



REVISTA ELETRÔNICA DE
NEGÓCIOS INTERNACIONAIS
v.8, n.1, Art.4, p.48-67, 2013
<http://internex.espm.br>
ISSN 1890-4865

Artigo

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NO PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO

Arnaldo Mazzei Nogueira¹

Maria Simone Prates Barreto²

Monica Pereira Delgado³

Resumo: Esse artigo tem como objetivo apresentar um estudo de caso de uma empresa brasileira globalizada do segmento de engenharia e construção. O foco do artigo é o gerenciamento de recursos humanos internacionais com destaque aos subsistemas de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, expatriados e repatriados e remuneração. O estudo foi dividido em quatro etapas: a primeira foi à revisão bibliográfica sobre a temática de recursos humanos internacionais e cultura de países, a segunda foi à realização de várias entrevistas semiestruturadas para coleta de dados relativos aos processos, políticas e práticas de recursos humanos internacionais da empresa, a terceira foi à pesquisa em sites e em documentos internos da empresa e a última etapa foi à análise do conteúdo das entrevistas e suas correlações com o referencial conceitual. Verificou-se a necessidade de elaboração de um planejamento estratégico conjunto, entre as áreas de relações internacionais com a área de recursos humanos, que leve em consideração os aspectos culturais de cada país onde atuam até uma melhor preparação das lideranças atuais. Observou-se também, que a empresa está empreendendo ações visando mudar o posicionamento da área de Recursos Humanos para uma atuação mais estratégica.

Palavras-chave: gestão de recursos humanos internacionais; processos de recursos humanos internacionais; dimensão cultural.

¹ Universidade de São Paulo (FEA) e PUCSP (FEA); Doutor em Ciências Sociais pela UNICAMP; Coordenador do Curso de Administração da PUCSP; Docente nos cursos de Graduação da FEAUSP e Pós-Graduação da PUCSP. Avenida Prof. Luciano Gualberto, 908, Cidade Universitária, CEP: 05508-010; São Paulo – SP. E-mail: ajnogueira@pucsp.br; ajfranca@usp.br

² Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUCSP); Mestrado em Administração; Professora convidada da Fundação Dom Cabral, Docente no curso de Pós-Graduação no Instituto Nacional de Pós-Graduação (INPG); Consultora em Gestão de Pessoas. Rua Monte Alegre, 984, Perdizes, CEP: 05014-901; São Paulo – SP. E-mail: simonebarreto@hotmail.com

³ Centro Universitário (FEI); Mestre em Administração pelo Centro Universitário (FEI); Vice Presidente de Gestão Humana do Grupo Inversões Mundial. Avenida Humberto Alencar Castelo Branco, 3972, Assunção, CEP: 09850-901; São Bernardo do Campo – SP. E-mail: monica.pereira6@hotmail.com

Introdução

A noção de gerenciamento estratégico de recursos humanos pode ser definida como a relação entre o ambiente externo competitivo e as atividades que afetam o comportamento dos indivíduos no esforço de programar as necessidades estratégicas dos negócios, que por sua vez influenciam a rentabilidade, a satisfação do cliente, e uma variedade de outras medidas importantes na eficácia da organização. Este gerenciamento estratégico é fundamental para acompanhar os processos de internacionalização.

Empresas com atuação no mercado global enfrentam demandas específicas tanto no que diz respeito à estratégia de negócios, como também na estratégia de recursos humanos. Paradoxalmente, ao invés das oportunidades em agregar valor, as contribuições de recursos humanos (RH), ainda são percebidas como obstáculos ao invés de efetiva parceria para o sucesso do negócio internacional. Assim, a área de RH fica a reboque dos negócios internacionais e tem dificuldade em assumir uma posição estratégica. Nesse aspecto, os sistemas etnocêntricos e paroquiais de RH e a herança das políticas até então focadas em um único país são as barreiras mais comuns para a implantação de processos organizacionais globais (PUCIK, 1997).

Em torno desta temática são levantadas algumas questões que orientaram este estudo: Como uma organização global recruta e seleciona, desenvolve e remunera as pessoas? Como toma as decisões que integram as perspectivas locais e globais? Ocorrem divergências ou convergências nas políticas de RH numa organização global? Quanta variedade e diferenciação e quais adaptações poderiam ser encorajadas?

As questões levantadas acima exigem escolhas estratégicas que não podem ser relevadas a um segundo plano e precisam ser perfeitamente integradas na estratégia de negócio global da empresa para que elas alimentem e formatem o planejamento de RH. O caminho indicado é manter uma diferenciação saudável que crie vantagem competitiva, enquanto responde às características culturais locais, o que implica em maior desafio para o RH global.

Referencial Teórico

A Relação entre as Estratégias de Internacionalização e o Gerenciamento de Recursos Humanos

O fundamental desafio para as multinacionais é estabelecer um sistema que administre de maneira eficiente os conflitos que surgem com a internacionalização das empresas, que é a opção entre o que deve ser global e o que deve ser local. O desafio não consiste apenas na questão de centralizar e descentralizar ou na estrutura para tomada de decisões, e sim em criar um sistema que deverá ser simultaneamente centralizado para a integração e coordenação global e descentralizado para as responsabilidades locais (VANCE; PAIK, 2006). Assim, cada estratégia de negócios, bem como cada estrutura, vincula-se a determinadas formas de pensar e agir dos gerentes e isto implica na adoção de várias regras e práticas no gerenciamento global de RH.

O grau de internacionalização de uma multinacional é difícil de ser definido devido à variedade de parâmetros com os quais uma empresa faz negócios no exterior. Foi pensando nestas empresas que Perlmutter (1969) identificou e classificou três formas de internacionalização, que estariam baseadas na atitude empresarial de seus executivos. Estas formas ou atitudes, adotadas por gestores de organizações multinacionais na globalização de suas atividades, foram

descritas como etnocêntrica (ou segundo o país de origem), policêntrica (ou segundo o país anfitrião) e geocêntrica (ou orientada para o mundo). Heenan e Perlmutter (1979) acrescentaram a orientação regiocêntrica (ou segundo uma determinada região).

Na atitude **etnocêntrica**, as decisões são tomadas geralmente pela sede e dela derivam as regras a serem seguidas pelas subsidiárias. Além disso, a matriz exerce rigoroso controle sobre a estratégia de ação da filial. A identidade organizacional é determinada pela nacionalidade da sede e as posições estratégicas são ocupadas por expatriados da matriz.

Uma segunda atitude observada, a **policêntrica**, é identificada quando as posições estratégicas são ocupadas por trabalhadores do país de operações da filial e a identidade organizacional é construída a partir da cultura local. Em casos policêntricos, a matriz outorga importante grau de autonomia a suas subsidiárias, adaptando-se às características do ambiente em que opera. Já o controle é realizado através de dados financeiros. As regras estabelecidas na organização advêm prioritariamente da matriz, mas também das filiais, e a avaliação do desempenho de cada subsidiária é determinada localmente.

Por sua vez, uma empresa **geocêntrica** objetiva um enfoque colaborativo entre a sede e a filial e encontra modelos universais e locais para avaliação e controle. A identidade organizacional, nestes casos, visa uma empresa internacional com interesses no país em que instala suas atividades. As posições estratégicas são ocupadas por funcionários recrutados em qualquer lugar do mundo, que podem ocupar cargos em todos os países em que a empresa possui atividades, independentemente de sua nacionalidade. Finalmente, na orientação **regiocêntrica** os recursos e o gerenciamento são definidos por grandes regiões.

Consideramos de fundamental importância que ocorra a integração entre as estratégias de internacionalização e as estratégias de recursos humanos, onde cada opção de atuação tem suas implicações. Uma orientação etnocêntrica pode ser uma opção adequada quando a empresa está estabelecendo um novo negócio ou produto em outro país e as políticas e procedimentos anteriores são considerados como fatores essenciais para o sucesso da operação. No entanto, quando ocorrer o crescimento desse negócio, essa orientação etnocêntrica poderá impedir o crescimento do processo. De outra forma, o uso da orientação policêntrica poderá deixar as pessoas isoladas nas outras subsidiárias, resultando em unidades independentes, apenas com um estreito vínculo com a matriz. Frente a essas colocações, Dowling e Welch (1991) sugerem que, se a empresa resolver desenvolver um quadro gerencial global, a orientação geocêntrica é a mais indicada, onde as pessoas são escolhidas para desenvolver atividades estratégicas sem levar em consideração sua nacionalidade.

A literatura reconhece vários tipos de estratégia genérica de internacionalização das empresas. Para este estudo, utilizaremos as estratégias colocadas por Vance e Paik (2006) que são: estratégia global, multidoméstica, transnacional e regional. A seguir, apresentamos as principais características de cada estratégia.

A estratégia global pode ser notada quando a empresa é competitiva em um país e é muito influenciada por essa posição em outros países. A empresa integra suas atividades no mundo todo para obter os benefícios em estabelecer conexões e sinergia entre países, conseguindo assim obter vantagem competitiva. Para que a empresa adote essa estratégia, ocorre a necessidade de um alto nível de coordenação e interdependência entre as subsidiárias estrangeiras e a operação da matriz, para que a companhia esteja integrada globalmente. Normalmente, essa estratégia é usada com o objetivo de obter sinergia entre os países e

consequentemente aumentar a competitividade da empresa, através da eficiência de custos e a obtenção da escala dos produtos.

Na estratégia multinacional, a matriz gerencia as subsidiárias como uma holding com um portfólio de negócios isolados. Elas têm um elevado grau de autonomia no processo decisório e são cobradas apenas pelos resultados e pela orientação aos princípios e valores da empresa. Assim, os gestores têm alta autonomia para adaptar as estratégias às subsidiárias em que atuam, tendo em vista as condições específicas do mercado local (VANCE; PAIK, 2006).

Na estratégia transnacional, ocorre o olhar simultâneo entre o local e o global. Assim, a empresa precisa se adaptar às condições locais não perdendo de vista a coordenação e o controle globais. Há uma forte interação entre as subsidiárias e a matriz, bem como entre as próprias subsidiárias, caracterizando uma organização em rede. Essa estratégia enfatiza a aprendizagem global, onde o fluxo de habilidades e conhecimentos não apenas é da matriz para as subsidiárias, mas também das subsidiárias para a matriz. As subsidiárias também têm um alto grau de autonomia, no entanto não tão grande como na estratégia multinacional ou multidoméstica.

Embora a estratégia transnacional seja considerada a ideal, não é fácil conseguir a integração global e a capacidade de resposta local. Então, a estratégia regional surge como uma alternativa entre a estratégia global e a estratégia multinacional, com o objetivo de facilitar o balanço entre o global e o local. Nessa estratégia cada subsidiária reporta-se para sua respectiva matriz regional, que possui uma grande autonomia para adaptar estratégias para seus países de subordinação, em função das suas particularidades.

A Tabela 1 foi desenvolvida por Vance e Paik (2006) e sugere uma relação entre cada estratégia e sua correspondente orientação para RH a partir das orientações propostas por Perlmutter (1969) e Heenan e Perlmutter (1979).

Tabela 1: Estratégia de internacionalização e a Orientação para o RH

Estratégia de internacionalização	Orientação para RH
Global	Etnocêntrica
Multidoméstica	Policêntrica
Transnacional	Geocêntrica
Regional	Regiocêntrica

Fonte: Traduzido e adaptado de Vance e Paik (2006).

Aspectos Culturais

Ressaltamos que o foco do artigo é o gerenciamento de recursos humanos com destaque aos subsistemas, no entanto, apresentamos a análise da dimensão cultural, variável extremamente importante no estudo dos processos de internacionalização que envolve as pessoas. Ferner et al (2007) colocam que existe um grande debate na literatura internacional a respeito do mecanismo de controle e coordenação entre as subsidiárias e a matriz, que dependendo da estratégia adotada pela empresa acarretará determinado impacto na sua cultura.

Segundo Tanure e Duarte (2006), a entrada em mercados internacionais impõe às empresas desafios importantes como compreender particularidades do outro país no que diz respeito aos padrões culturais, ao comportamento do consumidor, ao ambiente institucional, dentre

outros. O grau de similaridade ou diferença em relação ao país de origem dessas organizações torna certos locais mais atraentes que outros, sendo que é fundamental propiciar consistência entre práticas de gestão e cultura, tanto nacional como organizacional, de modo que regras e procedimentos organizacionais não entrem em conflito com os valores fundamentais das pessoas.

Um trabalho clássico sobre culturas nacionais foi desenvolvido por Hofstede (1993) para entender as dimensões culturais em diversos países e seus impactos nas organizações. As dimensões são: ***Distância hierárquica ou distância do poder***: pode ser definida como o grau de desigualdade entre as pessoas de uma população que um país considera normal: de relativamente igual (onde é pequena a distância do poder) para extrema desigualdade (distância grande do poder). Todas as sociedades são desiguais, porém algumas são mais desiguais do que outras. ***Individualismo X Coletivismo***: a segunda dimensão é chamada individualismo ou o grau com que as pessoas em um país preferem atuar mais no nível individual em relação a outros membros de outros grupos. A oposição ao individualismo é o coletivismo. Nas culturas individualistas, as pessoas preocupam-se com seus próprios interesses e os da família imediata. Nas culturas coletivistas, as pessoas, ao longo da vida, permanecem membros de grandes grupos, porém coesos, que os protegem em troca de lealdade e que competem com outros grupos. ***Masculinidade X Feminilidade***: nas culturas masculinas, é esperado que os homens sejam ambiciosos, tenham posições firmes, sejam preocupados com dinheiro e admirem o que é grande e forte. Nas culturas femininas, espera-se que homens e mulheres não sejam competitivos, mas modestos, preocupados com os relacionamentos e simpatizem com tudo que é pequeno e fraco. ***Necessidade de controle da incerteza***: pode ser definida como o grau com que as pessoas em um país preferem situações mais estruturadas em lugar de situações desestruturadas. Em sociedades com uma alta contagem em necessidade de controle da incerteza, as pessoas têm a tendência a se mostrarem mais nervosas, enquanto em sociedades com baixa contagem, as pessoas aparentam ser mais tranquilas. Essa dimensão representa a extensão de comportamentos de pessoas de uma cultura no sentido de evitar situações ambíguas, por meio de regras rígidas, não tolerância a desvios e crença em verdades absolutas. ***Orientação de longo prazo X Orientação de curto prazo***: a orientação de longo prazo promove a adoção de comportamentos voltados para recompensas futuras, enquanto a orientação de curto prazo apoia a adoção de comportamentos com respeito à tradição, preservação da dignidade, relacionados com o passado e o presente.

Para Hofstede (2003), a cultura nacional pode ser definida como uma “programação mental”, o “*software* da mente”, produzido no ambiente social em que a pessoa cresce e adquire suas experiências. “Essa programação mental é que distingue os membros de um grupo ou categoria de pessoas face a outro” (nível nacional, regional, sexo, idade, classe social, etc.).

Vance e Paik (2006) apontam que a integração da economia global e regional pode afetar a cultura, pois à medida que os países se tornam industrializados experimentam uma mudança significativa nos valores e nos comportamentos que englobam o mercado, levando-os a uma convergência cultural conduzida pela integração global. Apesar dessa integração, as divergências culturais permanecem fortes. Gerentes ainda reconhecem a necessidade de adotar práticas de gerenciamento locais. Para Pucik (1997), as tentativas de levar conceitos e gerenciamentos universais entre países sem levar em conta os aspectos culturais locais podem ser desastrosas, principalmente em funções de liderança.

A maioria das empresas se esforça para encontrar o equilíbrio entre a globalização e a

localização. Segundo Vance e Paik (2006), talvez a resposta esteja no meio termo chamado *crossvergence* ou uma mistura dos sistemas culturais entre diferentes países. A globalização da economia mundial fez com que fosse possível um país aprender com outro, estudar e avaliar as melhores práticas mundiais para ter novas ideias na área de gerenciamento organizacional.

Laurent (1986) coloca que o verdadeiro gerenciamento de recursos humanos global irá requerer uma série de passos críticos que ainda não ocorreram, como por exemplo: a) um reconhecimento explícito da matriz da organização de que a subsidiária estrangeira pode ter outros caminhos de gerenciar pessoas que não são nem melhores ou piores, mas que podem possivelmente ser mais efetivos localmente; b) o desejo da matriz de não somente conhecer as diferenças culturais, mas também tomar atitudes para torná-las discutíveis e depois usá-las; e c) construir uma crença genuína, por todas as partes envolvidas, em que os caminhos mais criativos e efetivos de gerenciar pessoas podem ser desenvolvidos como um resultado do aprendizado *cross-cultural*.

Tanure e Duarte (2006) pontuam que é fundamental propiciar consistência entre práticas de gestão e cultura, de modo que regras e procedimentos organizacionais não entrem em conflito com os valores fundamentais das pessoas.

Assim, após apresentar uma discussão sobre os aspectos culturais inerentes ao processo de internacionalização das empresas, abordaremos os processos de recursos humanos internacionais nos respectivos subsistemas: recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, expatriação e repatriação e remuneração.

Processos de Recursos Humanos

Recrutamento & Seleção

Recrutamento é processo de captação de candidatos para determinada posição, que pode acontecer tanto internamente quanto externamente. Seleção é a escolha do candidato mais adequado para a organização, dentre todos os recrutados, por meio de vários instrumentos de análise, avaliação e comparação de dados (LIMONGI-FRANCA; ARELLANO, 2002). Este processo tem como objetivo suprir demandas de funcionários e é influenciado por vários fatores como: estratégia de negócios, estágio do desenvolvimento internacional da empresa, experiência específica em determinado mercado estrangeiro, incentivos e restrições governamentais, restrições socioculturais do país estrangeiro, planos individuais e desenvolvimento organizacional.

Miller (1973) menciona que o processo de seleção para atuação internacional em princípio não é diferente do doméstico. Os elementos essenciais a serem considerados são as características do indivíduo, o ambiente e as necessidades do cargo. O problema que pode ocorrer na seleção internacional é que as situações são mais complexas, difíceis de serem identificadas e mensuradas. A pessoa que trabalha no exterior enfrenta fatores ambientais diferentes da pessoa que trabalha em um ambiente doméstico, o que demanda desta pessoa maior facilidade de adaptação e flexibilidade.

Segundo Dowling e Welch (1991), o recrutamento e a seleção geralmente apresentam as mesmas tendências em empresas domésticas ou internacionais. Todavia, a distância geográfica e, muitas vezes, a comunicação inconstante impõem determinados impasses a serem resolvidos. Além disto, limitações como a decisão de quem assumirá posições estratégicas nas subsidiárias, as restrições governamentais e a habilidade da organização em atrair os candidatos certos devem

ser consideradas.

Treinamento e Desenvolvimento

Em um cenário internacional, a organização deve, em um primeiro momento, estabelecer quem necessita de treinamento, quais são os desafios e os problemas culturais. Uma empresa, ao alcançar um nível relevante no mercado com diversas subsidiárias internacionais em vários países, ganha uma nova e complexa forma de treinamento e desenvolvimento. Passa a existir a necessidade de elaboração de uma estratégia global de treinamento e desenvolvimento, levando em consideração que ocorrerá o aumento de empregados ocupando posições internacionais e o surgimento da importância da administração de transferência de tecnologia.

Em larga escala, as organizações globais dedicam seus esforços de treinamento na estruturação de universidades corporativas, com o objetivo de difundir uma cultura e valores comuns e a possibilidade de realizar mudanças rápidas em toda a organização. Treinamento e desenvolvimento são vitais para auxiliar os profissionais e líderes globais no desenvolvimento de competências internacionais, habilidades em outros idiomas, conhecimento de leis e conhecimento de outras culturas.

Para Vance e Paik (2006), o desenvolvimento das lideranças no futuro irá focar em prover um amplo espectro para os empregados com oportunidades de adquirir e aumentar suas habilidades e capacidades de liderança globais usando técnicas não tradicionais de desenvolvimento como, por exemplo, troca de posições *cross-border*, força tarefa com equipes multidisciplinares e times de projetos globais. Os programas de educação interna vão provavelmente enfatizar a aquisição de experiência global. O propósito será criar e aumentar a rede de relacionamentos e suportar a proposta do senso comum, verdade e cooperação entre todos os empregados da organização global.

Expatriados e Repatriados

Bolino e Feldman (2000) alegam que o gerenciamento do processo de expatriação continua sendo um desafio para recursos humanos, principalmente por duas razões: o custo da expatriação de um funcionário é alto, sendo que é desejável que a empresa tenha um retorno sobre seu investimento, e continua sendo uma grande dificuldade a adaptação das pessoas em outros países.

Segundo Tanure e Duarte (2006), alguns aspectos deverão ser levados em consideração para que o processo de expatriação seja bem sucedido. O primeiro seria ter a clareza do objetivo que se tem com a expatriação, segundo mais do que selecionar candidatos com base nas suas competências, é preciso que eles tenham requisitos básicos como: capacidade de adaptação pessoal e familiar em um ambiente diferente, conhecimento do idioma estrangeiro, facilidade para aprender novas línguas, mente aberta, ausência de preconceitos para aceitar novas culturas, flexibilidade e capacidade de comunicação, equilíbrio emocional, humildade para aprender, perseverança, senso de humor e habilidade para lidar com situações de crise e com mudanças.

Quanto ao desempenho do expatriado, a dificuldade no ajuste cultural deve ser levada em consideração quando medida a rapidez com que o expatriado assimilou e desempenhou no novo cargo.

Outra ação que consideramos de fundamental importância é a repatriação, isto é, a volta do

executivo ao seu país de origem. Algumas empresas preparam o executivo para a expatriação e não focam a atenção no momento do retorno ao país de origem. Se esse processo de retorno não for realizado de maneira eficaz, a empresa poderá perder o investimento que realizou com a expatriação, não aproveitando a oportunidade de transferir o conhecimento, as competências e habilidades que o executivo adquiriu na sua experiência internacional.

Temos que levar em consideração que quando o executivo volta, desenvolveu novas competências e habilidades com uma percepção diferente da sua cultura e que provavelmente sua aspiração de carreira sofreu mutação. Torna-se necessário traçar um plano de carreira em conjunto com executivo, onde a empresa terá a oportunidade de aproveitar esse recurso valioso de conhecimento a respeito de diferentes culturas, mercados, consumidores e até mesmo de outras redes sociais de *networks*.

Remuneração

De acordo com Dowling, Festing e Engle (2008), quando uma multinacional desenvolve uma política de remuneração internacional, busca uma série de objetivos. Para alcançá-los, primeiro, sua política necessita de consistência com a estratégia, com as necessidades estruturais e do negócio em que atua. Além disso, tal política deve atrair e manter seus funcionários em funções onde a empresa tem as maiores carências e oportunidades. Terceiro, a política de remuneração necessita facilitar a transferência de trabalhadores internacionais. Por fim, deve considerar a equidade salarial e a fácil administração destas políticas. Ou seja, tal política de remuneração deve ser competitiva e reconhecer fatores de incentivo.

Reynolds (2000) coloca que os sistemas de remuneração são diferentes no mundo e estas diferenças vêm principalmente da cultura e das influências históricas de cada país, por exemplo, enquanto nos EUA a remuneração encoraja o individualismo e a alta performance, na Europa continental os programas enfatizam tipicamente a responsabilidade social; o tradicional modelo japonês considera idade e tempo de empresa como fatores determinantes de remuneração. Algumas empresas têm descoberto que pagamentos adicionais em alguns países têm feito os empregados trabalharem menos. Assim que o empregado atinge o suficiente para satisfazer suas necessidades, o tempo que ele permanece com a família ou em outra atividade fora da empresa é percebido como mais valioso do que um pagamento adicional. Para esse autor, pensar globalmente e agir localmente não é suficiente para planejar a remuneração internacional, sendo necessário ter uma mentalidade global e então desenhar programas locais que estão consistentes com aquela mentalidade específica e práticas locais. Frequentemente as duas estão em conflito. Os programas de remuneração devem ser integrados para a eficácia global, ainda que diferenciada, para motivar efetivamente e atender as necessidades específicas das variadas categorias de empregados.

A seguir, serão detalhados os procedimentos metodológicos que foram realizados para a elaboração deste estudo de caso.

Procedimentos Metodológicos

Foi adotado o método de estudo de caso, por se tratar de um estudo exploratório em profundidade, estratégia de pesquisa indicada por Yin (2001) para se examinarem acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes.

Para a elaboração, utilizamos dados primários e secundários. Como método de coleta de

dados, utilizamos pesquisa bibliográfica da literatura acadêmica, entrevista e sites de busca na Internet. O uso de múltiplas fontes (entrevista, documentos, sites, etc.) permitiu enriquecer os dados levantados para o estudo do caso. Os dados primários foram levantados através da realização de entrevistas com cinco pessoas atuantes na área internacional e com a área de recursos humanos internacionais. Para realização das entrevistas, foi elaborado um roteiro com perguntas abertas, tendo como referencial as leituras realizadas sobre recursos humanos no processo de internacionalização.

As entrevistas efetuadas foram gravadas, com o consentimento dos entrevistados, e posteriormente transcritas. Numa outra etapa, realizou-se a apreciação de dados através da análise de conteúdo.

Apresentação e Análise dos Resultados

Nesta seção, apresentamos o histórico da empresa e sua internacionalização. Isto permitirá uma melhor contextualização e entendimento dos dados, que serão apresentados e analisados a seguir.

O Grupo Camargo Corrêa

Histórico da Empresa

O grupo Camargo Corrêa (CCSA) teve sua origem em 1939, com a criação da Camargo Corrêa & Companhia Limitada – engenheiros e construtores. Teve receita bruta em 2007 de R\$ 12,4 bilhões, hoje emprega mais de 57 mil funcionários e atua em 19 países. O grupo tem atuação diversificada e está estruturado em cinco grandes divisões de negócios: engenharia e construção, cimentos; calçados; têxteis e siderurgia, concessões e incorporações e meio ambiente e corporativa.

A divisão de Engenharia e Construção

Essa divisão é composta por cinco unidades de negócios que são: 1) infraestrutura Brasil, 2) infraestrutura internacional, 3) construções e edificações, 4) construção naval e 5) engenharia. A unidade de infraestrutura Brasil é composta pelas empresas Construções e Comércio Camargo Corrêa e CNEC Engenharia e Camargo Corrêa Equipamentos com atuação nas áreas de energia, transporte e indústria, entre outras. A unidade infraestrutura internacional desenvolve operações nos segmentos de construção, projetos e gestão de obras de infraestrutura e desenvolvimento imobiliário no exterior. Oferece um conjunto de soluções, incluindo o de “desenvolvedora” (*developer*) responsável por todas as etapas do empreendimento. A unidade de construções e edificações oferece soluções integradas em construções e desenvolve negócios nas áreas de edificações industriais, comerciais, residenciais, hospitalares e de segurança. A unidade de construções navais possui foco no investimento no setor de construção de embarcações de grande porte e de plataformas *off-shore*, para a exploração de petróleo. A unidade de engenharia realiza estudos e projetos de engenharia, gerenciamento completo de empreendimentos e obras, consultoria e assessoria técnica.

A Unidade de Infraestrutura Internacional

Entre meados dos anos 1970 e o início da década de 1980, a Camargo Corrêa partiu para sua primeira experiência internacional. A empresa integrou o consórcio responsável pela segunda fase da obra que ampliou de 2 mil para 10 mil megawatts a capacidade da usina

de Guri, na Venezuela, hoje rebatizada de Central Hidrelétrica Simón Bolívar – a segunda maior do mundo, depois de Itaipu, em capacidade de geração. As operações internacionais ganharam força no início de 2007, com a criação da unidade de negócio Infraestrutura Internacional dentro da Divisão Engenharia e Construção. A decisão foi tomada diante do aumento da demanda por parte de diversos países, interessados em ter a empresa como parceira em projetos de investimento em obras de infraestrutura e em compartilhar sua experiência, as soluções construtivas que desenvolveu e os avançados métodos de gestão que adota. Ela é uma *holding* que controla subsidiárias instaladas em 12 países, onde é responsável pela estruturação de propostas, e é responsável por trabalhos de prospecção em muitos outros países.

Em julho de 2008, a Divisão de Engenharia e Construção implantou uma estratégia de negócios e teve como consequência a implantação de uma nova estrutura organizacional. A divisão de infraestrutura internacional não atuando mais como *holding* e com estrutura independente da área de recursos humanos, criando uma posição de gerente de recursos humanos internacionais, subordinado ao diretor de Recursos Humanos, responsável por todas as divisões da Camargo Corrêa Engenharia e Construção.

Dados dos Recursos Humanos

O grupo Camargo Corrêa tem um total de funcionários de 54.300, com 4.3000 no Brasil e 11.000 no exterior. A área internacional da Engenharia e Construção tem 754 brasileiros expatriados.

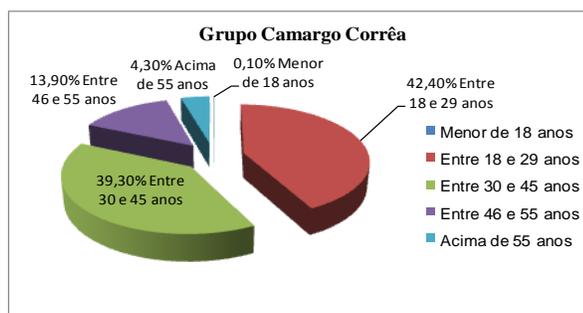
Tabela 2: Perfil geral dos integrantes

Total de funcionários	Funcionários no Brasil	Funcionários no exterior	Total de expatriados
54.300	43.300	11.000	754

Fonte: elaborada pelos autores a partir de dados fornecidos pelas empresas.

O quadro de recursos humanos é composto por uma população jovem, sendo que a maioria das pessoas situa-se na faixa de idade entre 18 e 45 anos. Aproximadamente 81% do quadro de recursos humanos da Construtora Camargo Corrêa encontram-se nessa faixa de idade. Percebe-se que pessoas com idade superior a 45 anos têm um universo muito pequeno de representatividade nas duas empresas.

Gráfico 1: Perfil dos recursos humanos por faixa etária

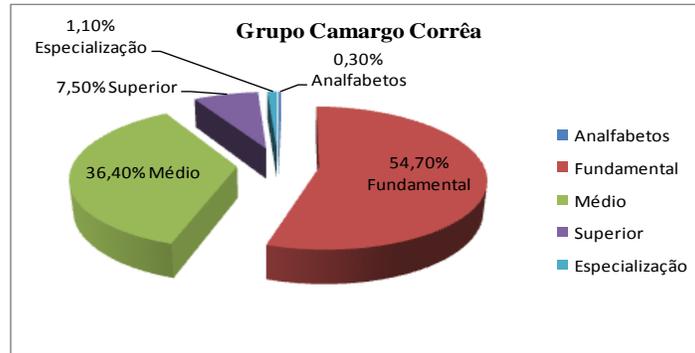


Fonte: relatório anual de 2007.

Nota-se que, na Camargo Corrêa (0,30%), existe uma pequena parcela de pessoas analfabetas. A maioria dos seus funcionários possui ensino fundamental e médio, com parcelas mínimas de

peças com curso superior e especialização. Percebe-se que, apesar de a população ser jovem, o seu nível de escolaridade é baixo.

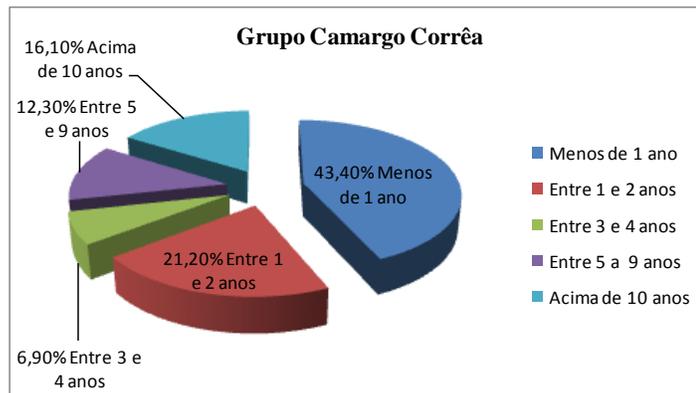
Gráfico 2: Perfil dos recursos humanos por escolaridade



Fonte: relatório anual de 2007.

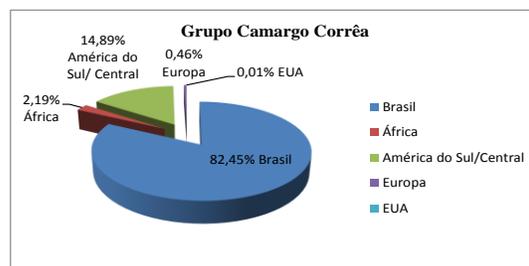
Mais de 50% dos funcionários da Camargo Corrêa têm até dois anos de tempo de casa. Esse alto índice de rotatividade tem grandes impactos na gestão das pessoas, na qual os investimentos em treinamento e desenvolvimento podem não ter o retorno desejado pelas empresas, ocorrendo impactos na formação e consolidação da cultura corporativa e no desenvolvimento de *know-how* técnico. Outro ponto relevante encontra-se no processo de recrutamento e seleção, pois o alto volume de vagas pode ocasionar um processo carente de profundidade e dificuldade de utilização de instrumentos que poderiam reduzir os indicadores de rotatividade, pelo alto custo nesse investimento.

Gráfico 3: Perfil dos recursos humanos por tempo de empresa



Fonte: relatório anual de 2007.

A distribuição geográfica dos funcionários da Camargo Corrêa encontra-se em maior número no Brasil e na América do Sul/Central. Constata-se, assim, que as empresas têm atuação predominante em países próximos geograficamente e linguisticamente.

Gráfico 4 – Distribuição dos recursos humanos por região geográfica

Fonte: dados fornecidos pela empresa.

Entrevistados da Empresa e Análise das Entrevistas

Na tabela 3, são identificados os entrevistados e os cargos ocupados. Como é possível perceber, a escolha dos entrevistados teve como critério o envolvimento direto com a área internacional e com a de recursos humanos internacionais.

Tabela 3: Entrevistados da Camargo Corrêa

Entrevistado nº01	Diretor de relações internacionais
Entrevistado nº02	Gerente de desenvolvimento organizacional
Entrevistado nº03	Gerente administrativo
Entrevistado nº04	Consultora interna de RH
Entrevistado nº05	Analista Senior de RH

Fonte: Elaborado pelos autores.

A unidade Infraestrutura Internacional da Divisão Engenharia e Construção foi criada inicialmente como uma nova empresa, para dar a agilidade e a autonomia necessárias ao trabalho internacional. A empresa iniciou seu processo de internacionalização por países próximos geograficamente e de idiomas semelhantes. Uma das justificativas para essa escolha foi à falta de mão-de-obra qualificada no domínio de outros idiomas.

[...] a primeira decisão foi que a nossa atuação internacional iria respeitar os integrantes da Camargo Corrêa. As pessoas aqui não tinham o idioma, uma coisa importante é você poder se comunicar [...] a decisão da empresa foi a de atuar na América Latina cujo idioma é o espanhol, e na África portuguesa, Angola, Moçambique, cujo idioma é o português, esse foi o primeiro aspecto. Principalmente Angola e Moçambique, porque eram os países que tinham maior potencial de negócios (entrevistado nº1).

Os valores eleitos para atuação global da divisão de Engenharia e Construção da Camargo Corrêa são: confiança nas pessoas, delegação planejada, foco no cliente e sustentabilidade. Percebe-se existir na empresa um choque de cultura entre esses valores globais e as colocações dos entrevistados, que indica existir na Camargo Corrêa uma cultura centralizadora das decisões, o que dificultaria uma atuação global.

[...] Na Camargo Corrêa a cultura é centralizada e as pessoas esperam ou pedem para tomar decisão. Lá fora com o fuso horário de dez horas, exige uma velocidade que

não tem [...] Então a gente faz uma espécie de carta mandato para eles, ou o que a gente chama de PO (plano operacional) (entrevistado n°4).

Como atuação estratégica, a divisão sempre realiza projetos em países estrangeiros em parceria com empresas locais, em regime de consórcios, o que impulsionaria sua aprendizagem nesses mercados.

[...] outra atuação estratégica é que agente nunca vai sozinho para o país, sempre vai com empresas locais sob o regime de consórcio. Ao manter uma empresa local, o aculturamento é mais acelerado, porque ela sabe onde apertar os botões, ela sabe o caminho para resolver as coisas (entrevistado n°4).

As políticas, práticas e instrumentos de gestão de pessoas são utilizados no Brasil e em todos os outros países em que atua. Esta orientação aproxima-se ao padrão etnocêntrico, em que, segundo Perlmutter (1969), as decisões são tomadas geralmente pela sede, e dela derivam as regras a serem seguidas pelas subsidiárias. Além disso, a matriz exerce rigoroso controle sobre a estratégia de ação da filial. A identidade organizacional é determinada pela nacionalidade da sede e as posições estratégicas são ocupadas por expatriados da matriz.

Salientamos que Dowling e Welch (1991) colocam que uma orientação etnocêntrica pode ser uma opção adequada quando a empresa está estabelecendo um novo negócio ou produto em outro país e as políticas e procedimentos anteriores são considerados como fatores essenciais para o sucesso da operação. Parece ser o caso da empresa estudada, uma vez que seu processo de internacionalização é recente. No entanto, ainda como ressalva proposta pelo mesmo autor, quando ocorrer o crescimento desse negócio, essa orientação etnocêntrica poderá ser um fator impeditivo para uma estratégia competitiva global. A orientação mais adequada para uma operação internacional seria a geocêntrica, em que as pessoas são escolhidas para desenvolver atividades chave sem levar em consideração sua nacionalidade.

[...] Os mesmos instrumentos são utilizados para a matriz e subsidiárias, porém com alguma dificuldade. Os países não têm o mesmo desenvolvimento que o Brasil, nós temos dificuldade de acesso à internet. Fora do país temos que fazer tudo no papel. A empresa tem um sistema de gestão de pessoas, porém eu não consigo inserir no sistema. A Colômbia que está estruturando, Peru complicadíssimo, Venezuela é complicada (entrevistado n°4).

Parece que a atividade de planejamento de RH é reativa na operação internacional, e apenas participa numa segunda fase, isto é, partir da prospecção, análise de mercado e quando o contrato já está estabelecido. A área de gestão de pessoas é envolvida quando começa a identificação das pessoas que farão parte da execução do projeto.

[...] dentro da estrutura de cada país tem um responsável, esse que chamamos de diretor regional [...] então tem duas fases, a época da prospecção comercial quando ele assume que pode ser um negócio. A partir desse momento esse negócio começa a ficar mais palpável [...] já viu o mercado, aí agente começa a identificar as pessoas que vão compor o time que vai para lá e o RH é envolvido nesse momento (entrevistado n5).

[...] o papel do profissional do RH, ele participa na elaboração da proposta vendo os cargos fundamentais de mão de obra, as leis trabalhistas no local que estamos pensando em atuar [...] Na fase de escalção do canteiro aí nós temos um profissional focado em pessoas que atua na obra (entrevistado n°5).

Para selecionar as pessoas para atuação internacional, a divisão foca em três pilares que são: competência, vontade de trabalhar em outros países e a mobilidade, isto é, a disponibilidade principalmente de não ter impedimentos familiares. Por já ter sido expatriado algumas vezes, o diretor da área é bastante sensível às dificuldades de adaptação e todos os outros aspectos envolvidos num processo de expatriação.

[...] a parte mais difícil é o acultramento [...] então você entra em choque, porque você tem seus valores, seus princípios [...]. tinha que parar para rezar cinco vezes, no Ramadan tem que ficar sem comer durante o dia inteiro e durante quase quarenta dias, tem a questão da língua, tem a questão da comida, da música (entrevistado n°1).

[...] isso tudo a pessoa tem que estar aberta, por outro lado gera um aprendizado fantástico, porque você sofre primeiro, se você for com a família, a família sofre, seus filhos sofrem, essa parte do acultramento é bem difícil (entrevistado n°1).

[...] se você tiver competência mais a vontade, e mais a mobilidade, porque tem gente que tem competência e vontade aí chega na hora de ir lá a mulher trabalha, a mãe está doente, o filho não sei o que lá (entrevistado n°1).

Apesar dos discursos apresentado acima, notamos que não existe um processo estruturado de seleção. As pessoas são escolhidas por critério de afinidade com os gerentes de obras. Ao terminar uma obra os funcionários são transferidos para outro projeto.

[...] os engenheiros gostam do pessoal que já trabalhou com eles, ele levam esse pessoal para trabalhar com eles. [...] o gerente de obras já leva a equipe dele [...] quando estamos com uma obra nova ele põe toda a equipe, então na verdade eu faço um convite para a pessoa, não existe nem uma avaliação (entrevistado n°5).

[...] a obra tem tais vagas, você quer alguma pessoa, então é direto só negociação com ele, aí vem à questão salarial, o que ele tem lá, os benefícios que ele tem lá e o que eu posso oferecer, hoje eu tenho uma, um grande número de transferências (entrevistado n°5).

[...] o processo de seleção é informal [...] você sugere você conhece a pessoa, ela trabalha bem, então ela é selecionada (entrevistado n°5).

Não existe um processo de preparação para que os funcionários atuem no exterior, a empresa acredita que as pessoas escolhidas têm competência, maturidade e habilidade interpessoal e de relacionamento.

[...] como nós preparamos essas pessoas? no começo não tem muito preparo, porque olhando isso daqui a pessoa tem que ir. A primeira coisa é: eu sei quem tem competência, quem tem maturidade, habilidade interpessoal, de relacionamento (entrevistado n°1).

Foi colocado que a empresa acredita que o certo é utilizar a mão-de-obra local, porém muitas vezes isso não acontece como na operação atual de Angola, onde existe um alto número de trabalhadores brasileiros, aproximadamente 550 funcionários entre níveis gerenciais, técnicos e operacionais. A justificativa para o uso de um grande número de funcionários brasileiros foi devido ao aquecimento do mercado mundial e a necessidade do cumprimento de prazos para entrega de obras. Outra dificuldade apontada foi a baixa qualificação dos funcionários, principalmente em Angola. A média de permanência que os funcionários operacionais atuam no exterior é de quatro meses e normalmente não são acompanhados por seus familiares.

Notamos um limite claro da empresa na gestão do processo de repatriação dos seus funcionários. Não há evidência, nos depoimentos, de uma política clara e definida em termos de atuação diferenciada no retorno dos funcionários para o Brasil. Assim, a empresa poderá perder o investimento que realizou com a expatriação, porque deixa de utilizar a oportunidade de transferir o conhecimento, as competências e habilidades que os funcionários adquiriram na sua experiência internacional.

Para a remuneração internacional a empresa usa como referencia a politica salarial aplicada no Brasil com o objetivo de facilitar a volta dos profissionais após a expatriação. Quando os funcionários são transferidos para outros países recebem um adicional geral para todos os países e dois outros adicionais de qualidade de vida, definidos pelas dificuldades e adversidades de cada país.

[...] trazemos todas as tabelas de São Paulo, então o caso de transferência e admissão agente traz uma tabela de São Paulo a nossa referencia de salário é o ganho dele no Brasil, a tabela de São Paulo, eu converto para a moeda local, é liquido para deixar todo mundo na mesma faixa salarial (entrevistado n°3).

[...] você pega o engenheiro naquele nível de engenheiros R\$10.000,00 desconta os dependentes dele, o imposto de renda, o INSS [...], então todos os engenheiros que estão naquele nível tem três filho e tem previdência privada então vão ter o mesmo salário, ai eu vou fazer a expatriação, ai eu vou jogar os adicionais para que todos saiam com a mesma base (entrevistado n°3).

[...] eu converto aplico os adicionais 70% sobre esse liquido, eu vou preservar o liquido eles, então se eles ganhassem aqui aquela faixa de R\$ 15.000,00 com os adicionais converto em dólar, lá no país eu vou garantir na moeda local que a empresa aplica lá, então essa é a regrinha que nós usamos (entrevistado n°3).

Percebemos que um grande fator de motivação para um profissional atuar fora do Brasil encontra-se em receber uma remuneração maior do que a do Brasil.

[...] ele tem uma motivação que é salário extra, se for trabalhar e ganhar a mesma coisa fica no Brasil (entrevistado n°3).

A empresa tem um programa de formação de futuros líderes, que é o profissional do futuro. Acreditamos que, além desse programa, existe a necessidade de difundir e solidificar a cultura global da empresa e de estabelecer e divulgar valores comuns. Necessária seria a atenção na formação das atuais lideranças no que diz respeito ao desenvolvimento de competências internacionais, de gestão de pessoas, habilidades em outros idiomas, conhecimento de leis, e conhecimento de outras culturas.

[...] Fiz a prática de feedback que eles não sabem fazer, eles não tem essa habilidade. No ano passado eles fizeram treinamento muito pesado, a empresa investiu, então o consultor foi lá fez a iniciação, mas no dia-a-dia eles não fazem (entrevistado n°4).

[...] as pessoas sempre davam a desculpa com a questão salarial porque queriam uma proposta maior. Sempre a questão salarial, sempre a questão de beneficios, mas eu tenho certeza absoluta que não é isso, os problemas estão na gestão (entrevistado n°4).

[...] Os administradores de obras tem muito foco na seleção operacional e baixo foco no treinamento e desenvolvimento, não tem uma formação para essa ação (entrevistado n°4).

Considerações Finais

A Divisão de Engenharia e Construção é a mais antiga do grupo e a contratação de um novo diretor para a unidade de Infraestrutura Internacional tem apenas quatro anos. Este diretor foi recrutado, exatamente, para levar adiante a internacionalização. Por ser bem recente este movimento, existem grandes desafios a serem enfrentados pela empresa estudada, desde a necessidade de elaboração de um planejamento estratégico conjunto entre as áreas de relações internacionais e recursos humanos, que leve em consideração os aspectos culturais de cada país onde atuam até uma melhor preparação das atuais lideranças.

A orientação etnocêntrica foi constatada, porque a empresa não possui políticas e práticas de recursos humanos estruturadas para cada subsidiária, essas são transferidas da matriz do mesmo modo que se opera no Brasil. Entretanto, com a expansão internacional, é provável que a empresa passe a estruturar seus recursos humanos, levando em consideração as peculiaridades de cada país. Essa adaptação não ocorrerá de forma natural e de acordo com a experiência de mais tempo de atuação em cada país, a mudança de estratégia de internacionalização poderá auxiliar em maior adequação das políticas e práticas de recursos humanos.

Não existe um processo formal de seleção global, apesar de sensível às dificuldades enfrentadas pelos expatriados, não existem critérios definidos. Poderiam ser acrescentadas como critérios para a seleção internacional algumas características de personalidade como: sensibilidade para diferenças culturais, adaptabilidade, tolerância à ambiguidade e habilidade para adaptação ao ambiente externo, o que facilitaria a adaptação e o retorno do investimento. No caso dos funcionários contratados para as obras internacionais, é preciso combinar diversos fatores desde os motivacionais, reconhecimento, segurança, aprendizagem, realização além dos salários e benefícios.

Neste caso analisado, a empresa utiliza como referência a política salarial do Brasil e acrescenta adicionais de transferências de países e de qualidade de vida, tendo como referenciais os critérios de dificuldades e adversidades de todos os países.

Também, existe a necessidade de atenção, entendimento e gerenciamento da diversidade cultural dos países em que atua. Por outro lado, fica evidente a busca da empresa pela integração e delegação, apesar dos desafios enfrentados, oriundos da herança do passado como empresa centralizadora.

Outro aspecto importante notado nos depoimentos é o caráter peculiar das atividades dessa unidade, onde o conhecimento técnico é de extrema importância para o sucesso de sua atuação, fazendo com que seja mais difícil a contratação local e a mobilidade entre os profissionais. Entretanto, apesar da formação de futuros líderes globais estar entre as prioridades da empresa, há a necessidade de um maior foco nas lideranças atuais, principalmente na aquisição de competências que facilitem a atuação internacional, habilidades em outros idiomas, e conhecimento de outras culturas no tangente à legislação, ao comportamento social e à história de outros países.

Observamos, também, que a empresa está empreendendo ações visando mudar o posicionamento da área de Recursos Humanos para uma atuação mais estratégica. Uma sinalização dessa tendência é a contratação de um novo profissional de RH dedicado exclusivamente à área Internacional e ligado diretamente à Diretoria de Recursos Humanos.

Importante ressaltar o caráter limitador do presente estudo e acreditamos que outras pesquisas acadêmicas sobre o tema de gestão de pessoas no campo internacional poderão colaborar com a mudança do padrão de internacionalização das empresas brasileiras no sentido de promover tanto a efetividade na estratégia do negócio e no desenvolvimento das pessoas.

Referências

- BOLINO, M. C.; FELDMAN, D. C. Increasing the skill utilization of expatriates. **Human Resource Management**, v. 39, n. 4, p. 369-380, 2000. DOI: 10.1002/1099-050X(200024)39:4<367::AID-HRM7>3.0.CO;2-7
- DOWLING, P. J; WELCH, D.E. The Strategic adaptation process in international human resource management: a case study. **HR Human Resource Planning**, v. 14, n. 1, p. 61-69, 2002.
- DOWLING, P. J.; FESTING M.; ENGLE A. D. **International Human Resource management**. 5. ed. London: South Western Cengage Learning, 2008.
- LIMONGI-FRANCA, A.C.; ARELLANO, E.B. Os processos de recrutamento e seleção. In: FLEURY, M. T. L. (Coord.) **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- FERNER, A.; EDWARDS, P.; MARGINSON P.; TREGASKIS, O. The determinants of central control and subsidiary 'discretion' in HRM and employment relations policies. Paper for IIRA European Regional Congress, Manchester, September, 2007.
- HEENAN, D. A.; PERLMUTER, H. V. **Multinational organization development**. Massachusetts: Addison-Wesley Pu. Co., 1979.
- HOFSTEDE, G. **Culturas e organizações: compreender a nossa programação mental**. Lisboa: Gráfico Manuel A. Pacheco Ltda., 2003.
- _____ Cultural constraints in management theories. **Academy of Management Executive**, v. 7, n. 1, p. 81-94, 1993.
- LAURENT, A. - The cross-cultural puzzle of international human resource management. **Human Resource Management**, v. 25, p. 91-102, 1986. DOI: 10.1002/hrm.3930250107
- MILLER, E. L. The international selection decision: A study of some dimensions of managerial behavior in the selection Decision Process. **Academy of Management Journal**, v. 16, n. 2, p. 239-252, 1973.
- REYNOLDS, C. Global Compensation and benefits in transition. **Compensations and Benefits Review**, v. 32, n. 1, p. 28-38, 2000.
- PERLMUTER, H. V. The tortuous evolution of the multinational corporation. **Columbia Journal of World Business**, p. 9-18, jan./fev. 1969.
- PUCIK, V. Human resources in the future: an obstacle or a champion of globalization. **Human Resource Management**, v. 36, p. 166-167, 1997. DOI: 10.1002/(SICI)1099-050X(199721)36:1<163::AID-HRM26>3.0.CO;2-B
- TANURE, B.; DUARTE, R. G.(orgs). O impacto da Diversidade Cultural na gestão Internacional. In: **Gestão Internacional**. São Paulo: Saraiva 2006.

VANCE, C. M.; PAIK, Y. Managing a global workforce: challenges and opportunities. In: **International Human Resource Management**. New York: M. E. Sharpe, 2006.

YIN, K. R. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. São Paulo: Bookman, 1994.

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN THE PROCESS OF INTERNATIONALIZATION

Abstract: This article aims at presenting a case study of a Brazilian company's global engineering and construction segment. The focus of the article is the international human resource management subsystems with emphasis on recruitment and selection, training and development, compensation and expatriates and repatriates. The study was divided into four stages: the first was to review the literature on the topic of international human resources and culture of countries, the second was the realization of various semi-structured interviews to collect data on the procedures, policies and practices of international human resource the company, the third was to search on websites and in internal company documents, and the last step was to analyze the content of the interviews and their correlations with the conceptual framework. There was a need for developing a joint strategic planning between the areas of international relations in the area of human resources, that takes into account the cultural aspects of each country where they operate to better preparation of leaders today. It was also noted that the company is undertaking actions to change the position of Human Resources for a more strategic.

Key words: international human resource management; processes of international human resources; cultural dimension.

Submetido em 25/04/2012

Aceito para publicação em 06/08/2012.