

## RELAÇÕES INTERNACIONAIS COM PAÍSES QUE FALAM ESPANHOL EM MEIO À CRISE SANITÁRIA DA COVID-19<sup>1</sup>

**Bruno Soares Rezende<sup>2</sup>**

**Enzo Joaquim Botelho<sup>3</sup>**

**Paulo Victor Carvalho de Mattos<sup>4</sup>**

**Rodrigo Dias Benassi<sup>5</sup>**

### RESUMO

Em 2019 houve o retorno de casos de um vírus já conhecido, intitulado como COVID (*Corona Virus Disease*). Após o seu retorno, houve um grande e rápido número de casos de pessoas afetadas, que fez o mundo entender a COVID-19 como uma pandemia, sendo assim muitos países entraram em estado de quarentena, o que foi prejudicial para muitas empresas. Para dar cabo da observação científica deste fato no entorno profissional, esta pesquisa lança um olhar para a Aguiar Comissária de Despachos, situada na cidade de Santos, litoral do Estado de São Paulo, no Brasil, que, mesmo com algumas dificuldades, segue enfrentando e tentando vencer os impactos da pandemia do novo Coronavírus.

**Palavras-chave:** Coronavírus; Pandemia; Empresas; Aguiar; Dificuldades.

### Introdução

Diante o cenário mundial atual (ano de 2020) é possível dizer que, hoje, a maior parte das pequenas empresas, comerciantes e até mesmo algumas das grandes empresas sofrem um grande e negativo impacto devido à redução do processo de comercialização em algumas áreas. O atraso na geração de receita teve início ao final do ano de 2019 e início do ano de 2020, quando retornaram os casos de um vírus chamado *Corona Virus Disease* ou Coronavírus, como é popularmente chamado.

Por ser um vírus, o Coronavírus possui uma alta taxa de contaminação, sendo então, facilmente transmitido por pessoas. Uma pesquisa realizada na Inglaterra demonstra que o Brasil é o país com a maior taxa de contaminação. O resultado da pesquisa mostra que para cada brasileiro que esteja contaminado pelo vírus consegue

---

<sup>1</sup> Artigo desenvolvido nas aulas de Projeto Integrador do curso de Comércio Exterior no 2º semestre do ano de 2020, sob a orientação da Profa. Ma. Danielle Mendes Bertero.

<sup>2</sup> Acadêmico da Faculdade de Ciências Administrativas, Comerciais, Contábeis e Econômicas (FACCE)

<sup>3</sup> Acadêmico da Faculdade de Ciências Administrativas, Comerciais, Contábeis e Econômicas (FACCE)

<sup>4</sup> Acadêmico da Faculdade de Ciências Administrativas, Comerciais, Contábeis e Econômicas (FACCE)

<sup>5</sup> Acadêmico da Faculdade de Ciências Administrativas, Comerciais, Contábeis e Econômicas (FACCE)

contaminar facilmente outras 2,81 (Aproximadamente 3) pessoas em 5 dias. Com isso, muitos métodos foram estabelecidos para amenizar o número de casos, com o intuito de vencer a doença, dentre eles, estão a quarentena e a redução parcial ou total de alguns comércios. Quando o Coronavírus foi intitulado como vírus global e passou a ser entendido como pandemia (Epidemia de uma doença altamente infecciosa), esses métodos, antes estabelecidos, foram aplicados, resultando em melhoras em algumas áreas, bem como grandes complicações em outras.

Tendo o cenário relatado como pano de fundo, encontramos na empresa designada, Aguiar, condições pertinentes para realização deste projeto. A Aguiar Comissária de Despachos é uma empresa especializada em importação e exportação aduaneira, que está em funcionamento na cidade de Santos desde 03 de abril de 1989 e vem, desde então, fazendo parte desse sistema despachante brasileiro.

Após, aproximados, 31 anos de participação no comércio aduaneiro, essa é a primeira vez que a empresa enfrenta uma grande quantidade de conflitos dentro de um pequeno espaço de tempo, porém, mesmo diante todas as dificuldades a Aguiar segue trabalhando, para que, assim, consiga manter a sua normalidade em relação ao seu ritmo de atividade. Em consideração a realidade atual, o funcionamento da empresa foi consideravelmente reduzido, trazendo muitas dificuldades em relação ao exterior, como no caso de suas importações feitas diretamente do Paraguai e outros países da América do Sul, que, por conta da pandemia, ficou burocraticamente mais complicado se realizar tais negociações.

Este estudo foi iniciado a partir da inquietação de saber sobre como as empresas estavam lidando com a pandemia global, e foi realizada uma pesquisa sobre o assunto, foi entrevistado o CEO da empresa, que aqui trataremos como Sr. A, que preferiu não ter seu nome divulgado. Compilamos assim parte de dados mais específicos como as estratégias utilizadas pela Aguiar, assim como outras pesquisas realizadas na web, a partir do website da empresa e alguns outros, para conseguir comparar os resultados da empresa selecionada com os resultados de outras empresas no mercado e assim concluir o resultado final da Aguiar.

Houve uma breve conversa com o CEO, onde foi possível esclarecer tudo o que era necessário para a construção deste estudo. A maior parte das perguntas e das pesquisas eram relacionadas ao envolvimento e relacionamento da empresa na América Latina e

como ela fazia para conseguir se sustentar no mercado, hoje, nas condições em que o mundo está vivenciando.

Pesquisas *on-line* relataram como e o quais estratégias da empresa estavam a destacando em relação as demais presentes no mercado, o que foi feito durante um longo período para que a comparação pudesse ser detalhada e clara.

A pesquisa demonstrou que, mesmo diante do cenário mundial atual, a Aguiar conseguiu, a partir de suas estratégias, números relativamente bons comparados a outras empresas situadas no mercado, e também não precisou mudar radicalmente sua forma de atuar, tendo em vista que muitas medidas preventivas tiveram que ser tomadas e aplicadas nas empresas como um todo.

Sua relação com os países da América Latina não mudou e, continuou sendo majoritariamente a partir de encontros *on-line* e em vídeo conferências, portanto suas habilidades e realizações *on-line* foram aperfeiçoadas, em suma que a maior parte de suas atividades estão ocorrendo de forma virtual e não mais físicas.

O número de importações no começo teve um decaimento considerável, um percentual de 50% à 60% do normal durante o primeiro mês, resultante da alta propagação do vírus e os problemas que o mesmo trouxe, porém com a vinda das medidas preventivas e também das estratégias instauradas pela empresa seus números voltaram a subir e a Aguiar conseguiu de uma maneira rápida atuar de volta no mercado em relação as suas competidoras.

No geral, a empresa estudada conseguiu se tranquilizar e passar por todos os contratempos gerados no período decorrido, sendo assim uma vitória para ela.

## **1. Os processos de despacho aduaneiros**

A Aguiar Comissária de Despachos conta hoje com mais de 30 anos de atuação e experiência no cenário brasileiro de comércio exterior e segue trabalhando para entregar o melhor do seu atendimento e qualidade de trabalho para seus clientes.

Atuando no ramo empresarial ligado à comercialização internacional desde 1989, a empresa é responsável por toda importação de peças e veículos da gigante Mercedes-Benz, tendo compromisso com a mesma e sendo uma das poucas a fazer este trabalho na região em que se encontra, porém a empresa não é fechada apenas com a Mercedes, ela

também está aberta a qualquer tipo de negociação internacional que se necessita, especialmente quando se trata dos Estados Unidos, e até mesmo de muitos países da América Latina, os quais a Aguiar tem alguns parceiros e contatos, que a ajuda frequentemente.

Com mais de 30 anos de história, a Aguiar conta com um quadro de funcionários qualificados para o trabalho. Com experiência de mais de 45 anos no segmento de comércio exterior, mostrando que a empresa tem seriedade e responsabilidade no que faz. Tendo assim, a qualidade e eficiência que se espera quando se trata de processos aduaneiros.

Por fim, a Aguiar Comissária de Despachos tem como principal foco a eficiência dos processos e satisfação do cliente considerando sempre que cada cliente tem necessidades específicas, procurando identificar cada procedimento operacional requerido pelo mesmo, aplicando as medidas necessárias ao bom andamento de seus processos, e com isto diferenciar-se no mercado e serviços por oferecer orientações, soluções inovadoras e criativas para os diversos segmentos no qual atua.

A Aguiar Despachos foi a empresa escolhida pela Mercedes-Benz para fazer suas exportações (importações na visão da empresa escolhida) para suas subsidiárias aqui no Brasil. A empresa conta com um processo de negociação, movimentação e importação diretamente com as unidades da Mercedes dos países de fora, trazendo então as peças de manutenção, peças de reposição e até mesmo carros inteiros em nome da marca para suas subsidiárias no país.

A empresa, além de ter esse contrato e essa prioridade com a Mercedes também trabalha como uma empresa de despachos aberta ao público, trabalhando com importação e exportação. Nesses serviços a empresa escolhida trabalha na importação, oferecendo suporte técnico desde a chegada da mercadoria ao território nacional até a chegada ao destino, e na exportação também contando com assessoria em todos os processos.

## **2. As importações dos países hispânicos**

A Aguiar com seu contrato com a Mercedes, trabalha com países hispânicos. No caso de materiais simples e peças unitárias para manutenção oficial dos automóveis nas concessionárias autorizadas pela marca. Uma das importações que é mais praticada nesse

contrato são peças para o interior dos veículos como os materiais dos porta-revistas das portas, porta trecos do console central e até mesmo o material que compões as chaves (*chips* internos para manutenção).

Esses processos foram descritos como de extrema importância tanto para a empresa escolhida como para a Mercedes já que o país escolhido para essa importação é o Paraguai, onde se é possível uma importação mais barata, com o preço dos materiais/produtos mais em conta e com uma viagem rápida e menos turbulenta devido ao trâmite entre países que fazem fronteira ser mais simples que países que necessitam de transporte marítimo ou aéreo.

O nosso entrevistado mencionou que esse processo ocorre com bastante frequência já que esses materiais não são importados em grandes números, ou seja, só se é importada a quantidade necessária para que a atividade seja completa para o cliente. Entrando um pouco nos detalhes dos produtos importados, a produção nos mesmos é a chamada “puxada”, ou seja, não são produzidas peças até que haja um pedido por parte da empresa (nesse caso a concessionária).

### *3.1 O impacto da COVID na importação*

Assim como a todos os outros países, a pandemia diminuiu as importações no Brasil e com a Aguiar a situação não foi diferente. Houve uma diminuição principalmente em relação à China, mas afetou também àqueles que de início não tinham se organizado, ou que não puderam de imediato encontrar e seguir alternativas para poder continuar trabalhando durante a quarentena. Com os escritórios suspensos alguns dos parceiros de negócio da Aguiar foram obrigados a cortar os serviços até que pudessem se estabilizar com o *home-office*.

Com o alto risco à saúde das pessoas e também com a facilidade de propagação desse novo vírus, alguns métodos preventivos foram criados e instaurados para que essa propagação fosse em pequenas escalas, com isso, os processos de importação e exportação se tornaram mais difíceis de serem realizados, trazendo contratempos para aqueles que atuam nessa área.

Além disso, os altos índices de casos da doença, sua alta propagação e contrariedades, fizeram com que o preço do dólar, a moeda mais utilizada em transições internacionais, subisse consideravelmente, significando em piores cenários para a importação, já que, quando o valor da moeda dólar sobe em relação à moeda nacional utilizada na transação, faz com que o poder de compra seja menor e o importador terá que desembolsar mais dinheiro nacional.

Porém, sendo um dos principais produtos com o qual a companhia trabalha, peças de automóveis foi certamente o produto mais importado no meio tempo de pandemia. O dado cenário proporcionou um elevado aumento do fluxo de automóveis no ramo de entrega, e, portanto, um aumento na necessidade de manutenção mais frequente, bem como o acréscimo do número de entregadores. Situação esta, que diretamente favorece os negócios da Aguiar, alongando amplamente a quantidade de produtos pertinentes em seus pedidos.

Em suma, pode-se dizer que o Coronavírus promoveu algumas mudanças pertinentes para o comércio exterior, e talvez até mesmo mudanças permanentes. Quase todos os processos que são realizados nos comércios internacionais, hoje, estão sendo feitos de casa, home-office, e com isso computadores, processos digitalizados e até mesmo encontros profissionais estão sendo realizados on-line, onde muitos pesquisadores até mesmo dizem que este novo hábito, pode se tornar permanente. E há também algumas mudanças provisórias, como as medidas preventivas que estão sendo realizadas em todos os comércios, como máscaras, uso de álcool gel, checagem de temperatura, entre outras.

### *3.2 Comunicação na América Latina*

A empresa tem seu serviço focado na, já citada anteriormente, Mercedes, e, portanto não somente na pandemia, o relacionamento com seus clientes flui majoritariamente a partir da troca de e-mails, em casos específicos, são complementados, os serviços, com ligações, ou, em casos ainda mais isolados, com reuniões, no entanto esta situação enquadra somente quem tem possibilidade de negociar na empresa, o topo da pirâmide apenas.

Todo funcionário que trabalhe com alguma forma de atendimento ao cliente necessariamente precisa falar inglês, porém, o espanhol, embora não seja um requisito, é um grande destaque quando se pensa na interação entre empresas da América Latina, onde quase que em sua totalidade, falam espanhol.

A empresa conta com um forte contato no exterior, mais precisamente em países localizados na América Latina, trazendo para a mesma um grande favorecimento no cenário internacional. A partir desses contatos internacionais, a Aguiar pode fazer algumas parcerias com grandes empresas em outros países, sendo eles a Argentina e Colômbia, que aqui no Sul da América possuem subsidiárias da Mercedes-Benz e são representantes da marca no continente.

Com isso, foi possível para a firma possuir contato com essas subsidiárias e estar sempre tendo comunicação com as mesmas, trazendo para ela uma série de benefícios, como melhores preços, mais conhecimento sobre a marca e podendo participar mais de perto de algumas atividades e trabalhos que a Mercedes pratica na América Latina.

### **Considerações Finais**

Apesar do impacto negativo nas suas atividades, a Aguiar tem seu compromisso com seus parceiros e clientes, e já atua com facilidade, ainda que de maneira adaptada, em ritmo normalizado. Seus funcionários também sentem confiança na empresa em que trabalham, pois sentem o nível elevado de organização que lhes garantirá não somente estabilidade, mas também a possibilidade de contornar e se manter firme diante de praticamente qualquer problema uma vez que o respeito é mútuo entre os membros, assim como é o comprometimento de todos que complementam a identidade da mesma.

A empresa não sofreu grandes mudanças quanto ao tipo de produto com que trabalha, a maior parte de seus clientes permanece relacionada à comercialização de peças automobilísticas. Felizmente todos os membros se mantiveram seguros e permanecem seguindo as recomendações de saúde durante o atual período de pandemia.

A estabilidade em que se encontra a firma, não proporciona necessidade alguma de mudança ou adaptação adicional na forma que já trabalha, portanto, suas metas seguem prezando pela eficiência e qualidade para com seus clientes.

## Referências

AGUIAR. A. Comissária de Despachos Ltda. 2020. Disponível em: <<http://aguiardespachos.com.br/>>. Acesso em: 10 out. 2020.

BUENO, S. **América do Sul: Exportações e Importações.** 2020. Disponível em: <<https://www.fazcomex.com.br/blog/america-do-sul-exportacoes-e-importacoes/>>. Acesso em: 11 out. 2020.

\_\_\_\_\_. **Coronavírus: Economia e Comércio Exterior.** 2020. Disponível em: <<https://www.fazcomex.com.br/blog/coronavirus-economia-e-comercio-exterior/>>. Acesso em: 10 out. 2020.

BLOOMBERG. **Fome ameaça matar mais gente do que o coronavírus em 2020.** 2020. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/fome-ameaca-matar-mais-gente-do-que-coronavirus-em-2020-1-24615462>>. Acesso em: 03 set. 2020.

GAZETA DO POVO (Brasil). **Entenda em 1 minuto: a assustadora taxa de contágio do coronavírus no Brasil.** 2020. Disponível em: <<https://www.semprefamilia.com.br/saude/entenda-em-1-minuto-taxa-de-contagio-do-coronavirus-no-brasil/>>. Acesso em: 03 setembro 2020.

GLOBO. **Anvisa diminui burocracia para adquirir alguns produtos no combate ao novo coronavírus.** 2020. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/brasil/anvisa-diminui-burocracia-para-adquirir-alguns-produtos-no-combate-ao-novo-coronavirus-24324370>>. Acesso em: 11 out. 2020.

MAGENTA, M. **Quarentenas funcionam para combater o coronavírus? Veja o que dizem os estudos.** 2020. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/internacional-52830618>>. Acesso em: 03 set. 2020.

TATAGIBA, M. V. **Coronavírus acelera digitalização no comércio exterior. O que muda para você?** 2020. Disponível em: <<https://www.abracomex.org/coronavirus-acelera-digitalizacao-no-comercio-exterior-o-que-muda-para-voce>>. Acesso em: 11 out. 2020.