

Eixo Temático: Inovação e Sustentabilidade

**ANÁLISE DO MODELO DE TREINAMENTO EM UMA EMPRESA DE
TECNOLOGIA COM BASE NA NORMA ISO 10015**

**MODEL ANALYSIS TRAINING IN A TECHNOLOGY COMPANY BASED ON
STANDARD ISO 10015**

Francieli Adriani Welter e Nedisson Luis Gessi

RESUMO

Atualmente, empresas com foco no desenvolvimento tecnológico e aperfeiçoamento de sua equipe buscam investir em processos e tecnologias que garantem o retorno esperado, este investimento vem sendo visto como diferencial competitivo dentro do mercado, ponderando que hoje, na chamada era do conhecimento, o treinamento alinhado ao avanço da tecnologia é considerado um fator crítico de sucesso das empresas. O presente artigo tem como propósito apresentar a importância do treinamento e qualificação dos funcionários nas empresas, bem como estudar um modelo de treinamento baseado nas normas da ABNT, com o propósito de apresentar a importância e credibilidade da norma ISO 10015 dentro do processo de treinamento.

Palavras-chave: Tecnologia, Treinamento, Normas da ABNT, ISO 10015.

ABSTRACT

Nowadays, companies focused on development and improvement of the teams, invest in processes and technologies that ensure a expected return. This investment become a competitive differential inside the labor market, considering that today, for the knowledge, training is considered a critical factor for the companies. This article aims to present the importance of training and qualification of employees in companies, as well as study a model based on ABNT training with the purpose of presenting the importance and credibility of the ISO 10015 standard in the training process.

Keywords: Technology, Training, standards ABNT, ISO 10015

1. Introdução

As organizações, independentemente das áreas em que atuam, estão inseridas em ambientes cada vez mais competitivos. Outrora se buscava a satisfação dos clientes, hoje se busca a fidelização, através de um modelo de gestão bem elaborado e padronizado.

Para possibilitar essa fidelização e, ainda manter-se competitiva, é necessário que a empresa trabalhe de forma a otimizar cada vez mais os processos relacionados a treinamento e qualificação de seus funcionários.

O presente artigo propõe o estudo e a análise de um modelo de treinamento em uma empresa de tecnologia com base na Norma ISO 10015, onde se procura apresentar uma base teórica em busca do estudo e conhecimento relacionado ao tema para, posteriormente, identificar melhorias do processo de treinamento, com o objetivo de agregar valor e propiciar um diferencial a mais para a empresa.

2. Metodologia

A metodologia aqui descrita é baseada em uma pesquisa considerada qualitativa, pois foi avaliada a qualidade do treinamento da empresa com o intuito de buscar percepções e entendimentos que serviram de apoio para estudar o melhoramento do processo de aplicação do mesmo.

Na análise e estudo da Norma ISO 10015, tornou-se necessário fazer uso da pesquisa classificada como exploratória, pois se tratou da análise de um método de avaliação até então desconhecido pela empresa.

Buscando dar ênfase ao estudo proposto foi de suma importância a pesquisa bibliográfica, a qual será utilizada para atribuir credibilidade e referência aos dados analisados.

3. Embasamento Teórico

3.1 Tecnologia da Informação

Atualmente, a Tecnologia da Informação é algo que faz parte de nosso dia a dia, de tal forma que não nos imaginamos viver sem seus benefícios. Pode-se considerar que as empresas passaram a incrementar essa tecnologia nas suas atividades diárias, passando assim, a usufruir de seus benefícios agregando consideráveis vantagens competitivas.

As telecomunicações e a informática isoladamente têm contribuído para grandes transformações em nossa sociedade. Elas encurtam distâncias e permitem que máquinas assumam e executem com excepcional competência tarefas que exigiam muito esforço e tempo humanos. O impacto da sua utilização no modo de vida das pessoas, na forma como as empresas trabalham e se relacionam umas com as outras e no mundo, de uma forma geral, tem sido muito marcante. Ao conjunto de tecnologias resultantes da utilização simultânea e integrada de informática e

telecomunicações tem-se chamado de tecnologia da informação. (GRAEML, 1999, p.1)

3.2 Tecnologia Integrada à Educação

Com a constante evolução da tecnologia é facilmente percebido o uso da mesma no processo de educação, onde não apenas instituições educacionais usufruem desse benefício, bem como organizações empresariais passaram a adotar esse método no processo de treinamento de seus colaboradores.

Para Kenski,

[...] educação e tecnologia são indissociáveis. O autor afirma que a relação entre educação e tecnologias também pode ser vista de outro ângulo, o da socialização da inovação. Para ser assumida e utilizada pelas demais pessoas, além de seu criador, a nova descoberta precisa ser ensinada, [...] uma vez assimilada a informação sobre a inovação, nem a consideramos mais como tecnologia. Ela se incorpora em nosso universo de conhecimentos e habilidades e fazemos uso dela na medida de nossas possibilidades e necessidades. (KENSKI, 2008, p. 44).

Kenski afirma também que na atualidade, o surgimento de um novo tipo de sociedade tecnológica é determinado, principalmente pelos avanços das tecnologias digitais de comunicação e informação. Essas novas tecnologias quando disseminadas, alteram as qualificações profissionais e a maneira como as pessoas vivem cotidianamente, trabalham, informam-se e comunicam-se com outras pessoas e com todo o mundo (KENSKI, 2008, p.22). A maioria das tecnologias é utilizada como auxiliar no processo educativo. A presença de uma determinada tecnologia pode induzir profundas mudanças na maneira de organizar um processo de ensino, desta forma, a escolha de determinado tipo de tecnologia altera profundamente a natureza deste processo e a comunicação entre os participantes (KENSKI, 2008, p.44).

3.3. Software de auxílio ao treinamento

Atualmente, para desenvolvimento de um bom treinamento é indispensável o uso de tecnologias que permitem qualificar o mesmo, hoje na empresa estudada, o treinamento é realizado na solução (ERP) desenvolvida internamente, ou seja, após estudar os materiais disponíveis via *Web* o usuário realiza testes, na solução.

Dando ênfase aos sistemas de informação, de acordo com a afirmação de Rezende e Abreu, verifica-se que atualmente a informação, tem um valor altamente significativo e pode representar grande poder para quem a possui seja uma pessoa, ou uma instituição. Representa, portanto, um recurso estratégico nas organizações, já que o ambiente contemporâneo de negócios exige novas posturas influenciadas pela globalização e transformação da economia industrial em economia da informação. (REZENDE e ABREU, 2003).

Sabendo da relevância de sistemas de informação para o processo de treinamento, a empresa desenvolveu em sua solução um ambiente próprio de ensino, pois segundo Rocha, à medida que uma informação é consolidada e internalizada pelos atores do processo, qualquer atividade poderá ser realizada com redução de custos, recursos, tempo, o que acarreta em um melhor resultado, pois permite trocas e acesso a informação em escala exponencial como nunca antes visto, proporcionando à instituição um ganho de competitividade (ROCHA et.al., 2007, p.4). O ambiente desenvolvido pela empresa consiste em uma ferramenta totalmente *Web* a qual disponibiliza uma gama de materiais de estudos, os quais se resumem em: documentação das telas e processos do sistema, arquivos PDF com demonstrações de processos a serem realizados na solução, bem como um espaço destinado ao fórum e FAQ.

3.4. A Norma ABNT ISO 10015

Tendo em vista a constante busca das empresas pela melhoria, padronização e qualidade dos serviços, percebe-se a necessidade da adoção de normas e diretrizes, as quais agregam valor e vantagem competitiva no mercado. Um exemplo dessa padronização é a Norma ISO 10015, direcionada para o gerenciamento, controle e padronização dos processos de treinamento.

A Associação de Normas Técnicas - ABNT editou no Brasil em 2001, a Norma ISO 10015: Gestão da Qualidade - Diretrizes para treinamento. Desenvolvida pela *International Standardization* – ISO, pretendendo melhorar o índice de aproveitamento de treinamentos.

Segundo Reichel, a Norma ISO 10015 - diretrizes para treinamento - deixa claro e, efetivamente, provoca uma mudança na mentalidade na gestão do treinamento em virtude de contribuir para a melhoria contínua do processo de capacitação. (REICHEL, 2008, p. 159)

A Norma ISO 10015 enfatiza a contribuição do treinamento para a melhoria contínua e tem como objetivo ajudar as organizações a tornarem seus programas de treinamento um investimento com retorno garantido. [...] Esta norma pode ser aplicada sempre que uma orientação for necessária para interpretar referências à "educação" e ao "treinamento" nas normas das famílias NBR ISO 9000 e 14000 e em outras normas de gestão. (GUIMARÃES, 2006).

Com base nas observações realizadas na Norma ISO 10015, Reichel afirma que, [...] o treinamento, capacitação ou desenvolvimento de pessoas como um todo deve ser planejado e estruturado para atingir, entre outros, os seguintes resultados estratégicos:

- Aumentar a produtividade, as vendas, o lucro, o retorno de investimento;
- Reduzir custos, desperdícios, acidentes, rotatividade de pessoal; e
- Melhorar continuamente a gestão da qualidade. (REICHEL, 2008, p. 159)

Conforme REICHEL se resumirmos a ISO 10015 e a ordenarmos numa lógica operacional para estruturar um processo contínuo de avaliação e construir mecanismos de controle podemos dizer que ficaria da seguinte forma: (REICHEL, 2008, p. 160).

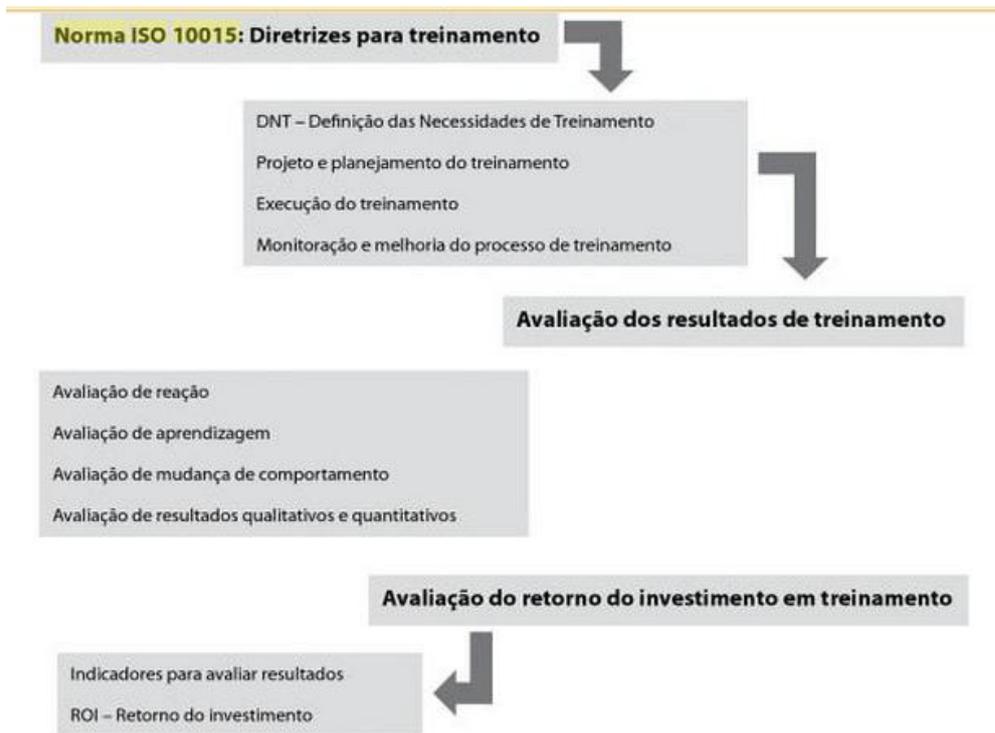


Figura 1: Fluxo contínuo da estrutura do treinamento de uma empresa segundo a ISO 10015

Fonte: Reichel (2008, p. 160)

De acordo com Reichel, na Figura 1, encontramos o DNT - Definição das Necessidades de Treinamento - na sua essência. [...] o DNT possui algumas etapas mais sofisticadas, proporcionando à empresa uma maior segurança quanto à satisfação das necessidades da organização, que se traduzem no retorno financeiro sobre o investimento. (REICHEL, 2008, p. 160)

A grande importância da ISO 10015 é que ela tem um foco muito interessante, pois enfatiza a avaliação de resultados. Na realidade, essa norma pretende implementar a avaliação de treinamento de tal forma que seja possível monitorar os resultados e tornar os eventos eficazes. (REICHEL, 2008, p. 161)

3.5 Processo de Treinamento

O processo de treinamento em uma empresa, quando bem gerido, pode resultar em inúmeros benefícios para a empresa que o aplica, desde que este seja planejado e aplicado, de acordo com os objetivos e metas da empresa. Conforme disposto no item 3.2 da Norma ISO 10015 o treinamento consiste em um processo para desenvolver e prover conhecimento, habilidades e comportamentos para atender requisitos. (ABNT ISO 10015, p.3)

Segundo Maras para aplicar o treinamento

é necessário colocar em prática o que foi planejado e programado para suprir as necessidades de aprendizagem detectadas na organização. O importante na execução do treinamento é o trabalho de unir o treinador e os treinados em uma linha específica da empresa, que é o aprendizado do empregado e crescimento do seu conhecimento, o que será de grande importância para a organização. (MARRAS *apud* Galvão et.al., 2011, p.114).

O processo de treinamento requer constante monitoramento, para garantir sua eficiência e qualidade. De acordo com o item 4.1.1 da norma ISO 10015

“Para selecionar e implementar o treinamento que objetiva reduzir as lacunas entre as competências requeridas e existentes, recomenda-se que a gerência monitore os seguintes estágios:”

- a) definição das necessidades de treinamento;
- b) projeto e planejamento do treinamento;
- c) execução do treinamento;
- d) avaliação dos resultados do treinamento. (ABNT ISO 10015, p.3)

Com base nas citações anteriores, pode-se afirmar que os quatro estágios descritos acima devem ser devidamente monitorados, onde o ciclo do estágio deve ser seguido rigorosamente para atingir os resultados almejados. Onde, conforme a Norma ISO 10015 “a saída de um estágio alimenta a entrada do estágio seguinte.” (ABNT ISO 10015, p.3), conforme exemplificado na Figura 2.

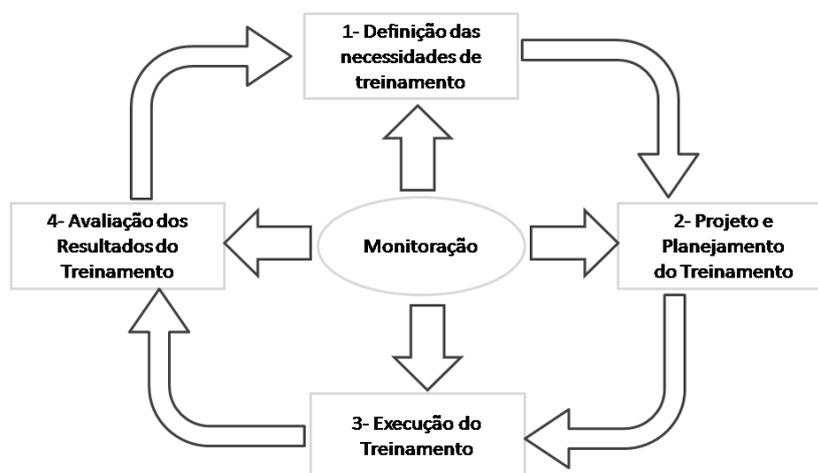


Figura 2: Ciclo do Treinamento

Fonte: Guimarães (*apud* Galvão, Santos, Mineiro, Xavier, Cruz, 2011, p. 115)

3.6 Norma ISO 10015 para Melhoria Contínua e suas Vantagens

A Norma ISO 10015, é vista pela grande maioria como uma norma voltada para a gestão de qualidade do treinamento dentro das instituições que a adotam. As diretrizes impostas pela norma contribuem, de forma significativa, para a melhoria da gestão de empresas, principalmente, para a melhoria da gestão de pessoas.

A Norma ABNT ISO 10015 pode contribuir de forma significativa para tornar a área de Recursos Humanos um importante elo estratégico para alcance da estratégia organizacional, criando sinergia interna e competitividade nos negócios. (GALVÃO et.al., 2011, p.110)

A Norma ISO 10015, apresenta alguns itens para melhoria contínua do treinamento, na Figura 3 são apresentados os itens para melhoria continua e suas principais vantagens:

| | |
|---|--|
| Diretrizes para Treinamento | DNT - Definição das Necessidades de Treinamento; |
| | Projeto e planejamento do treinamento; |
| | Execução do treinamento; |
| | Monitoração e melhoria do processo de treinamento; |
| Avaliação dos Resultados de Treinamento | Avaliação de Reação; |
| | Avaliação de Aprendizagem; |
| | Avaliação de mudança de comportamento; |
| | Avaliação de Resultados Qualitativos e Quantitativos. |
| Avaliação do Retorno do Investimento em Treinamento | Indicadores para avaliar resultados; |
| | ROI – Retorno do investimento. |
| Vantagens | Orientação centrada na tecnologia do treinamento e aprendizagem organizacional; |
| | Satisfação das necessidades relacionadas à qualidade do treinamento; |
| | Facilidade na implantação da norma (para empresas que já possuem os sistemas de gestão da qualidade ISO 9000); |
| | Enfoque nos processos, visando à otimização; |
| | Aumento da eficiência e a eficácia do RH. |

Figura 3: Itens abordados pela ISO 10015 para Melhoria Contínua e suas Vantagens

Fonte: Galvão et.al., 2011, p.117

Os benefícios alcançados a partir da aplicabilidade das diretrizes da Norma devem ser visíveis, segundo Campos e Guimarães de acordo com a ISO 10015, o treinamento deve ser planejado e desenvolvido para atingir, entre outros, os seguintes resultados estratégicos: aumentar a produtividade, as vendas, o lucro, o retorno do investimento, reduzir custos, desperdícios, acidentes, rotatividade do pessoal, e melhorar continuamente a Gestão da Qualidade. [...] para isso, os objetivos do treinamento têm que estar de acordo com a estratégia da organização e o resultado do treinamento tem que ser avaliado. (CAMPOS e GUIMARÃES, 2008, p. 16)

Segundo Galvão, Santos, Mineiro, Xavier, Cruz, a partir do momento que se “decide” implantar a Norma 10015, todos os gestores e funcionários da empresa passam a vê-la como uma “lei” (mesmo que seja “lei menor”) que deve ser implantada em benefício de toda a organização. (GALVÃO et.al., 2011, p.117).

4 . Análise do processo de treinamento com base na Norma ISO 10015

O processo de treinamento dentro das empresas independentemente do seu ramo de negócio deve ser algo analisado e estruturado com muito cuidado e com base em um bom planejamento, pois é ele quem garante a qualificação e posterior crescimento dos funcionários, o que resulta em ganhos para a empresa.

O treinamento, segundo Carvalho, constitui-se no artifício de auxiliar os empregados a adquirir eficiência no seu trabalho, por meio de hábitos de pensamento, ação, habilidades, conhecimentos e atitudes apropriadas. (CARVALHO, 1988, p.64).

A empresa estudada, possui um modelo de treinamento já estruturado, o qual serve como base para os treinamentos de seus colaboradores. Os treinamentos foram estruturados pela equipe de documentação e treinamento, estes visam o aprendizado da solução web, desenvolvida pela própria instituição. Para a estruturação do processo são tomados como base legislação sobre Educação, bem como na experiência docente.

Considerando a importância dos treinamentos para a empresa em questão é possível afirmar, com base nas referências de Carvalho, que os processos e as ações para preparar e desenvolver pessoas por meio educacional devem demonstrar as experiências adquiridas de aprendizagem de forma positiva e que beneficie o indivíduo em suas atividades profissionais, que irá exercer após seu treinamento, assim o colaborador passa a desenvolver seus conhecimentos, suas habilidades e suas atitudes, propiciando resultados satisfatórios. (CARVALHO, 2012, p. 23)

A estruturação do treinamento é visto como a base para desenvolvimento do mesmo é ele quem define o que será feito e qual o momento de aplicar cada ação estabelecida. Ao elaborar um processo de treinamento é importante ter como referência o aprendizado dos colaboradores, pois segundo Eboli todas as pessoas, em todos os níveis da empresa necessitam ter bem desenvolvida a capacidade de criar trabalho e conhecimento organizacional, contribuindo de maneira efetiva para o sucesso dos negócios. (EBOLI, 2004, p.46).

Na empresa estudada, o processo de treinamento ocorre em várias etapas, é um processo que tem um início meio e fim. O mesmo gira em torno da solução desenvolvida internamente pela equipe, dessa forma, os funcionários são treinados para manusear a ferramenta com o objetivo de aprender a mesma desenvolvendo a capacidade de resolver problemas ou inconsistências no momento de prestarem assistência aos clientes da empresa.

Para dar início ao planejamento de um treinamento é importante que a empresa tenha bem claro seus objetivos quanto à aplicação do mesmo, segundo a ABNT, a função da Norma ISO 10015 é fornecer diretrizes que possam auxiliar uma organização a identificar e analisar as necessidades de treinamento, projetar o treinamento, executar o treinamento, avaliar os

resultados do treinamento, monitorar e melhorar o processo de treinamento, de modo a atingir seus objetivos,

Segundo Carvalho, ao ser realizado o levantamento das necessidades de treinamento, verifica-se que o treinamento deve começar com o diagnóstico das necessidades, no qual poderá ser evidenciado quem deve ser treinado e o que deve ser aprendido. (CARVALHO, 2012, p. 27).

Identificando a necessidade da empresa quanto à aplicação de treinamentos, percebeu-se a grande relevância que o mesmo possui para os funcionários no que diz respeito à empresa e ao desenvolvimento pessoal, visto que a mesma valoriza e sente a necessidade de treinamento, pois este faz com que a empresa trabalhe com profissionais melhor qualificados e tenha um diferencial competitivo dentro do mercado.

A proposta de estrutura da identificação das necessidades do treinamento tem como base o item 4.2.1 da Norma, o qual apresenta as necessidades do estágio da definição das necessidades de treinamento,

Convém que a análise das necessidades da organização tenha sido feita e as questões relacionadas à competência tenham sido registradas, antes de iniciar o processo de treinamento.

[...] Convém que os requisitos de competência dos empregados sejam documentados. Esta documentação pode ser revista periodicamente ou conforme necessário quando o trabalho é feito e o desempenho é avaliado.

A definição das demandas futuras da organização, relacionadas às suas metas estratégicas e objetivos da qualidade, incluindo a competência requerida de seu pessoal, podem se originar de fontes internas e externas de naturezas distintas.

[...] Recomenda-se que a especificação das necessidades de treinamento inclua os objetivos e resultados esperados do treinamento. (ABNT ISO 10015, p.4)

Conforme descrito no item 4.2.2 da Norma ISO 10015

Recomenda-se que as políticas organizacionais da qualidade e do treinamento, os requisitos de gestão da qualidade, gestão de recursos e o projeto do processo sejam considerados quando iniciar o treinamento, para assegurar que o treinamento requerido seja orientado para satisfazer as necessidades da organização. (ABNT ISO 10015, p.4)

Considerando a citação acima, pode-se afirmar que o treinamento é tão importante na empresa quanto o seu planejamento, sabendo que todo e qualquer projeto deve possuir uma estrutura sólida e confiável antes de iniciarem as próximas etapas.

Considera-se também que a eficácia de um treinamento é medida de acordo com os resultados diários que o mesmo possibilita a empresa. Segundo o item 4.5.1 da Norma ISO 10015:

Os resultados do treinamento em geral não podem ser plenamente analisados e validados até que o treinando possa ser observado e avaliado no trabalho.

Dentro de um determinado período após o término do treinamento, convém que a gerência da organização garanta a realização de uma avaliação para verificar o nível de competência alcançado.

É conveniente que as avaliações sejam feitas:
— a curto prazo, para verificar a opinião do treinando sobre os métodos e recursos adotados e sobre os conhecimentos e habilidades adquiridas como resultado do treinamento; e
— a longo prazo, para verificar a melhoria da produtividade e do desempenho no trabalho. (ABNT ISO 10015, p.7)

Desta forma, elaborar, aplicar e acompanhar todo o processo de treinamento torna-se indispensável, o mesmo deve ser monitorado para que novas melhorias possam vir a ser aplicadas em treinamentos melhorando os resultados internos da organização.

5. TI e as Iniciativas em sustentabilidade

Acompanhando o constante crescimento da tecnologia, percebe-se que a inovação neste ramo, pode ser considerado, o fato gerador de mudanças, considerando que as empresas que trabalham com foco em sustentabilidade tem a capacidade de gerir seus ativos tecnológicos de forma eficiente, mantendo o equilíbrio social e ambiental.

Segundo Prado Mais do que capacitar ou incluir no meio digital, a responsabilidade social em TI está ligada a um propósito mais humanístico, capaz de promover o indivíduo em seu desenvolvimento físico, mental, emocional e espiritual, respeitando suas relações e as condições culturais e políticas envolvidas. (PRADO, 2014).

Considerando a afirmativa acima, considera-se que a sustentabilidade em TI está não somente ligada a questões tecnológicas e sim do desenvolvimento do capital intelectual, assim chamados atualmente os funcionários das empresas. Pensar em sustentabilidade e assimilar a mesma a gestão do conhecimento ainda é um processo desconhecido nas empresas, mas que aos poucos vem sendo incrementado, visto que este é um grande diferencial hoje nas organizações. Segundo Gonçalves, Junior, Paiva:

Quando um executivo de TI atua de forma consistente em ações de responsabilidade social e projetos ligados ao meio ambiente, sua empresa passa a ser percebida com mais valor pelo mercado e pela sociedade. Segundo levantamento feito pela empresa líder de Tecnologia da Informação, International Data Corporation (IDC), 80% dos executivos brasileiros dizem que iniciativas de TI Verde estão crescendo em importância nas suas organizações e 43% ressaltam que, na hora de escolher um fornecedor, já prestam atenção nas suas ações de preservação ambiental. (GONÇALVES et.al, 2010, p. 03)

6. Resultados

A partir do estudo dos processos de treinamento, baseados em uma norma de regulamentação, percebe-se o quão relevante os mesmos são dentro de uma organização, pois garantem um processo bem estruturado e planejado.

Na empresa estudada, percebe-se a preocupação com os treinamentos efetuados, pois esses refletem diretamente no *feedback* do cliente em relação a mesma. Estudando os dados

levantados percebe-se que a empresa já trabalha com um processo de treinamento bem estruturado, porém o mesmo não provém de uma base sólida de identificação das necessidades, e também não são realizadas avaliações para melhoramento do processo. Ainda percebe-se que o processo não é totalmente informatizado. Considerando os quesitos levantados, é possível propor melhorias que possam contribuir e agregar valor ao treinamento.

Percebe-se também que a empresa em questão, apesar de trabalhar com um treinamento bem estruturado, não toma como base as diretrizes da Norma ISO 10015, desta forma percebem-se algumas melhorias que possam vir a ser aplicadas. Dentre elas pode-se destacar a necessidade da elaboração de um documento onde sejam colocados os pré-requisitos para dar início ao treinamento, estes se referem ao levantamento das necessidades dos agentes envolvidos no processo. Este documento possui grande relevância, pois poderá sustentar todo processo, ou seja, permitir criar uma base sólida para desenvolvimento do treinamento. Também foi percebida a necessidade de uma avaliação do processo a curto e médio prazo, visto que atualmente na empresa esta avaliação é aplicada aos funcionários logo após o mesmo finalizar o treinamento.

Considerando a ferramenta web desenvolvida, percebe-se também que a empresa poderá a curto prazo disponibilizar seus treinamentos de forma totalmente EAD, desta forma aplicando as diretrizes da norma de forma informatizada e interativa, incentivando os trabalhos e projetos voltados a sustentabilidade de TI.

As necessidades apresentadas acima garantem benefícios à empresa, visto que com a informatização e centralização do processo de treinamento em uma única ferramenta é possível reduzir custos e o tempo demandados nas atividades, isto porque não será mais necessário o envio de documentos por *e-mail* e a impressão do material a ser aplicado.

7. Conclusão

Ao presenciar uma era em que tudo gira em torno da tecnologia, percebe-se a necessidade das empresas em acompanhar tais mudanças e estar em constante fase de inovação. Neste contexto, encontra-se envolvida toda a estrutura da organização começando pelos funcionários, vistos atualmente como principal patrimônio da empresa.

Com base no estudo realizado, percebe-se que atualmente as empresas estão investindo cada vez mais em tecnologia, dentre elas, está o investimento em tecnologias voltadas a treinamento e aperfeiçoamento do capital humano. Os gastos voltados à área de treinamento estão sendo vistos pela maioria das empresas como um investimento em longo prazo, fato gerador de sustentabilidade e potencial competitivo.

Nos dias atuais empresas que prestam treinamentos a seus funcionários, seja ele de forma presencial ou EAD, destacam-se no mercado, pois conseguem agir com um diferencial competitivo.

Desta forma, após realizar o estudo e desenvolvimento do artigo apresentado é possível perceber e concluir que, cada vez mais, as organizações percebem o quanto o aprendizado contínuo é importante para o desenvolvimento dos seus colaboradores e expansão dos seus negócios buscando assim atingir maior vantagem competitiva.

Também percebe-se que a empresa em questão, possui grandes probabilidades de adotar projetos de sustentabilidade, visto que num futuro próximo investir no desenvolvimento físico, mental e emocional dos colaboradores da empresa será uma alternativa válida, visto que a mesma já trabalha com os recursos que permitem alavancar ainda mais os projetos de sustentabilidade. Uma ferramenta totalmente Web agrega facilidade e praticidade ao processo, faz com que a busca pelo conhecimento esteja mais perto possível do capital intelectual existente nas organizações.

Referencias

CAMPOS, Jorge de Paiva; GUIMARÃES, Sebastião. **Em busca da eficácia em treinamento – Norma ISO 10015**. Disponível em: <<http://www.abacocursos.com.br/download/e-book.pdf>> Acesso em: 21abr. 2013.

CARVALHO, Antônio Vieira de. **Treinamento de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 1988.

EBOLI, Marisa. **Educação Corporativa no Brasil: Mitos e Verdades**. São Paulo: Editora Gente, 2004.

GALVÃO, Henrique Martins; SANTOS, Alcir da Silva; MINEIRO, Arlene dos Santos; XAVIER, Denise Lobat dos Santos; CRUZ, Maria Carolina Silva Caetano da. **A utilização da Norma ISO 10015 como ferramenta para o "RH Estratégico"**. Revista de Administração da FATEA, V.4. Lorena - SP. Disponível em: <http://fatea.br/seer/index.php/raf/article/viewArticle/511>. Acesso em: 21 abr. 2013.

GONÇALVES, Marcelo Benites; JUNIOR, Orlando Zotelli; PAIVA, Debora M. Barroso. **Sustentabilidade em Empresas de Tecnologia da Informação**. Disponível em: <<http://www.facom.ufms.br/gestor/titan.php?target=openFile&fileId=303>> Acesso em: 07 jul.2014.

GRAEML, Alexandre R. **O Valor da Tecnologia da Informação - Considerações sobre a avaliação de investimentos estratégicos em TI e sobre o processo de análise e tomada de decisão**. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/10436>> Acesso em: 07 set. 2013.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e Tecnologias. O novo Ritmo da Informação**. 3.ed. Campinas. SP: Papirus 2008.

Norma ISO 10015. **Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 10015: Gestão da qualidade - Diretrizes para treinamento** -Elaboração. Rio de Janeiro: 2001.

PRADO, Alex. **Sustentabilidade em TI: indo além da TI Verde**. Disponível em: <<http://www.alprado.com.br/artigos/sustentabilidade%20em%20TI.htm>> Acesso em: 07 jul.2014.

REICHEL; Harduim. **Treinamento e Desenvolvimento**. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2008.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ROCHA, Alice Maria Nascimento; NOVAIS, Sueli Menelau de; CAPISTRANO, Ermerson de Oliviera; PINHEIRO, Helano Diógenes; FILHO, Roosevelt Bezerra. **E-learning como estratégia de treinamento: percepção e avaliação das tecnologias de informação e comunicação**. Rio Grande do Norte, 2007. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos07/1423_SEGET.pdf> Acesso em: 12 set. 2013.