

Área temática: Internacionalização

A embalagem como um importante elemento nos negócios internacionais e o atendimento ao cliente como diferencial competitivo – o caso da empresa Polyenka Ltda

AUTORES

GIVAN APARECIDO FORTUOSO DA SILVA

Universidade Presbiteriana Mackenzie
givan_fortuoso@uol.com.br

FELIPE DA SILVEIRA FRANCO

Universidade Presbiteriana Mackenzie
ffranco01@hotmail.com

FÁBIO VIVIANI MEIRELES

Universidade Presbiteriana Mackenzie
fvmeireles@gmail.com

HELENA DA SILVA COSTA

Universidade Presbiteriana Mackenzie
helena.costa@hp.com

CLEIDE CORREA DIAS MACEDO

Universidade Presbiteriana Mackenzie
cleide.macedo@polyenka.com.br

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo relatar um *case* de exportação brasileira envolvendo a empresa fabricante e exportadora de filamentos têxteis, Polyenka Ltda, e o cliente-importador mexicano - Hilos Íris, empresa fabricante de fios e carretéis. O trabalho aborda a reclamação do cliente a respeito de avaria ocorrida nas embalagens de exportação quando do recebimento da primeira remessa, e todas as ações tomadas pela empresa Polyenka Ltda, no sentido de avaliar e solucionar o problema, não permitindo a reincidência da reclamação. A pesquisa exploratória foi realizada com base em uma pesquisa documental, na qual o Departamento de Exportação da Polyenka Ltda permitiu o acesso às comunicações (e-mails) trocados com importador mexicano e, também, às fotos enviadas pelo seu cliente no exterior. O trabalho objetiva mostrar a importância da comunicação e pró-atividade da empresa exportadora em atender às necessidades do cliente, visto que houve proposta de melhoria frente ao problema por parte da mesma nos processos internos, tanto nos processos logísticos quanto na qualidade e adequação das embalagens para o mercado externo. Além da introdução, o trabalho compreende a Situação-Objeto de Estudo (relato do caso), Unidade de Análise (apresentação da empresa Polyenka Ltda), Referencial Teórico, Análise da Situação-Objeto de Estudo e Conclusão.

Palavras chaves: embalagem de exportação, processo logístico, atendimento ao cliente.

ABSTRACT

This case study describes the quality claim of Hilos Íris, a sewing threads and yarns manufacturer, located in Mexico, resulted of the first lot exported by Polyenka, a Brazilian polyester filaments manufacturer. The claim is about packaging damage possibly occurred at shipment and/ or handling. This case also describes the following exporter actions to evaluate, correct and avoid reoccurrence of the reported problems. This exploratory research shows the relevance of actors' communication and the importance of pro-activity in remodeling internal processes involving logistics and packaging quality, when dealing with external market.

Key-words: export packaging, logistics process, customer support.

INTRODUÇÃO

O trabalho apresentado a seguir, relata a importância das empresas brasileiras obterem sucesso no mercado internacional, porém esse processo abrange diversas premissas que devem ser seguidas.

É comum as empresas brasileiras exportadoras darem o mesmo tratamento aos clientes nacionais e aos internacionais, entretanto faz-se necessário, antes de qualquer negociação internacional, entre outras coisas, identificar de que maneira a mercadoria que está sendo negociada deverá ser entregue ao cliente, levando-se em conta o tipo de transporte a ser utilizado, tipo de produto, tempo de viagem, legislação do país importador entre outras coisas.

Este estudo de caso apresenta aos leitores uma negociação entre Polyenka LTDA – empresa exportadora do ramo têxtil - com uma empresa importadora mexicana e aborda o ciclo de uma venda internacional e os recursos necessários para garantir que o produto seja enviado de um país a outro sem nenhum tipo de avaria e/ou dano. Relata os fatos e indagações feitas entre o cliente e a empresa exportadora, além das necessidades de modificações e adequações de práticas para garantir qualidade em vendas e confiabilidade dos clientes.

1. SITUAÇÃO-OBJETO DE ESTUDO

1.1. A reclamação

A empresa Polyenka Ltda, fabricante de filamentos têxteis de poliéster, após fazer contato por 02 (dois) anos consecutivos com o primeiro cliente no México, Hilos Íris SA de CV, concretizou a venda de 1000 kg de fio de poliéster para o cliente.

A modalidade negociada entre as partes foi FOB Porto de Santos, a qual foi efetuada com base no *INCOTERMS 2000*, e dessa forma, o importador informou ao exportador os dados da empresa que faria o transporte da mercadoria desde o porto de Santos em São Paulo – Brasil, até o porto em Altamira no México, possibilitando assim, a comunicação entre exportador e agente de transporte internacional, quando a mercadoria estivesse pronta para ser embarcada. Por sua vez, o exportador deveria se responsabilizar em fazer o transporte da mercadoria até o Porto de Santos.

Cumprido todos os procedimentos referentes ao processo de exportação, a mercadoria foi embarcada no dia 05/09/2005 do Porto de Santos com destino ao Porto de Altamira, no México. A documentação que comprova o embarque está listada no Quadro 1.

Quadro 1 – Documentação originada na exportação

Fatura Comercial	2641
Conhecimento de Embarque	6821002398
Registro de Exportação (RE)	05/124275400-1
Solicitação de Despacho (SD)	205.093.2782/6
Certificado de Origem	22-05-53-00002 - selo de autenticidade N° 201357

Fonte: Elaborado a partir dos dados fornecidos pela empresa Polyenka Ltda

Efetivado o embarque, o exportador brasileiro providenciou o envio da documentação de embarque para o importador mexicano. Em conformidade com a forma de pagamento negociada – cobrança à vista, a remessa dos documentos de embarque foi realizada por meio de um banco brasileiro para um banco indicado pelo importador, sendo que o importador somente tomaria posse da documentação de embarque após efetuar o pagamento à vista do valor negociado.

Tudo havia acontecido como programado, faltava, apenas, a confirmação do recebimento da mercadoria por parte do cliente-importador.

O cliente, assim que recebeu a mercadoria em sua fábrica enviou e-mail à Analista de Exportação da Polyenka, informando que embora a mercadoria tivesse chegado à sua fábrica sem avarias, o mesmo não havia acontecido às embalagens. Segundo o que constava no e-mail e nas fotos anexadas ao mesmo, as embalagens estavam em péssimo estado (Figura 1). O cliente alertava para o fato de que o problema não estava na paletização da mercadoria e sim no tipo de embalagem que, segundo ele, propiciou tal avaria.



Figura 1: Fotos recebidas do importador mexicano

Fonte: Polyenka Ltda

Devido ao fato das avarias nas embalagens não terem comprometido a mercadoria, o cliente informava que não a devolveria, mas alertava para a necessidade do desenvolvimento de um novo tipo de embalagem que possibilitasse o transporte de volumes maiores sem prejuízo à

carga, visto que a intenção do mesmo era de continuar comprando da empresa cerca de 5 a 10 toneladas de filamento por mês.

A Polyenka recebeu com surpresa esse relato, pois em 10 anos, era a primeira vez que o Departamento de Exportação recebia esse tipo de reclamação.

Para apurar os fatos que poderiam ter levado à avaria das embalagens e solucionar o problema, o Departamento de Exportação informou ao Departamento de Qualidade e ambos deram início ao processo de avaliação.

1.2. A análise do problema

Através da análise efetuada pelos Departamentos de Qualidade e de Exportação, chegou-se às seguintes conclusões:

- a) O Departamento de Exportação, através das fotos enviadas pelo importador, verificou que as embalagens estavam bastante danificadas e não somente nas laterais. Pelo fato da mercadoria ser caracterizada como carga fracionada (volume insuficiente para completar um *container*), esta teve que ser consolidada a outros tipos de carga durante todo o processo logístico e provavelmente tenha sido colocado sobre as mesmas, outros tipos de carga com peso excessivo e inadequado às embalagens dos produtos da Polyenka. Porém, como não houve o rastreamento da carga durante todo o processo logístico, e tão pouco registros sobre a forma como a mercadoria foi transportada no mercado interno e de como foi feita a estufagem da carga dentro do *container*, não foi possível detectar se a avaria nas embalagens foi causada, também, durante o processo logístico.
- b) Ao avaliar os tipos de embalagens (caixa de papelão) utilizadas para o acondicionamento da mercadoria enviada ao cliente, o Departamento de Qualidade detectou que no interior das mesmas sobravam espaços entre uma peça e outra, causando o impacto entre elas durante o processo de movimentação da carga. Este departamento detectou ainda que, devido ao fato de não haver nenhum tipo de cantoneira protegendo os cantos internos das embalagens, estes foram danificados através da pressão exercida pelas peças sobre as mesmas, causando dessa forma a deformação nas embalagens.

1.3 A solução do problema

Com base nas análises efetuadas e através das fotos encaminhadas pelo importador à Polyenka, foi decidido que duas ações deveriam ser tomadas para evitar que esse tipo de reclamação e problema voltasse a ocorrer. Foram elas:

- I. O Departamento de Qualidade da Polyenka desenvolveu uma embalagem com seis divisórias, onde cada peça ficaria separada, evitando o impacto direto entre elas (Figura 2). As dimensões das caixas foram reduzidas, de forma a diminuir o espaço inutilizado e foram colocadas também cantoneiras, a fim de facilitar a paletização e proteger as caixas quanto da movimentação da carga. Em seguida

foram enviadas ao cliente, fotos das embalagens desenvolvidas juntamente com as dimensões, o qual as aprovou.

- II. O Departamento de Exportação, mesmo sabendo que na condição venda FOB (*Free on Board*) as suas responsabilidades, quanto a riscos e despesas, vão até a mercadoria transpor a amurada do navio no porto de embarque (Porto de Santos); comprometeu-se a acompanhar mais de perto todo o processo de exportação, desde a origem até o seu destino, informando aos operadores logísticos nacionais e internacionais e, também, ao importador, todos os dados sobre a carga a ser transportada e quais os cuidados deveriam ser tomados para que as embalagens não fossem danificadas. A partir de então, este departamento deve solicitar aos prestadores de serviço *follow-up* das operações de carga, descarga e armazenagem da mercadoria, assim como, sugerir ao importador trabalhar com operadores logísticos que tenham a possibilidade de oferecer serviços de logística integrada, pois na condição FOB o frete internacional é contratado pelo importador; possibilitando assim, um melhor acompanhamento e qualidade do serviço prestado.



Figura 2: Fotos das novas embalagens desenvolvidas pela Polyenka
Fonte: Polyenka Ltda

2 UNIDADE DE ANÁLISE – A EMPRESA POLYENKA LTDA

Fundada em 1968, a Polyenka Ltda deu início as atividades de produção de filamentos têxteis de poliéster em 1970.

A fábrica está localizada, desde 1972, na cidade de Americana, situada a Via Anhanguera, km 129. Os Departamentos Comercial e de Vendas situam-se na Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1656 na cidade de São Paulo e a empresa conta hoje com 708 funcionários.

A Polyenka é uma empresa especializada em filamentos têxteis de poliéster, produzindo cerca de 90 tipos, entre microfilamentos, fios texturizados e lisos, retorcidos e entrelaçados, finos, médios e grossos, crus e tintos em uma ampla gama de cores. Destaca-se como pioneira na produção de fios tangleados; fios tintos em tubetes perfurados em peças com 2,5 kg; fios lisos em bobinas grandes, de 7 a 10 kg e também pelo desenvolvimento do único fio de poliéster flexível opaco do mundo, o PK-FLEX®, gerando fios elásticos de PBT (polibutileno tereftalato), em parceria com a GE Plastics, utilizando a resina Valox®.

A partir do ano de 2001, através do relacionamento integrado com a empresa Argentina MAFISSA (Manufactura de Fibras Sintéticas S.A), a Polyenka torna-se o maior produtor de filamento têxtil de poliéster da América do Sul com capacidade de produção e tingimento anuais de 33.600 toneladas e 5.400 toneladas respectivamente.

Em seu processo de internacionalização, a Polyenka foi também a pioneira na exportação de filamentos têxteis de poliéster para vários países. Mesmo com o atual acirramento da concorrência internacional, continua exportando seus produtos para países do Mercosul, e tem desenvolvido desde o ano de 2003, novos clientes no México, China e Turquia.

Os *incoterms* (termos de compra e venda internacional que estabelecem obrigações e direitos para o exportador e para o importador) utilizados, geralmente, nas exportações da empresa são: FOB (*Free on Board*), FCA (*Free Carrier*), CFR (*Cost and Freight*), CPT (*Carriage Paid To*) e CIF (*Cost, Insurance and Freight*).

A modalidade de pagamento é pagamento antecipado ou cobrança à vista (contra-apresentação de documentos) e/ou Carta de Crédito. Esporadicamente são concedidos prazos em algumas negociações.

A modalidade de transporte mais utilizada é o rodoviário, visto que boa parte das exportações é negociada com países do Mercosul e em alguns casos o transporte é feito de forma marítima.

Quanto às embalagens, são utilizadas caixas de papelão, as quais podem ser paletizadas ou não para o transporte, dependendo da modalidade de venda negociada.

Através do programa de parceria pela qualidade, em 1992, a Polyenka deu início ao processo de Certificação ISO 9001 e teve sua re-certificação nos anos de 2001 e 2004 (Versão 2000 – foco no cliente).

A Política da Polyenka está baseada em: Produção cheia; respeito pelo meio-ambiente; e respeito pelo ser humano em toda a sua amplitude.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 *Incoterms – International Commercial Terms*

Segundo o Ministério de Desenvolvimento da Indústria e Comércio – MDIC (2006), os *Incoterms* 2000 são as regras internacionais que determinam as responsabilidades das partes

num contrato internacional, bem como o momento em que termina a responsabilidade do exportador, relativamente ao objeto transacionado.

Para Garcia (2001):

Os Incoterms, em sua versão 2000, contêm as siglas indicativas dos direitos e obrigações baseados nos usos e costumes que cobrem as operações internacionais com produtos. A Publicação 560, da Câmara de Comércio Internacional – CCI, versa sobre a revisão 2000 desses termos, os *International Commercial Terms*, objetivando interpretar as fórmulas usadas para a movimentação física internacional de produtos.

Os *Incoterms* servem como cláusula contratual do contrato de compra e venda, limitando-se a regular a transferência de posse (local ou ponto de entrega do bem) e a responsabilidade quanto a custos e despesas. (LUNARDI, 2001)

São 13 os termos de compra e venda internacional (Quadro 2) e como observado pelo MDIC (2006), *um bom domínio dos INCOTERMS é indispensável*.

Considerando a situação tratada no presente trabalho ênfase será dada ao *incoterm* FOB (*Free on Board*).

Quadro 2 – Incoterms e responsabilidade

INCOTERM		RESPONSABILIDADE
1	EXW Ex Works	O exportador cumpre suas obrigações quando acondiciona a mercadoria na embalagem de transporte (caixa, saco, etc.) e a disponibiliza, no prazo acordado, no seu próprio estabelecimento.
2	FCA Free Carrier	O exportador completa suas obrigações quando entrega a mercadoria, desembarçada para exportação, aos cuidados do transportador internacional indicado pelo comprador, no local designado do país de origem.
3	FAS Free Alongside Ship	O exportador tem suas responsabilidades cumpridas quando a mercadoria é colocada ao longo do costado do navio transportador, no porto de embarque nomeado. A contratação do frete e do seguro internacionais fica por conta do comprador.
4	FOB Free on Board	O exportador encerra com suas obrigações no momento da transposição da amurada do navio no porto de embarque.
5	CFR Cost and Freight	O exportador assume todos os custos anteriores ao embarque internacional, bem como a contratação do frete internacional, para transportar a mercadoria até o porto de destino indicado.
6	CIF Cost, Insurance and Freight	O exportador tem as mesmas obrigações que no CFR e, adicionalmente, que contratar o seguro marítimo contra riscos de perdas e danos durante o transporte.
7	CPT Carriage Paid to	O exportador contrata o frete pelo transporte da mercadoria até o local designado.
8	CIP Carriage and Insurance Paid to	O exportador tem as mesmas obrigações definidas no CPT, tendo, também, que contratar o seguro contra riscos de perdas e danos da mercadoria durante o transporte internacional.

9	DAF Delivered at Frontier	O exportador completa suas obrigações quando entrega a mercadoria, desembaraçada para a exportação, em um ponto da fronteira indicado e definido de maneira mais precisa possível.
10	DES Delivered Ex Ship	O exportador completa suas obrigações quando a mercadoria é entregue ao comprador a bordo do navio, não desembaraçadas para importação, no porto de descarga.
11	DEQ Delivered Ex Quay	O exportador "entrega" as mercadorias quando elas são colocadas à disposição do comprador, desembaraçadas para exportação, mas não para importação, no cais do porto de destino nomeado.
12	DDU Delivered Duty Unpaid	O exportador somente cumpre sua obrigação de entrega quando a mercadoria tiver sido posta em disponibilidade no local designado do país de destino final, não desembaraçadas para importação.
13	DDP Delivered Duty Paid	O exportador somente cumpre sua obrigação de entrega quando a mercadoria tiver sido posta em disponibilidade no local designado do País de destino final, desembaraçadas para importação.

Fonte: Elaborado a partir do Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior – MDIC (2006)

3.1.1 *Incoterm FOB (Free on Board) – definição e responsabilidades*

Ratti (2001) afirma que o termo FOB é o mais utilizado nas exportações brasileiras.

Conforme Hartung (2002), o *incoterm* FOB descreve que, sobre esta modalidade de venda, o exportador é responsável por todas as providências, e custos até que a mercadoria transpasse a amurada do navio. Sendo que no valor final da mercadoria são envolvidos itens como:

- ✓ Custo de preparação de embalagens;
- ✓ Documentação para o embarque;
- ✓ Serviço de transporte até o local do embarque;
- ✓ Taxas e despesas alfandegárias;

O autor comenta ainda que, o importador tem sobre sua responsabilidade a contratação do seguro internacional, os custos da liberação de mercadoria do transporte até a fábrica (comprador).

De acordo com Garcia (2001), sobre o termo FOB deve ser entendido que o exportador ou vendedor do produto se compromete a colocar a mercadoria Livre a Bordo do navio, no porto indicado, devendo responder por todos os custos e riscos até seu efetivo embarque. Por outro lado, este termo define que o comprador ou importador assumirá todos os custos e riscos a partir do momento em que a mercadoria transpasse a amurada do navio.

Segundo Ratti (2001), compete ao vendedor, fornecer assistência ao comprador, a seu pedido e conta, para obtenção de documentos emitidos no país de origem ou de embarque (certificado de origem, documentos consulares, conhecimento marítimo etc.) os quais são necessários ao comprador, a exceção dos gastos com a licença de exportação e conhecimento de embarque a bordo que são por conta do vendedor. Cabe-lhe também, o pagamento de quaisquer emolumentos, taxas ou impostos cobrados em razão da exportação.

O autor informa ainda que ao comprador compete contratar e pagar o valor do frete, dando aviso ao vendedor do nome do navio, local de atracação e época em que a mercadoria deverá

ser entregue para embarque, bem como arcar com todas as despesas e riscos a partir do momento em que a mercadoria transpasse a amurada do navio transportador (*ship's rail*) no porto de embarque. O comprador deve pagar o preço da venda independente do que possa acontecer à mercadoria, em qualquer caso, desde que a ocorrência não possa ser atribuída ao vendedor (caso de embalagem inadequada por exemplo).

Ele complementa ainda que fica a encargo do comprador os gastos com a obtenção de documentos emitidos no país de origem ou de embarque que sejam necessários para a mercadoria poder entrar em seu país ou transitar através de outro.

3.2 Embalagem para transporte internacional

Garcia (2001) diz que as embalagens utilizadas no transporte internacional de mercadorias tomam expressão especial quando destinada a acondicionar certos produtos que, dada sua peculiaridade, têm no visual de sua apresentação o impulso da compra ou, em determinados casos, vem a garantir a integridade ou conservação do produto condicionado.

O autor destaca, também, o fator de proteção da à carga. Para o autor, a embalagem, como protetora deve suportar os diversos movimentos sofridos pelas cargas durante o transporte. Sendo que, os tipos de transportes que devem ter maior cuidado com as cargas são em ordem: aquaviários, terrestres e aéreos.

Segundo Castro (2003), a embalagem deve ser considerada um importante elemento no negócio internacional, pois pode alterar o preço do produto exportado, para mais ou para menos. Podem ocorrer as seguintes situações para explicar essas variações:

- ✓ O país exportador pode exigir um determinado tipo de embalagem;
- ✓ O tipo, a modalidade, e o meio de transporte utilizado exercem grande influência no custo da embalagem de transporte;
- ✓ A embalagem deve “proteger o que vende e vender o que protege”.

O autor adverte que o tipo de embalagem que é utilizada no mercado interno pode não ser aceita no mercado internacional, pois exigem condições de transporte e manuseio diferentes, para o embarque e desembarque das mercadorias. É preciso considerar alguns elementos na escolha da embalagem adequada:

- ✓ O meio de transporte que será utilizado;
- ✓ A forma de transporte, container, caixas, etc;
- ✓ O peso do material do empacotamento;
- ✓ A distância, o armazenamento;
- ✓ Locais de trânsito;
- ✓ As variações de temperatura e climas;

3.2.1 Os tipos de embalagens

Para Keedi e Mendonça (2002), as embalagens podem ser de madeira, vidro, fibra, plástico flexível, plástico duro, papel, papelão, resinas, etc., e são escolhidas e utilizadas dependendo de cada produto, preço, necessidade e qualquer outra razão julgada conveniente e econômica,

devendo ser adequada aos mais diversos tipos de mercadorias como: líquidos, sólidos, perecíveis, perigosos, de controle de temperatura, etc.

Os autores informam que todas as embalagens podem ser protegidas das mais diversas formas, podendo ocorrer por meio de filmes protetores como os *shrink* e *stretch*, que são respectivamente os filmes escolhíveis e os estiváveis. Outros tipos de proteção, que não podem ser considerados embalagens, são os *pallets* e os *containers*, equipamentos que visam proteger as embalagens de transportes, bem como facilitar a sua movimentação, armazenamento e transporte.

Segundo os autores, as identificações nas embalagens são muito importantes, pois darão condições de se reconhecer o conteúdo sem abrir a embalagem que pode ser facilmente identificada e manuseada com os cuidados necessários àquela própria mercadoria, quanto as identificações universais, que são os símbolos existentes e que dizem sobre sua periculosidade, lado de empilhamento, utilização de ganchos, possibilidade de estar à chuva ou sol, etc.

3.3 Natureza da carga transportada

Para Castro (2003), na identificação das características da carga deve-se observar aspectos como: perecibilidade, fragilidade, periculosidade, dimensões e pesos considerados especiais.

Segundo o autor, a carga pode ser classificada basicamente em carga geral: carga embarcada, com marca de identificação e contagem de unidades, podendo ser soltas ou unitizadas.

- Soltas (não inutilizadas): itens avulsos, embarcados separadamente em embrulhos, fardos, pacotes, sacas, caixas, tambores etc. Ele comenta ainda que , este tipo de carga gera pouca economia de escala para o veículo transportador, pois há significativa perda de tempo na manipulação, carregamento e descarregamento provocado pela grande quantidade de volumes.
- Unitizadas: agrupamento de vários itens em unidades de transporte;

3.3.1 Preparação da carga a ser transportada

Segundo Keedi (2002), na preparação para o transporte, os produtos devem ser acondicionados em embalagens. Estas devem atender às condições de uso, atuar na promoção e proteção dos produtos envolvidos além de servir como instrumentos para o aumento da eficiência na distribuição.

O autor segue dizendo que a logística de distribuição de mercadorias envolve uma correta relação da embalagem com o modal a ser utilizado. O grau de exposição a danos físicos, o meio onde será armazenado e a frequência de manuseio devem ser considerados. Características de resistência, tamanho e configuração dos envoltórios determinam os equipamentos necessários para a movimentação, empilhamento máximo e estabilidade das mercadorias no armazenamento.

- a) *Pallets* - é uma unidade semelhante a um estrado plano, construído em madeira, alumínio, aço ou outro material resistente, de modo a permitir a movimentação por meio de empilhadeiras, bem como a um perfeito empilhamento nos veículos e nos locais de armazenagem;
- b) *Container* - é um recipiente, construído em aço, alumínio ou fibra, criada para o transporte unitizado de mercadorias e suficientemente forte para resistir ao uso repetitivo.

Ainda informa que os *containers* possuem identificações com informações pertinentes à carga estocada, proprietário dentre outras. As características de resistência e identificação visam dar ao *container* vantagens sobre os demais equipamentos para unitização, tais como: segurança, inviolabilidade, rapidez e redução de custos nos transportes.

3.4 A logística de transporte internacional

Keedi (2001), comenta que a logística de transporte internacional deve fazer com que uma determinada mercadoria saia de seu ponto de origem, numa operação de exportação para aquele que a está remetendo, devendo ser entregue no seu destino, da forma mais conveniente, ao menor tempo, custo adequado, e com o menor ou nenhum tipo de problema, utilizando-se dos mais adequados meios à disposição para este fim.

Para Garcia (2001), uma vez decidida a utilização de terceiros, torna-se necessário estabelecer critérios para seleção de transportadores. São sete os principais critérios utilizados na seleção dos prestadores de serviços de transporte: confiabilidade; preço; flexibilidade operacional; flexibilidade comercial, saúde financeira; qualidade do pessoal operacional; e informações de desempenho.

Ainda segundo Garcia (2001), com a crescente sofisticação das operações de transportes, tanto do ponto de vista tecnológico, quanto do ponto de vista de serviços, a qualidade do pessoal operacional passou a ter uma importância fundamental no desempenho dos transportadores.

3.4.1 Transporte marítimo de carga consolidada

Conforme Keedi e Mendonça (2002), estufar significa preencher os espaços dos *containers*, que podem ser feitos de várias maneiras. O *container* pode ser estufado com qualquer tipo de carga, mas convém lembrar que não se devem misturar mercadorias totalmente diferentes, por causa dos fatores físicos como temperatura, umidade, fitossanitários, etc.

Estes autores informam ainda que, antes de iniciar o processo de estufagem é necessário realizar um estudo sobre a melhor forma de adequação da carga, sendo essencial verificar também a questão do peso. O *container* deve estar totalmente ocupado, existindo um equilíbrio entre os espaços disponíveis. Dessa forma, problemas durante a movimentação da carga podem se evitados.

Eles ressaltam que estes procedimentos, aparentemente simples, quando não planejados de forma correta, podem gerar grandes prejuízos para as empresas de comércio exterior, pois a

mercadoria pode ser danificada durante o percurso de entrega, sendo necessária sua repatriação ou mesmo seu descarte, dependendo das condições que a mesma se apresenta quando exposta a movimentações danosas ou não previstas.

4 ANÁLISE DA SITUAÇÃO-OBJETO DE ESTUDO

Verifica-se no referencial teórico, o qual teve sua abrangência em estudos sobre embalagem, transporte internacional, regras internacionais destacando a modalidade FOB (*Incoterms* 2000), faz-se necessário com esse embasamento, descrever alguns itens que buscam a validação da situação-objeto de estudo referente a exportação de filamentos têxteis de poliéster da empresa Polyenka Ltda para a empresa Hilos Íris SA de CV situada no México.

No que diz respeito à modalidade de venda descrita na situação-objeto de estudo (*FOB Santos*), Hartung (2002), Garcia (2001) e Ratti (2001) concordam que, a obrigação do exportador termina após a mercadoria, transpassar a amurada do navio. A partir deste momento é de responsabilidade do importador, todos os riscos e perda ou dano às mercadorias a partir desta conjuntura.

Demonstra-se na situação-objeto de estudo que, a solução focou o problema de avarias nas embalagens, haja visto que o importador, optou por não devolver a mercadoria, pelo fato da mesma estar intacta, propiciando dessa forma a utilização do produto. Se fosse caracterizada a devolução da mercadoria pelo importador, nota-se que neste contrato de transporte internacional, há forte abertura no sentido de que a empresa exportadora, Polyenka Ltda, pudesse questionar o seu cliente, Hilos Íris SA de CV, sobre a rastreabilidade da mercadoria após a entrega a bordo do navio, conforme as regras do *Incoterm* utilizado, e obter um entendimento entre ambas as partes onde o resultado da degradação da embalagem possa ter ocorrido e desta forma possibilitar uma negociação no sentido de buscar a causa raiz e informar ao cliente sobre as regras e normas contratuais, de compra e venda utilizado, como os termos já previstos antes da concretização do acordo.

No item relacionado à questão de transporte, a abordagem mencionada no tópico Solução do Problema, informa que o Departamento de Exportação desenvolveu uma melhoria no acompanhamento da atividade de entrega da mercadoria, através da contratação de operadores logísticos capazes de fornecer relatórios do “embarque-transporte-desembarque” da mercadoria, visando obter uma rastreabilidade completa da parte que é de seu domínio, conforme contrato de transporte internacional *FOB*.

Keedi (2001) e Garcia (2001) confirmam essa necessidade, dizendo que as empresas exportadoras devem ter o máximo cuidado na contratação de prestadores de serviços logísticos. Segundo estes autores, estes prestadores de serviço devem ter condições de dar suporte aos seus clientes durante todo o processo logístico.

No que diz respeito ao transporte rodoviário de carga consolidada, Garcia (2001) reforça a decisão tomada pelo Departamento de Exportação da Polyenka. O autor, diz que ao contratar um terceiro para executar suas operações de transporte de carga consolidada, faz-se necessário selecionar uma empresa com capacidade de medir desempenho e que disponibilize as informações para a empresa contratante de forma a identificar possíveis problemas ocorridos durante a operação.

Com respeito ao Transporte Marítimo de Carga Consolidada, Keedi e Mendonça (2002), reforçam que procedimentos aparentemente simples, como: atentar para as características das mercadorias a serem colocadas em um mesmo *container*, verificar a questão do peso, fazer a estufagem adequada aproveitando todos os espaços internos dentro do *container* e outros, quando não planejados podem gerar prejuízos à carga e às empresas contratantes.

Sobre este item e o anterior, apesar de não ter sido possível comprovar se os danos às embalagens foram causados, também, durante o transporte da mercadoria desde a origem até o destino, a medida preventiva tomada pelo Departamento de Exportação da Polyenka, sobre passar a informar todos os dados pertinentes à carga aos prestadores logísticos e também aos importadores, foi positiva, pois, com essas medidas dificilmente ocorrerão falhas durante novos processos.

Quanto à embalagem Garcia (2001), diz que as embalagens utilizadas no transporte internacional devem garantir a integridade ou conservação do produto por ela acondicionado, além de suportar os diversos movimentos sofridos pelas cargas durante o transporte e ressalta que os transportes aquaviários, terrestres e aéreos são os que merecem maiores cuidados.

Castro (2003), reforça Garcia (2001), dizendo que a embalagem deve proteger o que vende e que questões como distância, armazenamento, meio de transporte entre outros devem ser levados em consideração. Castro (2003), diz também que nas embalagens devem conter identificação das características da carga e ainda, estas podem ser soltas ou unitizadas.

Quanto ao tipo de embalagem Keedi e Mendonça (2002), dizem que elas podem ser de vários tipos, inclusive de papelão, podendo ser protegidas por filmes protetores ou *pallets* e devem ser adequadas aos mais diversos tipos de mercadorias. Estes autores, complementam ainda que a embalagem danificada pode prejudicar os negócios entre os dois países, pois os custos dos danos às embalagens são do importador diminuindo seu lucro e podendo até diminuir sua confiança no exportador.

Keedi e Mendonça (2002) complementam que as embalagens devem proteger os produtos envolvidos além de servir como instrumentos para o aumento da eficiência na distribuição.

A análise do referencial teórico sobre embalagem com a situação-objeto de estudo, demonstra que houve falha da empresa Polyenka Ltda ao concretizar o primeiro processo de exportação para o cliente Hilos Íris no México, pois foi detectado pelo Departamento de Qualidade da empresa que a embalagem utilizada para acondicionar o produto vendido, não era a apropriada para o produto e para os tipos de modais de transporte utilizados no referido processo.

A carga por ser caracterizada como fracionada e/ou consolidada fora paletizada corretamente. Procedimento confirmado por Castro (2003). Porém, esta fora manuseada várias vezes, contribuindo assim para facilitar a avaria nas embalagens, através dos movimentos das peças que estavam “soltas”, no interior das mesmas.

Dessa forma, a embalagem primeiramente utilizada para acondicionar os produtos da Polyenka reflete, justamente o contrário ao referencial teórico pesquisado - Garcia (2001), Castro (2003) e Keedi (2002).

Apesar das avarias nas mesmas não terem causado danos à mercadoria, os estragos poderiam ter sido os piores possíveis, gerando custos ao importador, e conseqüentemente a diminuição de lucro do mesmo, fazendo com que o exportador o perdesse como cliente, conforme ressalta Keedi e Mendonça (2002).

Por outro lado, a ação corretiva tomada pelo Departamento de Qualidade da Polyenka foi correta e de encontro ao referencial teórico pesquisado, pois ao desenvolver um outro tipo de embalagem, a qual foi aprovada pelo cliente, esta tinha condições de manter a integridade da mercadoria durante um novo processo logístico. Confirmando ainda o referencial teórico, a importância da embalagem foi reconhecida, uma vez que o importador formalizou seu descontentamento quanto à avaria das embalagens ao Departamento de Exportação e a principal função da embalagem foi executada, que é de proteger a mercadoria.

5 CONCLUSÃO

Através da análise do estudo de caso de exportação da Polyenka, foi verificado que o tipo de embalagem utilizada, realmente, não era o apropriado para o acondicionamento do produto, pois sobrava espaço entre as peças fazendo com que houvesse impacto entre as mesmas causando danos às embalagens.

Não há como saber se é verdadeira a hipótese de que as avarias nas embalagens puderam ter sido causadas, também, durante o processo logístico, pois nem a empresa Polyenka Ltda e nem a empresa Hilos Íris solicitaram aos operadores logísticos o rastreamento da mercadoria e dessa forma, não há como saber se houve falhas durante o processo.

A Polyenka mostrou preocupação através da reclamação recebida e com base nos princípios da ISO 9001, tomou ações corretivas e preventivas no sentido de sanar o problema identificado não permitindo que reclamações desse tipo ocorressem novamente. Ressaltando que, com essas medidas todos os clientes serão beneficiados, inclusive o cliente Hilos Íris de S.A de CV.

Apesar de não ser possível saber se o problema das avarias nas embalagens foi causado, também, durante o processo logístico, a ação tomada pelo Departamento de Exportação da Polyenka foi positiva, pois passaram a acompanhar mais de perto todo o processo de exportação.

É preciso ressaltar que é importante que o profissional de Comércio Exterior conheça todo o processo de exportação, sabendo, de acordo com o *Incoterm* escolhido, quais são seus deveres e obrigações, bem como, manter boa comunicação com o cliente e mantê-lo informado sobre os detalhes do processo.

Verifica-se que foi importante a empresa Hilos Íris SA de CV informar à Polyenka sobre o fato ocorrido, pois através da reclamação, os Departamentos de Qualidade e de Exportação, puderam analisar o problema e encontrar a solução para a melhoria do processo.

Existem vários casos de empresas nacionais e internacionais que não informam aos seus fornecedores, os seus descontentamentos e problemas, assim como não sugerem melhorias. Estas empresas optam por devolver as mercadorias e não mais compram do fornecedor e este

por sua vez, não tem a chance de melhorar e/ ou aprimorar seus processos internos e garantir a fidelidade de clientes para aumentar as vendas.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTRO, José Augusto De. **Exportação: aspectos práticos** e operacionais. 5ªed. São Paulo: Aduaneiras, 1999.

GARCIA, Luiz Martins. **Exportar : rotinas** e procedimentos, incentivos e formação de preços. 8. ed. São Paulo: Aduaneiras, 2005.

HARTUNG, Douglas S. **Negócios internacionais**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

HELMEISTER, Nivaldo. *Empaque em mal estado Polyenka*. Mensagem recebida por cleide.macedo@polyenka.com.br em 14 de out.2005.

KEEDI, Samir. **ABC do comércio exterior: abrindo as primeiras páginas**. São Paulo: Aduaneiras, 2002

KEEDI, Samir; MENDONÇA, Paulo C.C. De. **Transportes e seguros no comércio exterior**. São Paulo: Aduaneiras, 2002.

LUNARDI, Ângelo Luiz. **Condições internacionais de compra e venda – Incoterms 2000**. 2ª.ed. São Paulo: Aduaneiras, 2001.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA E COMÉRCIO EXTERIOR. Disponível em: <http://www.desenvolvimento.gov.br/sitio/secex/opeComExterior/logTransporte/logTransporte.php>> (acesso em 23 de maio de 2006).

RATTI, Bruno. **Comércio internacional e câmbio**. 10ª. ed. São Paulo: Aduaneiras, 1994