

InfoBiz

INFORMAÇÕES DE MERCADO

معلومات السوق

MARKET INFORMATION

Países Árabes

Negociação



Câmara de Comércio Árabe Brasileira
الغرفة التجارية العربية البرازيلية
ArabBrazilian Chamber of Commerce

Reprodução somente com autorização da Câmara de Comércio Árabe Brasileira (Lei nº 9610/98). Desenvolvimento de Mercado: infobiz@ccab.org.br - www.ccab.org.br

تحظر إعادة الإنتاج إلا بموجب موافقة الغرفة التجارية العربية البرازيلية (القانون رقم 9610/98).
تنمية السوق: infobiz@ccab.org.br - www.ccab.org.br

Reproduction only with authorization of the Arab Brazilian Chamber of Commerce (Law 9610/98). Market Development: infobiz@ccab.org.br - www.ccab.org.br



Salim Taufic Schahin
Presidente

Wladimir Freua
Vice Presidente de Comércio Exterior

Michel Alaby
Secretario Geral

Equipe Técnica Responsável

Rodrigo Solano
Gerente de Desenvolvimento de Mercado

Fábio Ottaiano

Marcus Vinícius Pillon

Patrícia Migueres

Venâncio Goulart

Analistas Desenvolvimento de Mercado

Email: infobiz@ccab.org.br

Tel.: + 11 3147-4074



Sumário

Localização e Identificação dos Países Árabes	3
Ambiente de Negócios	3
Dicas.....	5



Localização e Identificação dos Países Árabes

O assim chamado "Mundo Árabe" é composto por 22 países, hoje membros da "Liga Árabe" e têm em comum seu principal idioma oficial ou nacional o árabe. São eles: Arábia Saudita, Argélia, Bahrein, Catar, Djibuti, Egito, Emirados Árabes Unidos, Iêmen, Ilhas Comores, Iraque, Jordânia, Kuwait, Líbano, Líbia, Marrocos, Mauritânia, Omã, Palestina, Síria, Somália, Sudão e Tunísia. É importante lembrar que países como Irã, Afeganistão, Paquistão e Turquia entre outros, não fazem parte do mundo árabe, pois falam idiomas que divergem do árabe em sua origem e estrutura.

A Liga dos Países Árabes foi formada em 1945 com o objetivo de dar expressão política às nações árabes. Os membros iniciais eram Egito, Síria, Líbano, Transjordânia (hoje Jordânia), Iraque, Arábia Saudita, e Iêmen. Atualmente as 22 nações de língua árabe compõem a liga. A Liga é organizada através de um conselho, comitês especiais, e um secretário permanente estabelecido no Cairo. A constituição da liga fornece para os estados membros coordenação em áreas como educação, finanças, legislação, comércio, política estrangeira, e proíbe o uso de força nas disputas entre os membros. Um tratado comum da defesa foi assinado em 1950. Entre as atividades mais importantes desenvolvidas pela Liga Árabe está a sua preocupação em coordenar a vida econômica árabe. Os esforços para atingir os objetivos incluem:

- União das Telecomunicações Árabes (Arab Telecommunication Union) em 1953;
- União dos Correios Árabes (Arab Postal Union) em 1954;
- Banco de Desenvolvimento Árabe (Arab Development Bank) 1959 mais tarde conhecida como Organização Financeira Árabe.

Ambiente de Negócios

Em alguns aspectos o mundo árabe é uma realidade diferente para o homem de negócios ocidental. Em outros, o brasileiro possui algumas similaridades culturais. No geral, é importante dar especial atenção para os detalhes e as divergências comportamentais em relação ao que existe no Brasil. A mediada em que o mundo se globaliza, a tendência é de que os ambientes de negócio sigam um padrão mais internacional de pontualidade, etiqueta e práticas comerciais. Apesar da cultura negociadora caminhar lentamente para uma existência independente das diversas culturas nacionais, conhecer a cultura da outra parte pode ser um diferencial para facilitar o processo de comunicação e negociação.

- **Tempo:** Assim como em muitas regiões do Brasil, a noção de tempo nos países árabes é bastante flexível. Os árabes não são muito receptivos à idéia de que os horários devem governar sua vida. Planejar com muita antecedência não é costumeiro, também pode ser considerado ofensivo apressar uma negociação. É prudente deixar folgas nos horários marcados e não cobrar pontualidade extrema. Um casual atraso de um árabe não significa que ele estará ofendendo ou menosprezando o combinado. Porém, esta atitude não deve ser imitada por quem deseja fazer negócios com os árabes, a fim de se seguir um costume internacional. Os árabes são orientados para o passado, gostam de falar de sua história, tradição, herança e cultura, e podem esperar o mesmo da outra parte. O respeito pelos ancestrais, predecessores e mais velhos também é característico.

- **Ritmo:** O ritmo das negociações deve ser moderado e as questões devem ser apresentadas uma a uma. Normalmente há muitas exigências iniciais com concessões lentas através do regateio, prática bastante corriqueira no mundo árabe. Os árabes são conhecidos, de maneira geral, por serem negociadores muito eficazes. É regateando que os árabes se misturam socialmente com seus parceiros comerciais, tomam decisões, e obtêm o sustento de suas famílias. O negociador brasileiro deve estar preparado com estratégias definidas de resposta para a barganha.

- **Interrupções:** É possível que durante reuniões de negócio, o telefone toque, pessoas alheias à reunião entrem na sala, ou ainda o assunto seja mudado repentinamente sendo retomado num momento posterior. Os árabes gostam de conversar durante um longo tempo sobre temas diversos antes dos negócios. É recomendado que se tenha tempo entre uma reunião e outra. Toda esta atmosfera faz parte do ambiente cultural de negócios no mundo árabe.



- **Formalidade:** Deve-se evitar ser excessivamente formal e esperar um *feedback* expressivo caso haja divergências. A sensibilidade, emotividade, e espontaneidade são características comuns entre os árabes. Ser levemente emotivo nas negociações pode demonstrar sinceridade e ajudar nos negócios.

- **Datas e feriados:** Em muitos países árabes os feriados semanais são quinta e sexta-feira. Muitos países têm mudado para sexta e sábado a fim de obter mais dias úteis em comum com o ocidente. Há ainda países árabes que adotaram os feriados semanais ocidentais nos sábados e domingos.

Quintas e sextas: Arábia Saudita e Omã.

Sextas e sábados: Argélia, Bahrein, Catar, Egito, Emirados Árabes, Iêmen, Ilhas Comores, Iraque, Jordânia, Kuwait, Líbia e Síria.

Sábados e domingos: Líbano, Marrocos, Mauritânia e Tunísia.

Sextas: Djibuti, Palestina, Somália e Sudão.

- **Coletivismo x Individualismo:** Os árabes possuem uma orientação mais coletivista que individualista. Isto é mais nítido quando se negocia com empresas governamentais ou semi-governamentais. O processo decisório geralmente ocorre coletivamente, porém com a palavra final dada pela pessoa de maior nível hierárquico, que deve ter sua autoridade respeitada.

- **Pessoas x Empresas:** Para os árabes, a pessoa do negociador é extremamente importante e é consenso que esta parte não deve ser substituída no decorrer do processo de negociação, pois no hábito árabe de se pensar, as pessoas estão claramente divididas entre amigos e estranhos. Caso a pessoa do negociador seja trocada, todo o processo de construção da confiança e segurança deve ser retomado, o que pode atrasar ou comprometer a negociação. Não se deve esquecer que segurança e confiança são dois pontos fundamentais nas negociações e estão intimamente ligadas à pessoa do negociador.

- **Comunicação não Verbal:** A comunicação não verbal também é bastante expressiva e os contatos físicos entre os homens são mais próximos que no Brasil. Durante a negociação o contato ocular e a proximidade física são levemente superiores ao que ocorre no Brasil. Bastante gesticulação também pode ser esperada em alguns países. Não é recomendado mostrar a sola do pé ou do sapato para um árabe. Isto está ligado a um costume herdado dos nômades do deserto, que andavam descalços com os pés muito sujos e dispendo de pouca água para lavá-los, constituía-se em ofensa, então mostrar essa parte do corpo tornou-se rude, por representar a sua parte mais suja e baixa. Colocar a mão direita no coração depois de apertar a mão de alguém é demonstração de respeito e sinceridade. Os homens se levantam quando uma mulher entra na sala, todos se levantam quando novos convidados chegam a uma reunião social e quando uma pessoa de mais idade ou de alto cargo entra ou sai da sala. Se o negociador ocidental ou qualquer que seja a pessoa admirar algum objeto (quadro, escultura, etc.), o árabe poderá insistir que aceite como presente e em muitos países, presentes são dados ou aceitos com as duas mãos e não são abertos na frente do doador. Havendo tal distinção em receber o presente, é importante retribuí-lo. Os árabes são reconhecidos por sua hospitalidade e generosidade, por isso será indelicado recusar convites para almoços, jantares, cafés, chás e/ou presentes. Normalmente, a troca de presentes pode caracterizar o início de um relacionamento pessoal.

- **Religião:** É importante estar preparado para a importância dada à religião. Isto pode influenciar muito na negociação. Procurar neutralidade, respeito, ser paciente, e saber lidar com imprevistos irão auxiliar na sua jornada de negócios com os países árabes. Na sua essência, o Islã tem muito em comum com o cristianismo, já que reafirma o conteúdo dos evangelhos e do antigo testamento. Muitos dos capítulos do Alcorão se referem a passagens também presentes na Bíblia. Allah, portanto, não é senão o mesmo Deus presente na Bíblia cristã, pronunciado em língua árabe. Para os muçulmanos, Deus é o Criador de tudo, e tanto o presente, como o passado e o futuro são conhecidos ou feitos por Ele. Por isto é comum se escutar "Insha Allah" (se Deus quiser) ao se planejar algo no futuro. O Islã abrange a política, o direito e o comportamento social, não havendo, geralmente, separação entre a Igreja e o Estado; as instituições públicas e o próprio poder jurídico são regidos pela religião. Familiarizar-se com a cultura islâmica é essencial para entender a cultura árabe. Como o Alcorão, (livro sagrado do Islamismo) deve ser lido na língua árabe, virtualmente todos os muçulmanos, mesmo não árabes, conhecem o árabe escrito. Com isso, o árabe se torna uma das línguas mais utilizadas no mundo. O calendário árabe é determinado em função da religião e é baseado nas fases da lua.



O calendário lunar é composto de 12 meses, que correspondem cada um, a rotação completa da Lua em torno da Terra. A extensão do ano medida nesses termos é aproximadamente onze dias menor que a do ano solar (calendário gregoriano-ocidental).

- **Hierarquia:** As apresentações de negociadores ocidentais, quando feitas por uma pessoa de "status", respeitada pelo árabe, pode alterar positivamente o rumo das negociações. Hierarquia e idade são fatores de "status" para os árabes. A marcante demanda, por parte dos árabes, em negociar com pessoas que tenham poder de decisão na empresa é outro ponto considerado fundamental para ser bem sucedido. Deve-se conhecer, acima de tudo, o processo de tomada de decisão da outra parte para otimizar o processo de negociação. Em alguns países árabes, notadamente do Golfo Árábico, há estrangeiros que negociam pelos árabes, mas é relevante saber que a última palavra será da pessoa com quem se negocia ou de seu superior, o árabe.
- **Legislação Sharia:** Sharia: caminho - referindo-se ao caminho que um muçulmano deve seguir para a salvação. A lei islâmica ou sharia governa os assuntos de religião, justiça penal, sistema financeiro e ética de negócios. A maioria dos Países Árabes têm uma parte da lei sharia lidando com questões como casamento e divórcio. No sistema bancário Islâmico é proibido cobrança de juros e a iniciativa, o esforço e os riscos envolvidos são mais importantes que o próprio dinheiro investido. A economia islâmica é baseada na crença que o provedor de capital deve dividir os riscos nas empreitadas de negócios. Investimentos em negócios considerados proibidos (bebidas alcoólicas, carne suína etc.) devem ser desconsiderados.

Dicas

- **Assuntos:** É importante informar-se sobre o país e sua história antes de visitá-lo. Muitos homens de negócio gostam de falar das conquistas nacionais, de sua cultura e história. Evite falar de política ou religião. Seja bem-humorado, mas não faça piadas com conotação sexual ou racista. Não é comum perguntar a um árabe muçulmano sobre filhas e esposa especificamente, mas sobre a família e as crianças em geral. Será conveniente conversar sobre o idioma árabe, as contribuições à língua portuguesa e a cultura brasileira, as contribuições do árabe para a evolução da humanidade durante a Idade Média, entre outros temas. Futebol é um assunto sempre bem-vindo entre os árabes.
 - **Cumprimentos:** A religião também rege os cumprimentos. Geralmente usa-se "As-salamu Aleykum" - Que a paz esteja convosco. A resposta deve ser "Waleykum As-salám". O aperto de mão é usado sendo que os homens locais se cumprimentam com beijos na face. Os homens devem estender a mão primeiro para que uma mulher o cumprimente.
- Caso uma mulher ou um homem não estenda a mão, leva a mesma ao coração como sinal de respeito. A despedida geralmente é "Ma-assálama".
- **Mulheres:** Atualmente, a mulher goza de liberdade para a maior parte das atividades antes desempenhadas apenas por homens na grande maioria dos países árabes. As mulheres podem possuir cargos de importância e também negociar.
 - **Roupas:** De maneira geral não há diferença entre as roupas usadas no Brasil e nos países árabes durante uma reunião de negócios. É importante, porém que as mulheres brasileiras cubram os braços e as pernas como sinal de respeito. Mulheres que visitam a Arábia Saudita devem usar a *abaia* (túnica negra) sobre a roupa. Nas demais regiões, ternos femininos são bem aceitos. Para os homens, terno e gravata são apropriados.
 - **Idioma:** Muitas pessoas nos países árabes falam inglês ou francês (países do Magreb) e há uma crescente minoria que fala espanhol principalmente no Norte da África. Porém é importante que se fale lentamente e com palavras simples para facilitar a comunicação. O conhecimento de algumas palavras em árabe é uma demonstração de interesse e respeito pela cultura local e pode trazer bons resultados.