

# CATÁLOGO DE SERVIÇOS

*Síntese dos principais serviços para as  
Empresas e as Administrações e modalidades  
de distribuição*



# INTRODUÇÃO

## O QUE É O CATÁLOGO DE SERVIÇOS?

O **CATÁLOGO DE SERVIÇOS** da **CÂMARA DE COMÉRCIO ITALIANA DE BELO HORIZONTE (MINAS GERAIS) - BRASIL** favorece a estabilização de relações entre a Câmara e seus clientes sob a base dos critérios transparentes e claros. O Catálogo descreve as atividades em apoio à internacionalização das empresas e do território italiano definindo os princípios de gestão e distribuição. Embora não exaustivo, o Catálogo oferece às empresas e as instituições públicas um quadro dos serviços oferecidos e de seus custos médios. Os custos expressos no interior do Catálogo devem ser considerados como valores médios de referência e que serão substituídos um orçamento específico que será fornecido no momento de pedido do serviço.

## QUEM SOMOS

A **CÂMARA DE COMÉRCIO ITALIANA DE MINAS GERAIS (BRASIL)** – denominada **CCIE-MG** - é uma associação sem fins lucrativos, fundada em 1995. Reconhecida pelo governo italiano, integra, desde 1998, a Associação de Câmaras de Comércio Italianas no Exterior (ASSOCAMERESTERO). Trata-se de uma rede de colaboração composta por mais de 81 câmaras, distribuídas em mais de 58 países, e que dá suporte a 20.000 associados. Compõe a Eurocâmara de Minas Gerais, em conjunto com as demais Câmara de origem europeia em Minas Gerais.

Atuando no âmbito comercial, a instituição contribui, de maneira estratégica, como uma ponte de negócios para o processo de internacionalização de empresas mineiras e italianas, por meio de serviços especializados e customizados. Além disso, fomenta a organização de delegações bilaterais para feiras internacionais, idealiza e organiza seminários temáticos e colabora na viabilização de missões, eventos, entre outras operações.

Na esfera institucional, a Câmara Italiana atua como facilitadora das relações entre a Itália e o Brasil, incentivando o intercâmbio de experiências nos diferentes setores econômicos; intermediando atividades diplomáticas; entre outros. Para tal, estabelece importantes parcerias com instituições governamentais brasileiras e italianas, formando uma sólida rede de cooperação. Entre seus parceiros, destacam-se o Governo de Minas, a Embaixada da Itália no Brasil e o Consulado da Itália em Belo Horizonte.

A sede da **CCIE-MG** está localizada em uma área central da cidade de Belo Horizonte, possui uma estrutura de dois andares, que aumenta assim a própria imagem e institucionalidade. Sediada na Rua Piauí, número 2.019 – 5º andar, em uma zona privilegiada que oferece uma série de serviços, bem ligada a todos os meios de transporte e as principais rotas urbanas.

Seu staff compreende um Secretário Geral e um grupo de colaboradores com bom conhecimento da língua italiana, e conta ainda com uma rede externa de profissionais e colaboradores nas diversas áreas administrativas.

Além disso, a Câmara conta com um Presidente com ampla experiência no campo institucional e de gestão empresarial; com um Vice-Presidente Executivo que por muitos anos foi gestor de empresas e atualmente atua como consultor empresarial e empresário; e com um Conselho Diretor com importantes gestores e empresários locais, italianos e brasileiros.

Sua base associativa é composta prevalentemente por operadores italianos e/ou de descendência italiana que garantem uma pluralidade de setores econômicos presentes na vida da Câmara.

**Missão:** Consolidar-se como referência eficiente e influente na promoção da cooperação comercial, política, institucional e acadêmica entre Minas Gerais e a Itália. Um dos seus maiores deveres é assistir empresas brasileiras e italianas em seu processo de internacionalização e no desenvolvimento de parcerias estratégicas que gerem benefício para os dois países.

**Visão:** Ser percebida pela excelência de seus serviços e reconhecida por seus associados, governos e empresários do Brasil e da Itália como uma entidade de promoção e de fortalecimento das relações ítalo-brasileiras.

**Valores:**

**Ética** em suas relações.

**Transparência** nos resultados.

**Compromisso** em oferecer serviços de qualidade.

**Respeito** às pessoas.

**Promoção** de ambiente favorável para o desenvolvimento de novos negócios

**Comprometimento** com o desenvolvimento sustentável e inovador.

**Visão Global** que compreenda o ambiente de negócios como um conjunto de relações interdependentes.

A **CCIE-MG** desenvolve atividades nas seguintes áreas de atuação.

**Promoção de negócios:** Realiza eventos promocionais para favorecer o conhecimento dos mercados e oportunidades recíprocas (Itália-Brasil) de intercâmbio e investimento em diversos setores; participação em feiras e missões *incomming* e *outgoing*, encontros b2b e outros.

**Assistência e Consultoria às Empresas (ACI):** Oferece serviços as empresas italianas e brasileiras, adequadas as reais e mutáveis exigências presentes em todas as fases do processo de internacionalização. A **CCIE-MG** se propõe como principal referência confiável e profissional para e sobre o mercado brasileiro.

A Área de Assistência e Consultoria às Empresas dispõe de uma ampla gama de serviços, de modo que consegue atingir um alto grau de satisfação às exigências de empresas mediante as sinergias com adequados especialistas externas, selecionadas e coordenadas da mesma CCIE-MG.

**Serviços em Rede de Câmara – Integração Intercâmaras, entre CCIE e o Sistema Itália:** destinados a aumentar o grau de integração efetivo e realização de atividades com projetos em rede que envolva as CCIE, especialmente entre aquelas no mesmo país, no nosso caso o Brasil e nas mesmas áreas geográficas (América do Sul). Criar maior sinergia também com outros entes, públicos e privados, tendo semelhantes finalidades institucionais e de negócios.

**Informação e comunicação:** Tem o objetivo de comunicar as atividades da **CCIE-MG**, promovendo as ações, os sócios, os parceiros, as empresas e as oportunidades de negócios no mercado local italiano.

## COMO OPERAMOS

Para alcançar os objetivos propostos, trabalhamos com os nossos Associados e com as realidades empreendedoras italianas e locais, e com todos os sujeitos públicos e privados que agem de forma organizada em apoio da internacionalização das empresas, em particular: Governos das Regiões Italianas, Câmaras de Comércio, Associações e categoria, Feiras, Consórcios, Cooperativas, Redes de empresas, Distritos Industriais, Bancos, Secretarias e Agências de Desenvolvimento Econômico do Território, organismos internacionais.

## OS NOSSOS OBJETIVOS

***Dar assistência às empresas na qualidade de cliente*** através de serviços que vão de informações de primeira orientação de cada mercado ao apoio específico às estratégias de posicionamento e de consolidação das empresas italianas no mercado estrangeiro, e daquelas locais que queiram colaborar com as empresas italianas.

***Realizar eventos e atividades de match-making*** para dar às empresas a possibilidade de encontrar contrapartes estrangeiras para apresentar propostas de colaboração produtiva, tecnológica e comercial.

***Promover e valorizar as excelências do território italiano***, difundindo as peculiaridades e o *know-how* também através da realização de missões de grupos de empresas, distritos produtivos, no exterior, ou missões de *incomming* de empresas e operadores estrangeiros diretamente nos territórios nos quais as empresas italianas operem.

***Fornecer competências*** sobre como operar no País, através de intervenções com formação orientada a cada empresa e/ou profissionais; ou através de estandes formativos também em colaboração com as principais universidades italianas e estrangeiras.

## OS NOSSOS PRINCÍPOS

Com o objetivo de assegurar serviços de qualidade nos empenhamos para garantir regularmente:

- **Competência:** a **CCIE-MG** possui um time de colaboradores internos e externos com grande capacidade e experiência em sua área de atuação.
- **Cortesia:** se estabelece uma aproximação respeitosa e cortês com o objetivo de manter um vínculo com o cliente também no futuro.
- **Confidencialidade:** a **CCIE-MG** não deixa publica as informações de nossos clientes ou de seus projetos, a não ser que haja autorização prévia.
- **Clareza:**
- **Imparcialidade:**

O fornecimento dos nossos serviços se baseia em:

- Alcançar os objetivos definidos;
- Percorrer procedimentos legais e éticos;
- Atualidade;

## QUALIDADE PADRÃO DOS SERVIÇOS

Para garantir e implementar a performance em cada serviço e dar sempre melhor assistência aos próprios clientes, a **CCIE-MG** efetua um monitoramento contínuo dos mesmos e um serviço de *customer satisfaction* que se apoia no princípio da máxima atenção ao Cliente com um sistema de gestão de reclamações.

## NOTAS

- ✓ Dos custos expressos devem-se reter os valores médios de referência que são substituídos por uma citação específica que será fornecida no momento de requerimento do serviço;
- ✓ no momento da formulação da citação serão fornecidas indicações em eventuais encargos de Leis aplicáveis aos custos expressos;
- ✓ os serviços são concedidos somente através da aceitação da citação e concessão do relativo adiantamento;
- ✓ se pontua que eventuais serviços não inclusos no presente Catálogo poderão de qualquer forma ser requisitados à **CCIE-MG** que avaliará a viabilidade e as condições;

## TIPOLOGIA DOS SERVIÇOS

### 1. SERVIÇOS INFORMATIVOS

**Primeira orientação ao mercado**

1.a **Análise mercado País/ Setor**

1.b **Dossiês informativos sobre normativas (alfandegárias, fiscais, incentivos)**

1.c **Informações sobre feiras e manifestações**

### 2. EVENTOS E COMUNICAÇÃO

2.a **Eventos**

- *Networking & Business events*

2.b **Comunicação**

- Contato com a imprensa local
- Inserções de publicidade: ações e informações sobre a mídia social

### 3. BUSINESS CONTACT

3.a **Estudo & Pesquisa parceiros/contrapartes elegíveis**

- Registro de parceiros comerciais em potencial e parceiros estratégicos para o desenvolvimento de negócios (*players*, importadores, distribuidores, fornecedores e outros)

3.b **Organização de missões *incoming-outgoing*: workshop b2b**

3.c **Participação/ representação de empresas italianas em feiras no Brasil ou Participação/ representação de empresas brasileiras em feiras na Itália.**

#### **4. SERVIÇOS DE ASSISTENCIA E DE CONSULT BUSINESS CONTACT**

4.a **Gestão de pedidos especializados em assistência e consultoria**: uma ampla gama de serviços que podem satisfazer todas as exigências das empresas através de sinergias com adequados especialistas externos, selecionados e coordenados pela **CCIE-MG**:

- Assistência administrativa, fiscal e tributária;
- Assistência em operações extraordinárias como *joint venture*, aquisições e fusões;
- Assistência legal;
- Assistência logística e alfandegária: estudos de viabilidade no mercado (classificação dos produtos conforme Códigos Alfandegários NCM);
- Assistência na pesquisa tanto de financiamentos, fiscais quanto para o *set up* das empresas;
- Assistência em operações de transferência de *know-how*;
- Assistência no registro de marcas e patentes;
- Assistência em pesquisa de dependentes e administradores;
- Assistência em pesquisas de cunho local;
- Assistência com os órgãos públicos e privados de pesquisa econômica e científica;
- Assistência com o Banco Central (Bacen) e a Secretaria de Comércio Exterior (SECEX)
- Assistência especializada para o desenvolvimento de estratégias de entrada (investigações específicas de partes setoriais, de produtos);
- Consultoria em Comunicação & *Marketing*;
- Constituição de instrumentos de instalação (escritórios de representação, *project office*, *branch office* e auxiliares de propriedade);
- Apoio operativo em todas as fases de instalação (*start up*, assistência logística, seleção de pessoal);
- Traduções técnicas, especializadas e juramentadas/ Intérprete;
- Obtenção de vistos e documentos italianos e brasileiros.

## DESCRIÇÃO SERVIÇOS

### 1 - SERVIÇOS INFORMATIVOS

#### 1.a Análise mercado País/Setor

*Apresentação do mercado local, fornecendo uma primeira orientação útil para avaliar as possibilidades concretas de introdução da produção italiana no Brasil e vice-versa.*

#### Conteúdos do serviço (exceto diversos acordos com o Cliente)

- Breve nota conjuntural econômico-financeira do País
- Análise da demanda do setor de interesse da empresa italiana
- Análise da distribuição do produto italiano/tipologia de produto
- Análise da concorrência
- Principais eventos e manifestações locais do setor

#### Modalidade de concessão

O pedido deve ser enviado a:

Ana Corrêa (Secretária Geral)

[ana.correa@italiabrasil.com.br](mailto:ana.correa@italiabrasil.com.br) - Tel.: +55 31 3287-2211 (número interno 206)

### **1.b Dossiês informativos sobre normativas (alfandegárias, fiscais, incentivos)**

*Dossiês informativos sobre as principais normativas alfandegárias, fiscais e sob presença de particulares incentivos em benefício das empresas.*

#### **Conteúdos do serviço (exceto diversos acordos com o Cliente)**

- breve introdução ao tema de interesse com detalhes na modalidade de cálculo alfandegário brasileiro
- indicação do quadro normativo de referência com indicações das particulares referências (isto não prevê a tradução de cada norma/Lei)
- indicação de instituições e parceiros para assistência alfandegária

#### **Modalidade de concessão**

O pedido deve ser enviado a:

Ana Corrêa (Secretária Geral)

[ana.correa@italiabrazil.com.br](mailto:ana.correa@italiabrazil.com.br) - Tel.: +55 31 3287-2211 (número interno 206)

### **1.c Informações sobre feiras e manifestações**

*Informações sobre as principais feiras e manifestações relevantes em âmbito nacional e internacional relativas a um setor específico. Tal serviço pode ser concedido por 1) comissão da Entidade da feira interessada em promover a própria manifestação ou por 2) pedido de empresas interessadas em ter informações sobre a manifestação.*

#### **Conteúdos do serviço (exceto diversos acordos com o Cliente)**

- Indicação das principais feiras e manifestações com breve nota introdutiva sobre a manifestação de interesse em: edições anteriores, indicações em modalidade de participação e referências dos entes organizadores inclusas informações técnicas (superfície conjunta da manifestação, custos só da área e preparação de base aos cuidados da instituição feira, países estrangeiros em participação e eventuais limitações às participações estrangeiras, número global de expositores - nacionais e



estrangeiros-, número de expositores e visitantes da edição anterior e suas relativas nacionalidades (no caso de uma feira pré-existente).

- Preventivo para assistência à participação

#### **Modalidade de concessão**

O pedido deve ser enviado a:

Ana Corrêa (Secretária Geral)

[ana.correa@italiabrazil.com.br](mailto:ana.correa@italiabrazil.com.br) - Tel.: +55 31 3287-2211 (número interno 206)

## **2. EVENTOS E COMUNICAÇÃO**

### **2.a Eventos: *Networking & Business Events***

*Organizações de eventos sociais e promocionais, visitas e encontros em empresas, instituições e entidades empreendedoras com o objetivo de promover ou favorecer a rede de trabalho para o desenvolvimento de novos contatos de negócios e/ou incrementar a base associativa. Possibilidade de colocar o evento no interno de manifestações mais amplas ou setoriais.*

#### **Conteúdos do serviço (exceto diversos acordos com o Cliente)**

- Definição dos conteúdos com o Cliente
- Definição da tipologia de evento (exposição, *show room*, degustação, etc)
- Organização logística (local, predisposição de materiais, serviços *hostess* e intérprete, catering)
- Gestão das funções de impressão
- Seleção enviados (*mailing-recall*)
- *Follow up*

**Modalidade de participação**

O pedido deve ser enviado a:

Ana Corrêa (Secretária Geral)

[ana.correa@italiabrasil.com.br](mailto:ana.correa@italiabrasil.com.br) - Tel.: +55 31 3287-2211 (número interno 206)

**2.b Comunicação: Contato com a imprensa local & Inserções publicitárias em revistas e outros, sob as mídias eletrônicas e mídias sociais**

*Publicação de material promocional-publicitário em revistas e outros, em mídias eletrônicas e mídias sociais.*

**Conteúdos do serviço (exceto diversos acordos com o Cliente)**

- Definição dos conteúdos com o Cliente
- Identificação dos órgãos de impressão e mídias mais adequados para o tipo de comunicação e para o tipo de Cliente
- Definição da mensagem promocional-publicitária também em consideração das características culturais e do alvo de referência local

**Modalidade de concessão**

O pedido deve ser enviado a:

Ana Corrêa (Secretária Geral)

[ana.correa@italiabrasil.com.br](mailto:ana.correa@italiabrasil.com.br) - Tel.: +55 31 3287-2211 (número interno 206)

## 3 – BUSINESS CONTACT

### 3.a Pesquisa parceiros/contrapartes

*Registro de parceiros potenciais e estratégicos para o desenvolvimento dos negócios (players, importadores, distribuidores, fornecedores e outros)*

#### Conteúdos do serviço (exceto diversos acordos com o Cliente)

##### **Definição dos conteúdos com o Cliente**

- ◆ Recolhimento de dados para empresa através de um formulário com o perfil da empresa, seguido de dados e documentos sobre o *status* de constituição da empresa. O perfil da empresa deverá conter particularmente os códigos aduaneiros específicos do tipo de interesse, parceira e perfil dos parceiros procurados e o objetivo para a entrada no mercado, de forma que se permita identificar a melhor estratégia de penetração no território local.

##### **Identificação e Entrevistas Players/contrapartes**

- ◆ Elaboração de um elenco dos principais *players*/ possíveis contrapartes no mercado local, do setor específico pedido.
- ◆ Depoimentos de alguns *players* selecionados dado mercado local (entrevistas pessoais).
- ◆ Escrita de uma primeira lista verificada de contrapartes (máx. 10 nominativos) com indicação de endereço completo, número de telefone e fax, e-mail empresarial, atividade principal (ex. agente, concessionário, atacadista/ distribuidor etc.) e setor de mercadorias.
- ◆ Compartilhamento da lista com o cliente

##### **Match-making internacional**

- ◆ Seleção e tomada de contato com as contrapartes pré-escolhidas pelo cliente, em particular na base dos interesses e dos objetivos expressos nas empresas.
- ◆ Entrega do elenco final das contrapartes em potencial ao pedinte

##### **Organização da agenda de encontros**

- ◆ Elaboração e entrega de uma agenda para os encontros b2b entre as empresas
- ◆ Os encontros poderão acontecer na sede da Câmara, na sede da empresa local, em feiras ou

virtualmente (ex. conferências Skype).

**Assistência e acompanhamento do staff da CCIE-MG**

- ◆ Acompanhamento, tradução e interpretação de b2b e encontros da sua rede de trabalho, *in company*, em feiras, missões, etc. (a definir no orçamento).

**Modalidade de concessão**

O pedido deve ser enviado a:

Ana Corrêa (Secretária Geral)

[ana.correa@italiabrasil.com.br](mailto:ana.correa@italiabrasil.com.br) - Tel.: +55 31 3287-2211 (número interno 206)

**3.b Organização de missões incoming-outgoing: workshop com encontros B2B**

*Organização de missões incoming/outgoing e encontros B2B entre o Cliente e contrapartes para o desenvolvimento de ações comerciais, de investimento, joint-ventures etc. também em modalidades workshop envolvendo mais operadores com a mesma temática e com o mesmo fim.*

**Conteúdos do serviço (exceto diversos acordos com o Cliente)**

- Definição dos conteúdos com o Cliente
- Seleção das contrapartes
- Tomada de contato com as contrapartes para conferir previamente
- Organização de encontros B2B (definição *venue*, horários da agenda, assistência intérprete)
- Organização workshop (definição *venue*, identificação moderador, suporte intérprete)
- *follow up*

**Modalidade de concessão**

O pedido deve ser enviado a:

Ana Corrêa (Secretária Geral)

[ana.correa@italiabrasil.com.br](mailto:ana.correa@italiabrasil.com.br) - Tel.: +55 31 3287-2211 (número interno 206)

### **3.c Participação / representação empresas italianas em feiras no exterior ou participação / representação empresas estrangeiras em feiras italianas**

*Organização, para cada empresa ou grupo de empresas italianas ou estrangeiras, da participação nas manifestações de feiras italianas ou estrangeiras. Presença em uma feira com estande da Câmara em representação de empresas italianas locais.*

#### **Conteúdos do serviço (exceto diversos acordos com o Cliente)**

- Identificação da manifestação da feira com o Cliente e definição da modalidade de participação (presença em um único estande, estande de grupo ou organização de agenda B2B)
- Tomada de contato com a instituição da feira e definição da participação
- Serviços para suporte de aluguel e preparação do estande, envio e desembaraço de mercadorias para exposição, organização de encontros B2B, inscrição em catálogo, realização material promocional, suporte intérprete
- Suporte operativo para organização da missão *incoming-outgoing* (bilhetes aéreos, transportes, acomodação, serviços de vistos)
- No caso de presença com um estande da Câmara em representação de empresas italianas ou locais: identificação e contato com empresas a representar, informações sobre produtos e serviços a promover
- follow up

#### **Modalidade de concessão**

O pedido deve ser enviado a:

Ana Corrêa (Secretária Geral)

[ana.correa@italiabrasil.com.br](mailto:ana.correa@italiabrasil.com.br) - Tel.: +55 31 3287-2211 (número interno 206)

## 4 - SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA E DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA

### 4.a Gestão de pedidos especializados de assistência e consultoria

*Procura de informações especialistas, estudos de estratégias de internacionalização, pesquisa de consultores qualificados para serviços específicos, rede de trabalho com associados da Câmara, fornecedores de serviços, serviços personalizados para investidores estrangeiros, etc.*

Esta assistência se desenvolve através de uma ampla gama de serviços capaz de satisfazer todas as exigências das empresas através de sinergias com especialistas externos adequados, selecionados e coordenados da **CCIE-MG**:

- Assistência legal
  - ◆ *Auditing* & análise de risco
  - ◆ Contratos Internacionais
  - ◆ Contratual
  - ◆ Constituição de sociedade com capital estrangeiro ou misto
  - ◆ Registro de marcas e patentes
  - ◆ Soluções das controvérsias (recuperação de crédito, conciliação, mediação, arbitragem)
  - ◆ Tutela das Propriedades intelectuais
- Assistência administrativa, fiscal e tributária
- Assistência em pesquisa de financiamentos, isenções fiscais, incentivos à Tecnologia e Inovação
- Assistência para operações de transferência de *know how*
- Assistência para participação em programas comunitários ou em organismos internacionais
- Assistência para pesquisa representação local
- Assistência com os órgãos públicos e privados de pesquisa econômica e científica;
- Assistência com o Banco Central (Bacen) e com a Secretaria de Comércio Exterior (SECEX);

- Assistência especializada para o desenvolvimento de estratégias de entrada (investigações versadas aos subsetores, de produto)
- Consultoria em Comunicação & Marketing;
- Constituição de instrumentos de instalação (escritórios de representação, *project office*, *branch office* e subsidiários de propriedade)
- Operações extraordinárias *joint venture*, aquisições e fusões
- Apoio operativo em todas as fases de instalação (*start up*, assistência logística, seleção de pessoal)
  
- ◆ Assistência Logística e Aduaneira: Estudos de viabilidade para entrada no mercado (TARIC Códigos Aduaneiros) com as seguintes informações:
  - ◆ Características do intercâmbio: volume de importação e exportação;
  - ◆ Características e volume da produção e consumo: principais polos produtores e consumidores.
  - ◆ Custos de transporte mercadoria e seguro;
  - ◆ Outras eventuais informações recebidas relevantes.
  - ◆ Preço final do produto nacionalizado.
  - ◆ Produtos semelhantes ou no mercado;
  - ◆ Traduções técnicas, especializadas e juramentadas/intérprete;

#### **Conteúdos do serviço (exceto diversos acordos com o Cliente)**

- Identificação das exigências do cliente e análise das modalidades de fornecimento dos serviços necessários;
- Identificação de eventuais consultorias;
- Realização de orçamentos específicos;

#### **Modalidade de concessão**

O pedido deve ser enviado a:

Ana Corrêa (Secretária Geral)

[ana.correa@italiabrasil.com.br](mailto:ana.correa@italiabrasil.com.br) - Tel.: +55 31 3287-2211 (número interno 206)