

SORDI, José Osvaldo de. *Administração da Informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento*. São Paulo: Saraiva, 2008.

*Administração da Informação*, de José Osvaldo De Sordi, traz uma importante contribuição para o meio acadêmico e para o mercado, no sentido de, ao longo de seus nove capítulos, ressaltar a essencial necessidade de haver qualidade na informação, para que todos os subseqüentes processos partam de fonte clara e confiável, não invalidando-os.

De nada adiantaria diversos processos apoiados por modernas tecnologias se a qualidade dos dados e das informações neles contidos gerarem conhecimento tomando-se por base informações não fidedignas.

Assim, o autor aborda no primeiro capítulo os fundamentos necessários para o tema *Administração da Informação*, tais como a conceituação de dados, informação e conhecimento, demonstrando suas características e diferenciando-os, mas demonstrando a inter-relação entre os mesmos. Identifica como sendo áreas da ciência pertinentes à *Administração da Informação*: ciência da informação; ciência da computação; ciência contábil; ciência da psicologia e ciência pedagógica, tratados sob a ótica organizacional.

No segundo capítulo, o autor estabelece quinze dimensões para análise da qualidade da informação, tais como: a abrangência/escopo; a integridade; acurácia e veracidade; confidencialidade/privacidade; disponibilidade; atualidade/temporalidade; ineditismo/raridade; contextualização; precisão; confiabilidade; originalidade; existência; pertinência/agregação de valor; identidade; e audiência, bem como outras dimensões para análise da qualidade e da utilização da informação.

Para a discussão das dimensões apresentadas ressalta o autor a questão da abrangência em relação ao volume e ainda ao âmbito de informações, sendo muito bem estabelecidas e exemplificadas as diferenças entre elas. Por outro lado, o terceiro capítulo apresenta os atributos necessários para análise de cada uma das dimensões apresentadas no capítulo dois, visando a gestão da qualidade da informação.

No capítulo quarto o autor discute o processo de gestão do conhecimento, demonstrando a necessidade de identificar/mapear o conhecimento, as formas de obtenção/aquisição desse conhecimento, a distribuição e utilização, bem como a necessidade de aprender, criar ou desenvolver novos conhecimentos, a contribuição para novos conhecimentos, a construção e sustentação de relacionamentos, o descarte e as competências requeridas à eficácia do processo de gestão do conhecimento.

Já no capítulo quinto, são abordadas estratégias baseadas em conhecimento, apresentando uma análise desde as origens da estratégia em conhecimento e taxionomas, apresentando pesquisa sobre estratégias baseadas em conhecimento e proposição de taxionomia para formulação

de estratégias baseadas em conhecimento, quais sejam: de utilização; de comercialização; de excelência em processos; de competência essencial; e inovadora. Reforça ainda a importância da administração da informação às estratégias baseadas em conhecimento.

O sexto capítulo aborda a Administração da Informação no contexto da gestão do conhecimento, baseada nos atributos de qualidade da informação aplicados nas atividades do processo de gestão do conhecimento. Assim, são identificados os atributos relacionados às atividades: identificar/mapear; obter/adquirir; distribuir/partilhar; utilizar/aplicar e contribuir. Nesse ponto do livro evidencia-se a sinergia entre os textos da obra, demonstrando a importância do gestor em compreender as dimensões da qualidade da informação - descritas no segundo capítulo -, as formas de como identificá-los e mensurá-los, ou seja, os atributos descrito no terceiro capítulo, bem como a aplicação e importância desses a partir da apresentação de aspectos operacionais do processo de gestão do conhecimento, objeto central do sexto capítulo.

O capítulo 7 enfoca as competências requeridas aos indivíduos e organizações que praticam a gestão do conhecimento. Para tanto, apresenta pesquisa realizada sobre competências, habilidades e atitudes informacionais requeridas aos indivíduos e organizações, de modo especial as requeridas à eficácia do processo de gestão do conhecimento.

A pesquisa apresentada no capítulo 7 parte da atribuição dada à área de gestão de pessoas no delineamento do perfil de competências requerido dos profissionais que determinada organização contratará, haja vista que esse perfil poderá determinar o conhecimento gerado na empresa. Na pesquisa foram utilizadas duas técnicas: pesquisa bibliográfica e método Delphi, um exercício de comunicação em grupo entre especialistas de um determinado assunto, que interagem anonimamente, visando a intensa troca de informações até que se chegue a resultados considerados satisfatórios pelo grupo. No caso dessa pesquisa ocorreram três rodadas de discussões, envolvendo oito especialistas, quatro acadêmicos e quatro profissionais de mercado. Assim, foram estabelecidos grupos de palavras que interessassem à pesquisa bibliográfica, feita em periódicos brasileiros, bem como na base de dados do ProQuest.

Após análise dos dados o autor estabeleceu uma matriz de associação entre atividades do processo de gestão do conhecimento e os conhecimentos, habilidades e atitudes requeridas aos indivíduos e organizações. Evidencia a importância do saber perguntar, para que se possa obter as respostas adequadas às necessidades existentes.

As funcionalidades de software que colaboram com o processo de gestão do conhecimento são apresentadas no capítulo 8, divididas em: armazenamento de conteúdo (*data warehouse, data mart*); classificação de conteúdo (*taxonomy softwares*); de busca e captura (*softwares agentes, web researchs*); representação de realidades na forma gráfica (mapas geoespaciais, sociogramas, diagramas); distribuição de conteúdos (e-mail, workgroup); publicação de conteúdo (*web site, portal, e-learning*); de suporte à análise e interpretação de conteúdo (OLAP, EIS,

*data mining, text mining*); gerenciamento da evolução de conteúdo (*content management system*); apoio à experimentação (simuladores); interatividade para discussão e troca de idéias (web conference, workgroups, voz via internet, voz sobre IP); e para identificação e tratamento de exceções (*rule engine*).

O último capítulo considera trabalhadores da informação e do conhecimento no contexto das organizações, conceituando e categorizando-os, estabelecendo diferenciação, abordando ainda dados censitários sobre os mesmos, de forma a demonstrar a importância da gestão desses trabalhadores para a eficiência e eficácia das atividades a eles relacionadas. Aborda a importância das dimensões e atributos da qualidade da informação para a gestão desses trabalhadores e finaliza analisando recursos para uma melhor gestão do conteúdo tácito por eles utilizados.

O livro trata de assunto extremamente importante, em cenário de enorme volume de dados, informações e conhecimentos que circulam diariamente no planeta neste início de século, os quais geram outros conhecimentos, numa intensa e constante retroalimentação, exacerbada pelo advento das novas tecnologias de informação e comunicação. Essa geração de inteligência deve ser utilizada para os negócios e para a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Para tanto, é necessário que as organizações saibam extrair o máximo ofertado pela ferramenta tecnologia: coletar, armazenar e distribuir informação, cabendo ao ser humano programá-la para que possa dela extrair as análises possíveis.

O valor da informação é de enorme importância para as organizações, que dela dependem diretamente, mas, o que o autor demonstra, é o quanto se pode – e deve – agregar valor às informações, transformando-as em conhecimento. O que se espera é que as pessoas e as organizações possam fazer bom uso dos conhecimentos adquiridos, até porque conhecimento que não seja bem utilizado seria um lamentável desperdício para a humanidade. Por fim, há que se ressaltar a importância da qualidade da informação para qualquer área da vida humana. Recomendo!

Raquel da Silva Pereira  
Universidade Municipal de São Caetano do SUL/SP.