

## RESUMO

As ferramentas *e-learning* têm sido cada vez mais utilizadas pelas empresas contemporâneas. Esta pesquisa tem como objetivo analisar como as ferramentas *e-learning* podem influenciar as etapas do processo de gestão do conhecimento organizacional. Em adição, buscou-se ainda descrever os fatores facilitadores e os fatores que dificultam a adoção de ferramentas *e-learning* para a gestão do conhecimento na empresa. Esta é uma pesquisa exploratória baseada na técnica de métodos mistos, que empregou tanto elementos qualitativos, quanto quantitativos por meio de estudo de casos múltiplos. Foi utilizado como instrumento de pesquisa um roteiro de entrevista para levantamento de dados junto aos gestores e questionários para levantamento de dados junto aos funcionários técnicos. A pesquisa de campo foi realizada em três empresas da área de tecnologia da informação localizadas na Região Metropolitana de São Paulo (SP). Os resultados indicam a importância das ferramentas *e-learning* como um fator essencial para as empresas analisadas, sendo apontadas pelos gestores como fundamentais na formação dos funcionários e na gestão do conhecimento na organização. Como resultados da influência das ferramentas nas etapas do processo de gestão do conhecimento, concluiu-se que as ferramentas *e-learning* são usadas em praticamente todas as etapas do processo. Porém, há de se ressaltar maior destaque para as etapas 'obter/adquirir', 'distribuir/partilhar', 'utilizar/aplicar' e 'contribuir/compartilhar conhecimento', que foram as fases mais indicadas pelos gestores e funcionários técnicos consultados quanto à influência exercida na gestão do conhecimento. Em complemento as principais ferramentas *e-learning* indicadas foram: sistema LMS (*Learning Management System*), ferramentas com tecnologia VoIP, repositórios e ferramentas de colaboração. Em relação aos fatores facilitadores da adoção de ferramentas *e-learning* pelas empresas foram apontadas a disponibilidade da informação e flexibilidade de uso dos conhecimentos. Já a disciplina dos funcionários foi indicada como o fator mais crítico à adoção das ferramentas *e-learning*. Como conclusão, observou-se que a utilização das ferramentas *e-learning* é inevitável nas empresas analisadas, que consideram tais ferramentas essenciais no processo de gestão do conhecimento organizacional.

**Palavras-chave:** *E-learning*. Educação à distância. Educação corporativa. Gestão do conhecimento. LMS.