to.....(.....percent to.....percent), being settled that such commission will be due in every sale performed by the Agent, within the Territory.
- 3.2. The commission's percentual shall be decided, according to the quantity and frequency of sales to a same customer, and shall be calculated over the FOB value of each operation concerned.

## 4. Termination

- 4.1. Both contracting parties hereto considered shall have the right in terminating the Contract, provided that be done through written notice to the other party, in the event of partial or total non-accomplishing of any of its obligations under the terms of the present agreement.
- 4.2. The expiry or termination of this Contract shall not jeopardize the right of the Agent in receiving the payment for any inquiry fee, prior to the expiry or termination date, and which will be due after the expiry or termination date.

## 5. Confidentiality

- 5.1. Except carrying out its normal business activities, as referred herein, the Agent hereby undertakes that he will not, at any time or by any way, after expiring this agreement, divulge any information regarding to the affairs or business of the

Principal, and this condition shall prosecute to be binding upon the Agent, even after expiry or terminate the effects of this Contract.

#### 6. Principal's Responsibility

6.1. The agent shall not be responsible, in any way, for the acts, omissions defaults of the Principal, or the Principal's employees or other representatives, as well as for any defects, delays in deliveries or liabilities concerned, upon the use of the products.

#### 7. Arbitration

7.1. All disputes arising in connection with this Contract shall be finally settled under the Rules of Conciliation and Arbitration of the International Chamber of Commerce, by one or more arbitrators appointed in accordance with the said Rules.

7.2. The parties commonly apply, for this purpose, the Court of Arbitration of the International Chamber of Commerce in the United States of America. The arbitration shall solve the questions concerned, according to the international commercial practices, and the general rules of Right.

7.3. The execution of this agreement will continue, even during the process of arbitration, unless otherwise commonly agreed between the parties.

7.4. All fees due to the arbitration features shall be bared by the party considered blamed in de Award, by final resolution homologated by the Judiciary Authority concerned, accordingly.

#### 8. Modifications

8.1. No modification or changes should be applied in the terms of this Contract, as well as its Annexes, and/or any other documents pertaining, without the previous allowance, expressly, of both contracting parties.

8.2. The non-accomplishing, by any of the parties, of the provisions mentioned on item 8.1. above, will be understood as grave infraton, and considered as bad faith.

#### 9. Forum

9.1. The contracting parties commonly agreed, elect here the Forum of....., State of....., Brazil, disregarding any other, which shall be the only one able to solve the questions arising from the execution of this agreement, even to homologate, and fulfil the award.

In such terms, being commonly agreed, and contracted, the parties hereto sign the present document in 03 (three) original sheets, with the same contents and shape, in....., Brazil,

and, upon the true testimony, in the presence of the two commonly chosen witnesses, which also sign below.

.....(date)

.....  
Principal :

.....  
Agent:

.....  
1<sup>st</sup> Witness:

.....  
2<sup>nd</sup> Witness :

**ANEXOS :**

**MODELOS DE CARTAS COMERCIAIS**

**modelo para procurar um agente em potencial**

**modelo 1 – português**

Estimados senhores,

Através do....., tomamos conhecimento das atividades da sua empresa.

Com a presente, queremos dar-lhes as primeiras informações sobre a nossa empresa e sondar a possibilidade de sua empresa atuar como agente na região de.....

Somos a empresa.....

Informar :

experiência exportadora  
capacidade instalada  
capacidade de produção destinada a um novo mercado  
segmento de mercado  
preço estimado  
colaboração oferecida e perfil desejado do parceiro

Nossos clientes tradicionais são .....

O preço unitário do .....

Nossos agentes recebem em média a comissão de .....%

Gostaríamos de receber suas referências e sugestões sobre a nossa linha e uma breve descrição de como vocês pensam em gerenciar a promoção e comercialização dos nossos produtos.

Entraremos em contato dia.....para ouvir os seus comentários.



<b>Contato inicial com importadores:</b>
--

➤ **Português**

Prezados (as) Senhores (as),

Nossa empresa, a (nome da firma), fabrica (nomes dos produtos), que já exporta para (citar os países). Estamos interessados em estender nossos negócios a esse país e fomos informados de que sua empresa importa artigos de nossa linha de produção.

Anexamos à presente nosso catálogo e lista de preços, e permanecemos à sua disposição para o envio de amostras que possam ser de seu interesse.

Antecipadamente gratos por sua atenção, subscrevemo-nos,

Atenciosamente,

➤ **Inglês**

**Modelo 1**

Dear Sirs (Madams),

The (nome da firma) manufactures (nomes dos produtos) and already exports to major buyers in (nomes dos países). We are interested in expanding our trade to firms in your country and were informed that your company imports the line of products that we produce.

We are enclosing a copy of our brochure and price list for examination, and would be pleased to forward samples of any article that may interest you.

Thank you in advance for your attention,

**Modelo 2**

XYZ is a major manufacturer of .....articles in Brazil. We have been exporting our products to over .....countries during the past five years.

XYZ's products are top quality, contemporary design and very competitively priced.

We are enclosing a brochure and price idea for your evaluation. However, should you be interested, we could provide a special quotation based on your own selection of product mix and estimated quantities.

Later this month we will be in the United States visiting prospective customers, and we would be glad to discuss personally with you the possibilities of doing business together.

Should you be interested in meeting with us during our visit, please let us know which dates would best suit you and we will confirm an appointment by return.

Looking forward to hear from you we remain,

Yours Sincerely,

➤ **Espanhol**

### **Modelo 1**

Estimados (as) Señores(as)

Nuestra industria, (nome da firma), produce (nomes dos produtos), y exporta ya a los mayores compradores de (nomes dos países).

Estamos interesados en extender nuestro comercio a firmas de su país, y nos han informado de que su compañía importa artículos de nuestra línea de producción.

Sometemos a su consideración nuestro folleto y lista de precios, quedando a su entera disposición para el envío de muestras de cualquier artículo que pueda interesarles.

Agradeciendo anticipadamente su interés, reciba un cordial saludo,

## Resposta a consultas de importadores:

### ➤ Português

Prezados (as) Senhores (as),

Acusamos o recebimento de sua carta de (data e, se houver, número de referência da carta), na qual essa empresa manifesta interesse em conhecer nossos produtos.

A seguir são apresentados dois exemplos de parágrafos que podem dar seqüência ao texto, dependendo do teor da resposta:

a) Temos a satisfação de anunciar a remessa de amostras dos artigos de seu interesse via (indicar a forma de remessa), as quais deverão estar chegando a essa empresa em cerca de (indicar o tempo previsto de chegada).

Esperamos que as amostras atendam às especificações requeridas e que permitam o estabelecimento de relações comerciais entre nossas empresas.(ou)

b) Com referência à sua consulta sobre preços, lamentamos informar que os nossos atuais custos de produção nos impedem de conceder descontos superiores a ...%.

Não obstante, dependendo do volume de negócios que se estabeleça com essa empresa, talvez seja possível conceder descontos maiores.

Aguardamos confirmação de seu interesse.

Atenciosamente,

### ➤ Inglês

Dear Sirs (Madams),

We acknowledge receipt of your letter of (data e, se possível, número de referência da carta), in which you indicated your interest in our line of products.

A seguir são apresentados dois modelos de parágrafos que podem dar seqüência ao texto, dependendo do teor da consulta:

- a) We will be pleased to send samples of those articles that interest you. They will be dispatched immediately by (indicar a forma de remessa) and should arrive within (indicar o tempo previsto de chegada).
- b) We hope these samples will meet your requirements and look forward to further business dealings with you.

(ou)

- c) With reference to your query concerning prices, we regret to inform that rising production costs prevent us from lowering prices by more than... per cent. Further reductions may be possible depending upon the volume of future business with you.
- d) We will be waiting for the confirmation of your interest.

Sincerely,

➤ **Espanhol**

Estimados (as) Senhores (as),

Acusamos recibo de su carta del día (data e, sempre que possível, número de referência da carta), en la cual nos indica su interés en nuestros productos.

A seguir são apresentados dois exemplos de parágrafos que podem dar seqüência a esta carta, dependendo do teor da consulta:

- a) Tenemos la satisfacción de anunciarles el envío de las muestras de los artículos en los cuales están Uds. interesados, que serán remitidos inmediatamente por (indicar a forma de remessa) y llegarán a su compañía dentro de los días (indicar o tempo aproximado de chegada).
- b) Esperamos que las muestras cumplan satisfactoriamente con sus expectativas y especificaciones y favorezcan el inicio de relaciones comerciales entre nuestras compañías. (ou)
- c) b) Con referencia a su consulta sobre los precios, lamentamos informales de que el constante aumento de los costos de producción nos impiden conceder rebajas superiores al ... por ciento. No obstante, dependiendo del futuro volumen de negocios con Uds. tal vez sea posible ofrecerles mayores descuentos.

Esperamos la confirmación de su interés.

**Anunciando visita a importadores:**

➤ **Português**

Prezados (as) Senhores (as),

Nossa indústria, (nome da empresa), fabrica (nomes dos produtos), que já exporta para (citar os países).

Estamos interessados em estender nossos negócios a esse país e, com tal objetivo, gostaríamos de entrar em contato com potenciais compradores

Em nossa viagem, estaremos em (nome da cidade do destinatário) entre os dias (data de chegada) e (data de partida) e estamos muito interessados em visitar sua empresa para poder mostrar-lhes nossa linha de produtos.

Junto com a presente, enviamos nosso catálogo e lista de preços.

Antecipadamente gratos, subscrevemo-nos,

Atenciosamente,

➤ **Inglês**

Dear Sirs (Madams),

The (nome da firma) manufactures (nomes dos produtos) and already exports to major buyers in (nomes dos países).

We are interested in expanding our trade to firms in your country and, for this purpose, we plan to visit buyers of these articles in your country.

We shall be in (nome da cidade do destinatário) from (data de chegada) to (data de partida). We hope to contact you during this period in order to arrange an appointment to show you our line of products.

We enclose herewith copies of our brochure and price list.

Thank you in advance for your interest.

Sincerely,

➤ **Espanhol**

Nuestra industria, (nome da firma), fabrica (nomes dos produtos) y exporta ya a (nomes dos países).

Estamos interesados en ampliar nuestro comercio y, a tal objeto, hemos proyectado visitar algunos compradores en su país.

En el transcurso de nuestro viaje, estaremos en (nome da cidade do destinatário) durante los días (data da visita), y esperamos poder mostrar a Uds nuestra línea de productos.

Con la presente, enviamos ejemplar de nuestro folletos y lista de precios.

Agradecidos de antemano, aprovechamos la oportunidad para saludarles.

## PERFIL DA EMPRESA – MATERIAL PROMOCIONAL

### Perfil da empresa para montagem do catálogo ou folder

ou enviar para o potencial importador ou agente de vendas.

➤ **espanhol**

#### CARACTERÍSTICAS DE LA COMPAÑIA

##### **quienes somos**

Breve historia de la formación: (1)

Responsable por la exportación: Nombre: Cargo:

Estado legal: (2)

Referencias bancárias:

Valor del activo:

Número de empleados:

Dimensiones de los talleres de producción y de los locales de almacenamiento:

Equipamientos: (3)

Representantes en el exterior: (4)

que hacemos:

Exportadores\_\_ Fabricantes\_\_ Agentes\_\_

Línea principal: Otras líneas:

nuestro futuro

Proyecto de expansión: (5)

**Citar inclusive data da fundação, experiência em exportação, etc..**

indicar se entidade privada, governamental, beneficente, cooperativa, responsabilidade limitada, etc..

relacionar-se precisamente os modelos de máquinas

nomes e endereços

➤ **Inglês**

## **COMPANY PROFILE**

who we are

Brief history on formation: (1)

Responsible for exports: Name:                      Title:

Legal status: (2)

Bank References:

Value of assets:

Number of employees:

Size of factories, production and/or warehouse facilities:

Equipment: (3)

Representatives abroad: (4)

what we do

Exporter \_\_      Manufacturer\_\_      Agent\_\_

Main line:

Others:

our future

Expansion plans: (5)

Indicar inclusive a data da fundação, experiência em exportação, etc..

indicar se entidade privada, governamental, beneficente, cooperativa, responsabilidade limitada, etc..

relacionar precisamente os modelos de máquinas

nomes e endereços

mencionar os créditos governamentais ou de outras fontes destinados à expansão, etc..

## SUGESTÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS

### - **EXPORTAÇÃO – RESUMO ANÁLITICO.**

Com Atualização Mínima Diária Ou Para Consulta On - Line  
Com Controle De Acesso (Restrito - Diretoria/ Resp.Exportação)

Informações Mínimas :

- Total De Pedidos Entrados - Posição Diária/Consolidada Mensal-Anual
- Programação Da Produção
  
- Posição Dos Pedidos - Embarque/Destinos/Clientes
  
- Faturamento
  
- Índice De Lucratividade do setor
  
- Lead - Time (tempo entre o pedido e o faturamento )

### - **EXPORTAÇÃO – CONTROLE DE CUSTOS**

Com Atualização Mensal – Acesso Diretoria/Resp.Exportação

Informações Mínimas :

- Custo De Exportação Por Pedido
  
- Análise Do Previsto X Realizado
  
- Índice - Custo Por Tonelada Embarcada.

## SUGESTÕES DE CONTRÔLES

### Ficha de controle de pedidos e de clientes

Formulário é praticamente um “extrato” do pedido. Onde as principais informações estarão disponibilizadas para fácil análise e interpretação.

Cliente:	pedido no:
Agente :	Ref. Cliente:
Termo de Pagamento:	
Datas limites para negociação documentos ( Carta Crédito/fechamento da venda):	
Emissão pedido:	
Data prevista de fabricação:	
Data prevista de liberação para embarque:	
Navio(ou vôo número) :	Companhia marítima(ou aérea):
Data prevista de embarque:	
Data prevista da chegada da mercadoria destino:	

### Controle De Ofertas/Fechamento De Negócios

O objetivo é controlar e confrontar quantas ofertas se transformaram em pedidos ou as razões da não realização dos negócios.

Os resultados podem ser tabulados e transformados em gráficos para análise e discussão com a Diretoria ou com os departamentos envolvidos na operação.

Oferta no.	Mês do faturamento:
Data emissão:	
Cliente :	
Produto:	
Valor :	
Vencimento da oferta:	
Data do Follow-up:	
Data da confirmação fechamento pedido :	
Motivo do não fechamento do pedido :	

### Dossie Por Cliente

Objetivo consolidar em um só lugar todas as informações do cliente, evitando perda de tempo na localização de informações dentro da empresa. As informações poderão ser utilizadas na negociação de descontos, concessão de prazos, auditorias fiscais etc

Parte destas informações podem estar em microfilme ou digitalizados.

Manter em arquivo todos os registros das operações realizadas com o cliente, informações referentes a pedidos pendentes, dados de embarque dos últimos pedidos, total embarcado últimos meses, produtos mais comprados, atrasos de pagamento, reclamações , etc

Manter em pastas próprias os seguintes documentos:

- pedido de consulta
- cotação feita
- troca de correspondência
- documentos de exportação : fatura comercial  
conhecimento de embarque  
certificados  
Registro de exportação  
Contrato de Câmbio  
Extrato – mostrando todas as averbações
- outros documentos que forem importantes e necessários para pesquisa futura.

A empresa precisa ter o controle total sobre as operações, principalmente dos custos envolvidos e dos pagamentos feitos aos parceiros. Estas informações poderão e deverão ser utilizados para redução dos custos e aumento da lucratividade total da operação.

Exemplos de outros controles:

#### **Acompanhamento dos custos de exportação ( planilha )**

formulário para pedido de numerário e pagamento de serviços para o despachante aduaneiro.

Objetivo : Controlar as despesas e criar padrão único para facilitar controle e fazer comparativo de custos entre os diversos despachantes aduaneiros.

#### **CONTROLE DE PAGAMENTOS**

DESPACHANTE:

PEDIDO:

NÁVIO:

DATA PREVISTA EMBARQUE:

NÁVIO/VÔO:

DATA LIMITE P/TRANSFERÊNCIA :

DESPESAS	PREV.VALOR	REALIZADO	#PERC.%
----------	------------	-----------	---------

Descrição completa das despesas, definir e esclarecer as nomenclaturas e descrição de serviços. Todos os despachantes deverão seguir o mesmo padrão.

Este controle irá proporcionar maior controle das despesas e uma grande variação nos percentuais entre os valores previstos x realizados indicará erros ou problemas por parte do despachante ou até do exportador ( atraso entrega mercadoria, estadias extras no porto, emissão desnecessária de documentos etc )

A prestação de contas ocorrerá somente depois da chegada de todos os comprovantes de despesas. O exportador deverá evitar ao máximo aceitar despesas depois de fechada a planilha e NF emitida pelo Despachante para a cobrança pelos serviços da exportação referêcia.

VALOR ADIANTADO:

VALOR REALIZADO :

SALDO A PAGAR/DEVOLVER :

CUSTO POR UNID/PESO:

(% VARIAÇÃO)

#### **Pagamento total de frete:**

Objetivo : saber com quem estão embarcando, qual o custo por unidade ou peso, destinos principais etc

Esta informação é importante na renegociação de fretes e planejamento da área.

#### **Pagamento total de comissão de agente:**

Objetivo : saber quais os montantes pagos, percentuais, volumes pendentes etc

Informação necessária para controle de fluxo de caixa e renegociação de percentuais

#### **Pagamento total de despesas de despachante aduaneiro:**

Objetivo : saber qual o custo por embarque. Sugerimos que o Despachante envie a previsão de custos mencionando todas as despesas e quando da realização dos serviços que se faça a comparação da previsão com o realizado(item por item). A ocorrência de diferenças substanciais nos valores indicará problemas no processo que precisarão ser corrigidos .

A médio prazo será utilizado para renegociação de custos com o despachante e irá propiciar um melhor controle dos custos por embarque.

#### **Pagamento total com despesas de transporte:**

Controle do nome das transportadoras, custo por tonelada, periodicidade de embarque, destinos de entrega.

Objetivo : controlar os custos, material para negociação de custos e alteração de logística, análise de viabilidade de tercerização ou internalização dos serviços de transporte.

#### **Acompanhamento da exportação:**

Mapa para acompanhamento do fluxo do pedido, com as datas limites para cumprimento ( vencimento da carta de crédito, data máxima para negociação, data chegada do navio, data da produção, data para liberação de numerário para o Despachante etc) , e follow-up ( confirmação de foi fechado espaço em návo, se foi pedido o numerário pelo despachante , se foi liberada a produção, se a documentação foi entregue no banco, se o importador liberou o embarque etc) – Este mapa foi variar de empresa para empresa. O ideal é que

tenha o maior número de informações e que seja utilizado na rotina diária. Mesmo que o número de processos seja pequeno, aconselhamos montar este mapa de acompanhamento que além de facilitar o controle da exportação e dificultar erros por causa de “um esquecimento” criará uma rotina impessoal possibilitando que o processo aconteça independente de pessoas, evitando rupturas e prejuízos caso o responsável se ausente da empresa , situação que poderá acontecer por força de diversas razões.

## DOCUMENTOS DE EXPORTAÇÃO

### Descritivo:

#### **Cotação**

Todos os pedidos de cotação deverão ser respondidos rapidamente, no caso da falta de interesse ou pelo fato de já haver contratos de exclusividade no mercado que fez a consulta informar o cliente da impossibilidade, nunca fechar as portas a nenhum clientes em potencial, sempre manter o canal aberto.

Quando o pedido de cotação vier de área já coberta por exclusividade por um agente, pedir para o agente entrar em contato com o potencial cliente e depois cobrar do agente um relatório de visita.

A cotação irá refletir as condições comerciais que a empresa irá implementar junto ao mercado alvo.

Sugerimos que as cotações mantenham sempre um mesmo padrão e contenham no mínimo as seguintes informações .

Número da cotação - toda a cotação deverá ser numerada e controlada

Data de emissão

Nome e endereço do exportador e do importador

Tipo de transporte

Locais de embarque e de desembarque

Descrição completa da mercadoria

Quantidade, peso bruto e líquido

Moeda, preço unitário, valor total

Termos ou condições de venda - INCOTERMS

Modalidade de pagamento

Tipo de embalagem e número e marca de volumes

Prazo de entrega

Vencimento da oferta

#### **Fatura comercial**

É um documento que representa a operação comercial, ou seja, deverá conter todas as informações iniciais que foram declaradas na fatura pró-forma e as demais que confirmam a realização da exportação. É emitida pelo exportador em formulário próprio (não obedece a um modelo oficial), preferencialmente com o texto em inglês ou no idioma do país importador, devendo ser preenchida de acordo com a regulamentação deste. A Fatura Comercial representa a operação comercial e serve para formalizar a transferência de propriedade da mercadoria para o comprador.

É emitida pelo próprio exportador, não estando sujeita ao controle fiscal.

O documento deve conter pelo menos os seguintes itens:

- Nome e endereço do exportador e do importador;
- Tipo de transporte;

- Locais de embarque e de desembarque;
- Descrição completa da mercadoria;
- Quantidade, peso bruto e líquido;
- Moeda, preço unitário, valor total;
- Termos ou condições de venda - INCOTERMS;
- Assinatura do exportador;
- Modalidade de pagamento;
- Tipo de embalagem e número e marca de volumes;
- Data de emissão.

### **Fatura Proforma**

Pode ser utilizada no lugar da “cotação”; muitos importadores preferem a proforma pois além de passar as condições de venda é usada em alguns países para se obter licença de importação ou para abertura de carta de crédito.

A fatura proforma define os detalhes da operação de exportação , tais como: quantidade, preço, transporte, embalagem, forma de pagamento, condições de venda, entre outros.

Este documento deverá ser elaborado e apresentado pelo exportador ao importador em inglês ou no idioma do país importador.

A Fatura Pró-Forma deve conter pelo menos as seguintes informações:

- Descrição da mercadoria, quantidade, peso bruto e líquido, moeda, preço unitário, valor total;
- Quantidades mínimas e máximas por embarque;
- Nomes do exportador e do importador;
- Tipo de embalagem e transporte;
- Modalidade de pagamento;
- Termos ou condições de venda - INCOTERMS;
- Data e local de entrega;
- Locais de embarque e de desembarque;
- Prazo de validade da proposta;
- Assinatura do exportador;
- Espaço para assinatura do importador, expressando a sua concordância com a proposta.

### **Ordem de Compra ( purchase order )**

A ordem de compra é preenchida pelo importador . Neste documento o importador informa qual o produto que deseja e as condições de compra.

È importante que as operações dentro do departamento de exportação mantenham um padrão, se possível o departamento de exportação deverá encaminhar para seus clientes o modelo sugerido em nossos anexos para que o importador preencha e encaminhe para o exportador toda a vez que for pedir uma cotação de preços.

A vantagem de se utilizar a Ordem de Compra Padrão é evitar que se esqueçam detalhes importantes e necessários para se fazer uma correta cotação de preço. Um padrão de ordem de compra agilizará a emissão da cotação de preço ou da fatura proforma conforme a necessidade do cliente e diminuirá a incidência de erros na emissão de pedidos.

Na rotina do departamento de exportação é bastante comum se receber pedidos de cotação de preços por telefone ou E-Mail, no entanto na maioria das vezes as informações estão incompletas, a exigência por parte do Departamento de Exportação do uso do pedido de compra padronizado irá resolver este problema.

### **Lista de Embalagem (packing list)**

Este documento é preenchido pelo exportador tem por finalidade listar os volumes e, descrever seus conteúdos, facilitando a fiscalização aduaneira ou a localização dos produtos dentro do embarque. Esta listagem complementa a fatura comercial quando as mercadorias são distribuídas em diversos volumes. Também pode ser denominada Lista de Empaque ou Romaneio de Embarque.

O Romaneio deve conter pelo menos os seguintes elementos:

- Número do documento;
- Nome e endereço do exportador e do importador;
- Data de emissão;
- Descrição da mercadoria, quantidade, unidade, peso bruto e líquido;
- Local de embarque e desembarque;
- Nome da transportadora e data de embarque;
- Número de volumes, identificação dos volumes por ordem numérica, tipo de embalagem, peso bruto e líquido por volume e as dimensões em metros cúbicos.

### **Contrato de vendas**

O contrato de vendas irá refletir as condições acertadas e pactuadas entre o exportador e importador. Em operações complexas o uso de um contrato de vendas é uma medida eficaz para evitar problemas de entendimento. O contrato também possibilita o melhor detalhamento da operação e definição prévia de saídas em caso de conflito. Sugerimos que o contrato de vendas seja preenchido com a ajuda de um especialista na área ou de um advogado conhecedor da legislação brasileira e internacional.

### **Máscara para emissão conhecimento de Embarque**

O conhecimento de embarque é documento fundamental na liberação de cargas no destino. Para evitar problemas de emissão e conseqüentemente de dificuldades para o importador em liberar a mercadoria ou de negociar os documentos, sugerimos que o exportador encaminhe para a Agência de Cargas ou Transportador a máscara para emissão correta do

conhecimento de embarque. Esta máscara irá refletir as instruções enviadas pelo importador ou constantes na carta de crédito.

### **Instrução para emissão de carta de crédito**

Erros na emissão da carta de crédito irão ocasionar seguramente atrasos na produção e embarque, bem como em custos adicionais com emendas (correção na carta de crédito).

O exportador deverá sugerir ao importador como deverá ser emitida a carta de crédito, isto poderá ser feito através de formulário próprio emitido pelo Exportador.

Se for possível, é aconselhável que o importador envie o “draft” (versão ainda não oficial da carta de crédito) para que o exportador faça a conferência prévia, antes da emissão definitiva da carta de crédito.

Esta medida simples agilizará a rotina do departamento de exportação.

### **Instrução para emissão de cobrança bancária**

Uma das principais reclamações por parte dos importadores se refere a erros na emissão dos documentos de exportação. Uma maneira simples de evitar este problema é pedir para o importador preencher como ele quer que o exportador faça os documentos de exportação.

A emissão correta dos documentos de exportação irá facilitar a liberação da carga no destino, tornando o produto mais rapidamente disponível para a venda e conseqüentemente reduzindo o prazo para a recompra.

É aconselhável que o exportador antes de enviar os originais dos documentos para o importador via Banco ou diretamente via correio que envie cópia por fax ou E-Mail para que o importador faça a conferência e dê a liberação para o envio dos originais.

### **Instrução para emissão de apólice de seguro**

O objetivo da emissão desta instrução é evitar problemas na contratação e na negociação dos documentos de exportação. Irá refletir as instruções recebidas pelo importador ou constantes na carta de crédito.

### **Acompanhamento de pedido - pós service**

O departamento de exportação precisa ter controle total do fluxo das vendas e através do formulário sugerido ou de uma simples ligação telefônica obterá o “feed back” necessário para correção de erros e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos clientes .

### **Posição de pedido pendente**

É comum que o importador fique ansioso para saber a posição de seu pedido. Sugerimos que o exportador envie de forma periódica a posição do pedido para o seu cliente no exterior. O ideal seria que esta posição pudesse ser consultada “on line” através da Internet.

## **Confirmação de embarque**

Uma vez confirmado o embarque, enviar mensagem informando ao cliente os dados finais da operação.

Esta informação é importante para que o importador antecipe os seus trâmites de importação.

## **Confirmação de Emissão de Pedido**

Entre a ordem de compra e a negociação final é comum que aconteça diversas negociações paralelas e alterações nas condições de venda. Sugerimos que logo após o fechamento da operação que se envie a confirmação do pedido refletindo todas as alterações que aconteceram até a negociação final. É interessante que conste no corpo da confirmação um prazo para que o importador se manifeste em caso de erros. Esta medida reduzirá erros na emissão de pedidos.

## **Lista de Preços**

O setor de exportação deverá manter em seus arquivos uma lista de preços atualizada que será enviada para os agentes e potenciais importadores.

A resposta imediata para os potenciais clientes é sinal de respeito e demonstra interesse e profissionalismo.

A Lista de preço deve refletir a política comercial da empresa. Deve constar no mínimo as seguintes informações :

Descrição completa do produto, inclusive mencionando códigos do produto

Embalagem utilizada na exportação

Preço internacional (de acordo com um Incoterm – termo internacional de comércio), moeda e unidade de medida

Lote mínimo de exportação – Quantidade ou Valor

Termo de pagamento – Qual a política de pagamento com respeito às vendas internacionais

Prazo de entrega – Em quanto tempo a mercadoria ficará pronta e entregue no local de embarque

Validade da oferta – Informar a data limite de validade

Pelo que se pode observar a lista de preços deverá fazer o detalhamento de como a empresa exportadora quer trabalhar na exportação. A lista de preço deverá ser encarada como uma proposta de venda e como o exportador gostaria de trabalhar nas vendas externas, no entanto também deverá estar bem claro para o exportador que ela é apenas uma referência e que poderá ser alterada conforme a evolução nas negociações.

A emissão correta da lista de preços previne erros de interpretação e agiliza as respostas.

### **Fechamento de Praça**

Toda a reserva de espaço em aeronaves ou em navios deveria ser precedida por pedido formal, onde seriam informados os detalhes da carga e o preço pactuado pelo transporte. Com esta medida simples se garante espaço no meio de transporte e a manutenção das condições pactuadas.

### **Controle de pagamento de comissão**

Os agentes por natureza são ansiosos para receber as suas comissões, pois elas são a razão de ser dos seus empreendimentos. Para evitar problemas com os agentes, aconselhamos que ele receba de forma periódica a programação de pagamentos para ajudá-los a manter o controle das operações intermediadas e dos valores a serem recebidos por eles.

**DOCUMENTOS DE EXPORTAÇÃO**

modelos

➤ **COTAÇÃO – INGLÊS****QUOTATION****TO:**

	<b>QUOTE DATE:</b>
	<b>YOUR REQUEST NO.</b>
<b>SHIP TO :</b>	<b>OUR QUOTATION NO.</b>
	<b>THIS QUOTATION IS VALID ONLY</b>
	<b>FROM TO :</b>

<b>DELIVERY DATE PROMISED:</b>	<b>DELIVERY VIA</b>	<b>FOB</b>	<b>TERMS OF PAYMENT:</b>
--------------------------------	---------------------	------------	--------------------------

<b>ITEM</b>	<b>ORDERED QUANTITY</b>	<b>DESCRIPTION</b>	<b>UNIT</b>	<b>UNIT PRICE</b>	<b>TOTAL AMOUNT</b>

<b>SPECIAL NOTES:</b>	<b>DATE:</b>	<b>APPROVAL SIGNATURE:</b>
<b>COUNTRY OF ORIGIN : BRAZIL</b> <b>PACKING :</b>	<b>THANK YOU FOR REQUESTING A QUOTATION FROM US. WE ARE PLEASED TO PROVIDE YOU WITH THIS INFORMATION. WE THANK YOU FOR YOUR PAST BUSINESS, AND WE LOOK FORWARD TO SERVING YOU IN THE FUTURE.</b>	

➤ **FATURA COMERCIAL - INGLÊS**

**COMMERCIAL INVOICE**

<b>DATE:</b>	<b>COMMERCIAL INVOICE No.</b>		
<b>SOLD TO: ADDRESS:</b>			
<b>PAYMENT CONDITIONS:</b>			
<b>TRANSPORT:</b>	<b>SALES CONDITIONS:</b>		
<b>PORT OF LOADING:</b>			
<b>PORT OF DESTINATION:</b>			
<b>TOTAL PACKING:</b>	<b>NET WEIGHT:</b>	<b>GROSS WEIGHT:</b>	
<b>QTY</b>	<b>DESCRIPTION OF GOODS</b> Descrição detalhada das Mercadorias a serem enviadas	<b>U. PRICE</b> US\$	<b>TOTAL PRICE</b> US\$
<b>MARKS AND NRS.:</b>			
----- <b>NOME DA COMPANHIA + ASSINATURA</b>			

➤ **FATURA PROFORMA - INGLÊS**

<b>DATE:</b>	<b>PROFORMA INVOICE No.</b>		
<b>SOLD TO: ADDRESS:</b>			
<b>PAYMENT CONDITIONS:</b>			
<b>TRANSPORT:</b>	<b>SALES CONDITIONS:</b>		
<b>PORT OF LOADING:</b>			
<b>PORT OF DESTINATION:</b>			
<b>TOTAL PACKING:</b>	<b>NET WEIGHT:</b>	<b>GROSS WEIGHT:</b>	
<b>QTY</b>	<b>DESCRIPTION OF GOODS</b> Descrição detalhada das Mercadorias a serem enviadas	<b>U. PRICE</b> US\$	<b>TOTAL PRICE</b> US\$
<b>COUNTRY OF ORIGIN : BRAZIL</b> <b>VALIDITY :</b>			
<b>MARKS AND NRS.:</b>			
<p>-----</p> <b>NOME DA COMPANHIA + ASSINATURA</b>			

➤ **ORDEM DE COMPRA - INGLÊS**

PURCHASE ORDER
----------------

**TO**

--

CUSTOMER NO.
--------------

TERMS
-------

**SHIP TO**

--

SALES
-------

SHIP WEEK OF FOB
---------------------

ORDER NO.	DELIVERY VIA	ROUTING
-----------	--------------	---------

**PLEASE SHIP THE FOLLOWING AS SPECIFIED**

ITEM	QUANTITY ORDERED	DESCRIPTION	UNIT COUNT	UNIT PRICE	TOTAL AMOUNT
<b>TOTAL AMOUNT</b>					

<b>SPECIAL INSTRUCTIONS:</b>	DATE	APPROVAL SIGNATURE
	PURCHASER SIGNATURE	
	TITLE	

➤ **LISTA DE EMBALAGEM – INGLÊS**

**PACKING LIST**

**TO:**

**ADDRESS:**

P.O. NO. :	OUR REF. :
INVOICE DATE :	INVOICE NO. :
VESSEL/ FLIGHT:	B/L/AWB NO.:
SOLD TO :	SHIP TO :

MARKS & NO. DESCRIPTION OF GOOD	NET WEIGHT	GROSS WEIGHT	MEASUREMENT

**TOTAL PACKAGE(S):**

REMARKS :

-----  
AUTHORISED SIGNATURE(S)

➤ **CONTRATO DE VENDAS - INGLÊS**

**SALES CONTRACT**

**NO. :** \_\_\_\_\_  
**DATE :** \_\_\_\_\_

This contract is made and entered into by and between the (nome da empresa) hereinafter referred to as the Seller(s) and \_\_\_\_\_ hereinafter referred to as the Buyer(s); whereby the Seller(s) agree to sell and the Buyer(s) agree to buy the commodity/ies mentioned in this contract subject to the terms and conditions stipulated below:

**NAME OF COMMODITIES :**

**SPECIFICATIONS/ QUALITY :**

**COUNTRY OF ORIGIN :**

**QUANTITY :**

**PACKING :**

**SHIPPING MARKS :**

**UNIT PRICE :**

**TOTAL AMOUNT :**

**INSPECTION :**

**TERMS OF PAYMENT :**

**PORT OF SHIPMENT & DESTINATION :**

**ARBITRATION :**

**SPECIAL CLAUSE :**

**THE SELLER(S) :**  
*FOR AND ON BEHALF OF*

**THE BUYER(S) :**

-----  
AUTHORISED SIGNATURE(S)

-----  
AUTHORISED SIGNATURE(S)

➤ CONTRATO DE VENDAS - INGLÊS

## CONTRACT

This contract is made on \_\_\_\_\_, 19\_\_\_\_ between the parties  
\_\_\_\_\_ of

(name)

\_\_\_\_\_, city of \_\_\_\_\_, in the state  
(address)

of \_\_\_\_\_ and \_\_\_\_\_, of  
\_\_\_\_\_,

(name)

(address)

city of \_\_\_\_\_, in the state of  
\_\_\_\_\_.

The parties above agree to all the conditions and obligations as follows:

1.

2.

3.

4.

**This Contract may not be modified in any manner unless it is presented in writing and is signed by both parties. This document and any attachments constitutes the entire agreement between the parties. This Contract binds and benefits both parties and any successors.**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**(signature)**

**(signature)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
**(name)**

**(name)**

**Date \_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_**

**Date \_\_\_\_\_, 2\_\_\_\_\_**

➤ **MÁSCARA PARA EMISSÃO DE CONHECIMENTO DE EMBARQUE**

<b>O/ORDER NO.</b>	<b>VESSEL/FLY NUMBER :</b>
Place of Loading :	Place of Discharge: Place of Transhipment/Conection:

<b>CARRIER :</b>
------------------

Consignee
Address :

Shipper:
Address :

**SHIPPER'S INSTRUCTIONS**

Notify:
Address :


**NO. SHIPPING UNITS**

**TIME**

**DESCRIPTION OF ARTICLES  
SPECIAL MARKS & EXCEPTIONS**

**WEIGHT**

**RATE**

**CHARGES**

NO. SHIPPING UNITS	TIME	DESCRIPTION OF ARTICLES SPECIAL MARKS & EXCEPTIONS	WEIGHT	RATE	CHARGES

		<b>FREIGHT :</b>	<b>PREPAID</b> <input type="checkbox"/>
			<b>COLLECT</b> <input type="checkbox"/>
<b>Contact Person :</b>	<b>Fone/Email address:</b>	<b>Date:</b>	

➤ **INSTRUÇÃO PARA EMISSÃO DE CARTA CRÉDITO - INGLÊS**

**DOCUMENTARY CREDIT**

**This letter of credit should reach us at least 45 days before shipment and remain valid for negotiation in .....until .....days after aforesaid time of shipment.**

Page 1/2

<b>FROM</b>	:	FIRST CLASS BANK OR CONFIRMED BY A FIRST CLASS AMERICAN OR EUROPEAN BANK
<b>TYPE OF DOCUMENTARY CREDIT</b>	:	IRREVOCABLE
<b>DATE AND PLACE OF EXPIRY</b>	:	
<b>APPLICANT</b>	:	NOME DO IMPORTADOR
<b>BENEFICIARY</b>	:	NOME DA SUA EMPRESA
<b>CURRENCY AND AMOUNT</b>	:	VALOR DA L/C – MENCIONAR VARIAÇÃO MÁXIMA PERMITIDA.
<b>AVAILABLE WITH/BY</b>	:	ANY BANK IN LOCAL NO BRASIL BY NEGOTIATION
<b>DRAFT AT</b>	:	DRAFTS AT SIGHT ( ) .....DAYS FROM B/L DATE
<b>PARTIAL SHIPMENTS</b>	:	NOT ALLOWED ou se é permitido
<b>TRANSSHIPMENT</b>	:	NOT ALLOWED ou se é permitido
<b>LOADING IN CHARGE</b>	:	Definir porto ou aeroporto no Brasil
<b>FOR TRANSPORT TO</b>	:	FOR TRANSPORTATION TO local destino NOT LATER THAN (data limite para embarque)

**DESCRIPTION OF GOODS/SERVICES**

**PRODUCT:** (descrição completa do produto, especificações, embalagem, etc)

**QUANTITY :** AROUND (around permite variação em até 10% na quantidade)

**UNIT PRICE:** (valor e moeda)

**TOTAL AMOUNT :** AROUND ( AROUND permite variação em até 10% no valor )

SHIPPING MARKS:

TERMS ARE : ( mencionar o Incoterm Negociado)

-----

Page 2/2

**DOCUMENTS REQUIRED (IN DUPLICATE UNLESS OTHERWISE STATED)**

- COMMERCIAL INVOICES
- FULL SET OF CLEAN ON BOARD MARINE BILLS OF LADING MADE OUT TO SHIPPER'S ORDER AND ENDORSED IN BLANK MARKED "FREIGHT PREPAID" AND NOTIFY APPLICANT.
- PACKING LIST
- INSURANCE POLICY FOR 110% CIF VALUE COVERING INSTITUTE CARGO CLAUSES A, INSTITUTE WAR CLAUSE AND INSTITUTE STRIKE CLAUSE (aplicável operações CIF)
- CERTIFICATE OF ORIGIN

**PERIOD FOR PRESENTATION**

DOCUMENTS MUST BE PRESENTED WITHIN (DEFINIR PRAZO) THE DATE OF ISSUANCE OF THE TRANSPORT DOCUMENT BUT WITHIN THE VALIDITY OF THE CREDIT

**SPECIAL INSTRUCTION :**

**SENDER TO RECEIVER INFORMATION :**

SUBJECT TO U.C.P. I.C.C. PUBLICATION NO. 600

➤ **INSTRUÇÃO DE COBRANÇA BANCÁRIA - INGLÊS**

O/REFERENCE:

Y/ORDER :

In order to issue correctly our documents and avoid future problems, We are asking you to complete the below mentioned information :

Collecting Bank : ( please complete full details – e.g. Bank, address, account, telephone number, swift code etc )

Necessary export documents:

1) B/L or AWB or CTR in ( ) originals and ( ) copies

shipper :

Consignee:

Advising :

Shipment from:                      to :

Goods description :

Remarks :    ( ) clean on board

Freight ( ) prepaid    ( ) collect

( ) other

Shipping Marks :

Shipping Company indication:

2) Commercial Invoice in ( ) originals and ( ) copies  
remarks :

3) Certificate of origin issued by  
remarks :

4) Packing List in ( ) originals and ( ) copies  
remarks :

5) Inspection certificate issued by  
remarks :

6) Insurance certificate  
remarks :

Please confirm:

Your phone, fax and E-mail number and contact person to send our Status of Pending Order and our correspondence.

Transshipment allowed : (  ) Yes (  ) No

Partial Shipment Allowed: (  ) Yes (  ) No

Allowed Quantity and amount variation :

Shipment can be released right after production or only after your “green light”

Please inform special Instructions : like import licence number, Product Code, Packing etc

➤ **INSTRUÇÃO PARA EMISSÃO DE APÓLICE DE SEGURO- INGLÊS**

**MARINE CARGO POLICY**

POLICY NO.:  
ASSURED :  
CLAIMS PAYABLE BY :  
AMOUNT INSURED :  
CONVEYANCE :

VESSEL : \_\_\_\_\_  
FROM : \_\_\_\_\_  
FINAL DESTINATION : \_\_\_\_\_  
ETA/SHIPMENT PORT : \_\_\_\_\_

**SUBJECT MATTER INSURED :**

**CONDITIONS :** (Completar conforme solicitado na carta de crédito ou instrução de emissão de documentos por parte do importador )

**INFORMAR PREVISÃO DE EMBARQUE – NOME DO NÁVIO /TRANSPORTADOR**

**A SOLICITAÇÃO DO SEGURO DEVERÁ SER FEITA “ANTES” DO EMBARQUE, QUALQUER ALTERAÇÃO NAS CONDIÇÕES ( QUANTIDADE, VALOR, TRANSPORTADOR) DEVERÁ SER INFORMADO A SEGURADORA COM A MÁXIMA BREVIDADE PARA QUE SE PROCEDA COM OS AJUSTES NECESSÁRIOS.**

**Place and Date signed in**

**Insured in**

**For**

-----  
**AUTHORISED SIGNATURE(S)**

➤ **ACOMPANHAMENTO DE PEDIDO – PÓS-SERVICE**

<b>AFTER SERVICE CONTROL</b>
------------------------------

TO:

O/REFERENCE: Y/ORDER :
---------------------------

In order to improve the quality of our services, we are kindly asking you to answer the following questions :

	BAD	GOOD	EXCELENT
GOODS			
PACKING			
EXPORT SERVICES			

REMARKS:

Many thanks,

➤ **POSICÃO DE PEDIDO PENDENTE – INGLÊS**

<b>STATUS OF PENDING ORDERS</b>
---------------------------------

TO :

O/REFERENCE: Y/ORDER:
--------------------------

Please find below the production and shipment details from the a/m order:

Production Schedule to :

Cargo Booked on the Vessel :

Eta/ Shipment place:

Transit time :

Transshipment at: on:

Eta/ discharge place :

Remarks:

➤ **CONFIRMAÇÃO DE EMBARQUE - INGLÊS**

<b>SHIPPING CONFIRMATION</b>
------------------------------

TO:

O/REFERENCE: Y/ORDER:
--------------------------

We are glad to confirm that the a/m order was shipped, as follows:

Vessel : ( or Fly no.)

Sailed from : in:

Transshipment at: in:

ETA/ (nome do porto de destino)

Goods :

Net Weight :

Gross Weight:

Attached:

Copy of our commercial invoice, Bill of Lading, Packing list and.....

Documents were sent by our Bank on : by courier no.

To :

➤ **CONFIRMAÇÃO DE EMISSÃO DE PEDIDO – INGLÊS**

<b>ORDER CONFIRMATION</b>
---------------------------

TO:

O/REFERENCE : Y/ORDER :
----------------------------

We confirm the following sale to you on the terms and conditions set forth hereunder .

Buyer:

Payment Terms:

Transport by:

Shipment from :

Product :

Quantity:

Currence:

Unit Price:

Total Amount:

Incoterm Condition:

Packing :

Production scheduled to :

Shipment Marks :

Shipment scheduled to :

Estimated transit time:

Cargo Booked in the Vessel:

Remarks :

Find attached our collection/letter of credit instructions.

Please check if everything is in order, in case of problems send your contestation in 24  
yours at last, otherwise the product will be produced as stated above.

Best Regards,



➤ **LISTA DE PREÇOS – INGLÊS/ESPANHOL**

<p style="text-align: center;"><b>PRICE LIST LISTA DE PRECIOS</b></p>
---

➤ MONTH/MÊS : VALIDITY/VALIDIDADE  
:

➤ PRODUCT/PRODUTO:

➤ PACKING/EMBALAJE:

➤ INTERNATIONAL PRICE/PRECIO INTERNATIONAL( **mencionar Incoterm –  
Moeda – Unidade de referência**).

➤ MINIMUM LOT/LOTE MINIMO:

➤ PAYMENT TERMS/TERMOS DE PAGAMENTO:

➤ DELIVERY TIME/PLAZO DE ENTREGA:

➤ **FECHAMENTO DE PRAÇA – PORTUGUÊS**

**FECHAMENTO DE PRAÇA ( Marítimo )**

N/REFERÊNCIA :  
EMBARCADOR :  
PESSOA DE CONTATO :  
TELEFONE  
E-MAIL :

Por favor fechar espaço :

Návio : \_\_\_\_\_  
Eta/\_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_  
Embarque em : \_\_\_\_\_  
Transporte para : \_\_\_\_\_  
Transbordo : \_\_\_\_\_  
Mercadoria : \_\_\_\_\_  
NCM : \_\_\_\_\_ -  
Peso Líquido : \_\_\_\_\_  
Peso Bruto : \_\_\_\_\_  
Cubagem : \_\_\_\_\_  
Embalagem : \_\_\_\_\_  
Frete : (    ) Collect  
          (    ) Prepaid - Valor : US\$ \_\_\_\_\_  
All Terms

Observações :

Se carga consolidada - por favor confirmar local /dead line para entrega :

Container - liberar container pelo menos 03 dias úteis antes da chegada do návio -  
equipamento deverá estar limpo e vistoriado.

➤ **FECHAMENTO DE PRAÇA – PORTUGUÊS**

**FECHAMENTO DE PRAÇA ( Aéreo )**

N/REFERENCIA:  
EMBARCADOR :  
PESSOA DE CONTATO :  
TELEFONE  
E-MAIL :

Por favor fechar espaço :

Companhia :  
Vôo : \_\_\_\_\_  
Data \_\_\_\_\_ :  
Embarque em : \_\_\_\_\_  
Transporte para : \_\_\_\_\_  
Conexão : \_\_\_\_\_  
Mercadoria : \_\_\_\_\_  
NCM : \_\_\_\_\_ -  
Peso Líquido : \_\_\_\_\_  
Peso Bruto : \_\_\_\_\_  
Cubagem : \_\_\_\_\_  
Embalagem : \_\_\_\_\_  
Frete : (    ) Collect  
          (    ) Prepaid - Valor : US\$ \_\_\_\_\_

Observações :

Se carga consolidada - por favor confirmar local /dead line para entrega

Carga ISO : (se for o caso informar a referência ISO )



## **Bibliografia:**

Contratos em Comércio Exterior - Roberto de Oliveira Murta - Aduaneiras

O Exportador – Nicola Minervini – Makron

Building na import/Export Business – Kenneth D. Weiss

Site – [www.entrepreneur.com](http://www.entrepreneur.com)

[www.amcham.com.br](http://www.amcham.com.br)