

Dados, informação e conhecimento

Gestão de Informação e dos Processos de Negócio



Departamento de
Gestão e Economia

Aula 3

Porque vieram estudar gestão?

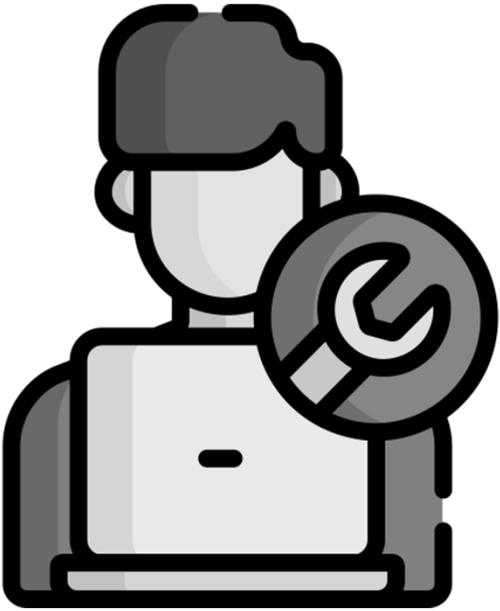
Como imaginam um(a) gestor(a)?

O que faz um gestor?

Quando é que é preciso gerir?



Gestores e a gestão



Um exemplo:

2004190320091111

**Isto é um dado? Informação?
Ou é Conhecimento?**

Um exemplo:

2004 19 03 2009 11 11

E assim?

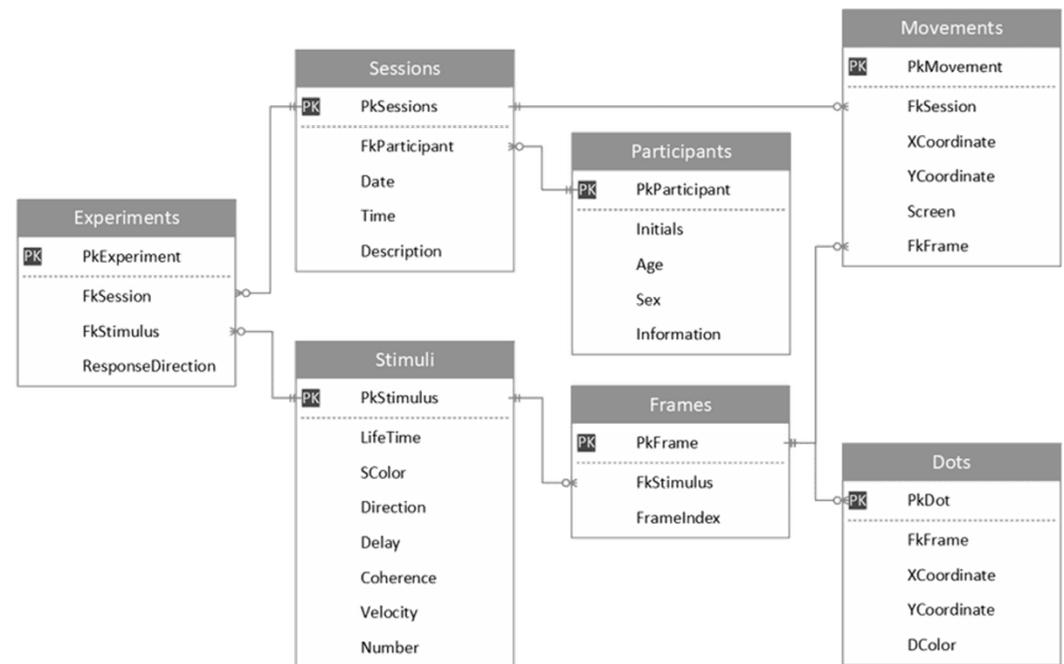
Um exemplo:

2004 19 03
Ano Dia Mês

2009 11 11
Ano Dia Mês

E agora?

Dados: São a “matéria prima” para a obtenção de informação



Informação: São dados que têm um **significado** num dado **contexto**.

2004 19 03
Ano Dia Mês



2009 11 11
Ano Dia Mês

Dados, informação e conhecimento

The image displays several overlapping screenshots from different software applications:

- Spreadsheet:** A table with columns for months (jan-11, fev-11, mar-11, abr-11) and rows for different account types (Conta) and descriptions (Descrição).

| Conta | Descrição | jan-11 | fev-11 | mar-11 | abr-11 |
|-------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 11 | Caixa | 92.451,28 | 87.829,30 | 93.581,78 | 4.912,74 |
| 111 | Caixa A | 2.487,50 | 2.499,94 | 2.512,44 | 2.525,00 |
| 112 | Caixa B | 89.963,78 | 85.329,37 | 91.069,35 | 2.387,74 |
| 12 | Depósitos à ordem | 23.492,95 | 24.875,00 | 18.407,50 | 12.935,00 |
| 121 | Banco A | 22.243,23 | 24.875,00 | 18.407,50 | 12.935,00 |
- Financial Software (CTC CONTABILIDADE):** Shows a menu with options like 'Dados da empresa', 'Planejamento', 'Movimentação', 'Consultoria', 'Extrato de conta', 'Balancetes', 'Mens de Empresa', 'As minhas empresas', and 'Gestão documental'. Below the menu is a list of items with columns for Name, Type, Width, Decimals, Label, Values, Missing, Columns, Align, Measure, and Role.
- Produtos (Products):** A table with columns: ID Produto, Nome do Produto, Fornecedor.

| ID Produto | Nome do Produto | Fornecedor |
|------------|-----------------|----------------|
| 1 | Chai | Exotic Liquids |
| 2 | Chang | Exotic Liquids |
- Cientes (Clients):** A table with columns: Empresa, Nome do Contac.

| Empresa | Nome do Contac |
|------------------------------------|----------------|
| Alfreds Futterkiste | Maria Anders |
| Ana Trujillo Emparedados y helados | Ana Trujillo |
- Encomendas (Orders):** A table with columns: ID Enco..., Cliente, Funcionário.

| ID Enco... | Cliente | Funcionário |
|------------|------------------------|---------------|
| 10248 | Wilman Kala | Buchanan, Ste |
| 10249 | Tradição Hipermercados | Suyama, Mich |
| 10250 | Hanari Carnes | Peacock, Marg |

Skimming: ?????

Skimming: dar uma vista de olhos



Dados, informação e conhecimento

The image features a collage of various data management and financial software interfaces. On the left, there's a spreadsheet showing a list of accounts and their balances for four months (Jan-11, Feb-11, Mar-11, Abr-11). In the center, there are several overlapping windows from different applications, including a data table with columns for 'ID Produto', 'Nome do Produto', and 'Fornecedor', and another window showing a list of clients with columns for 'Empresa' and 'Nome do Contac'. On the right, a presentation board displays a bar chart and a pie chart. A woman in a business suit stands next to the board, pointing at the charts with a pen.

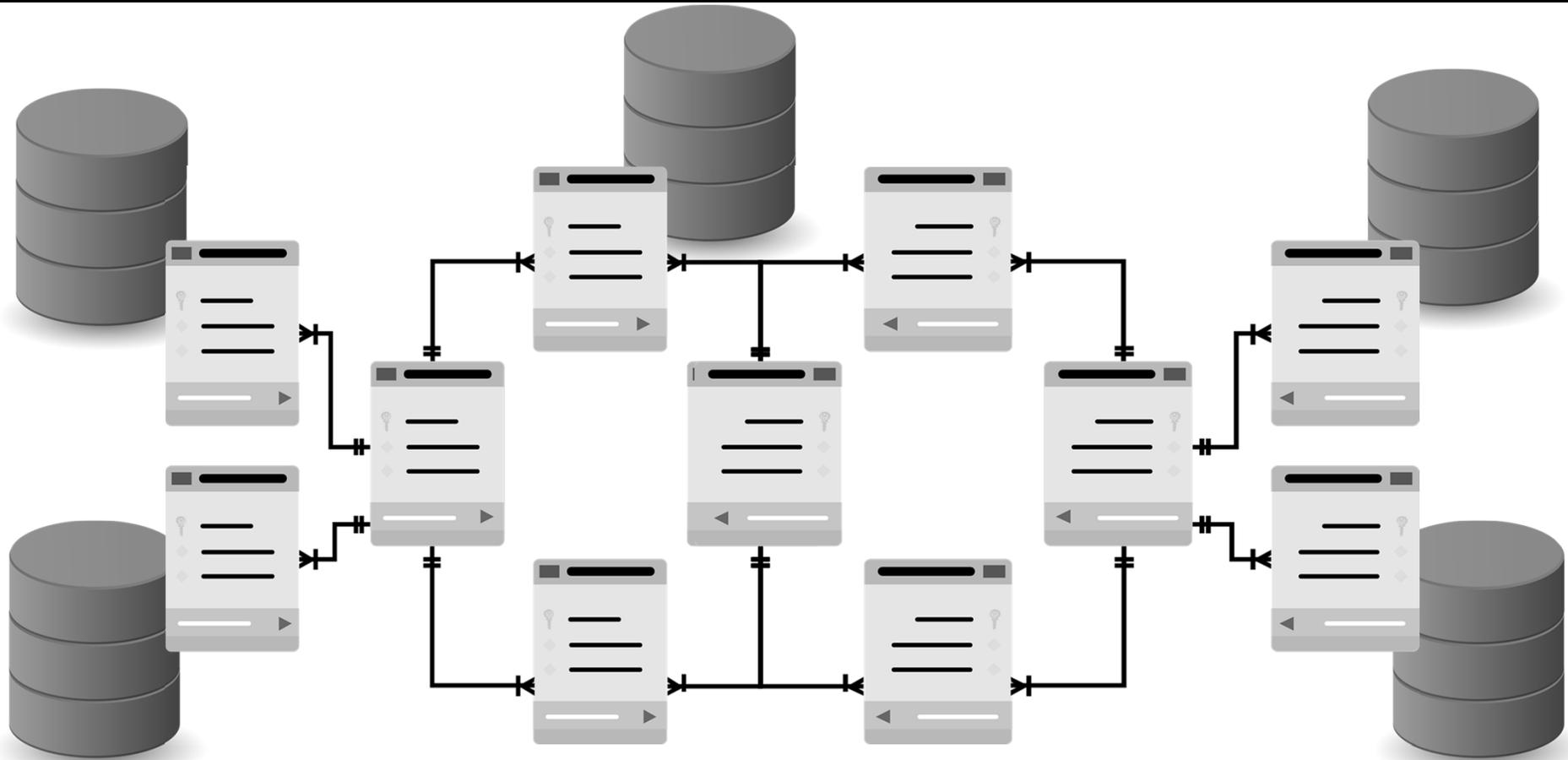
| Conta | Descrição | jan-11 | fev-11 | mar-11 | abr-11 |
|-------|-------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 11 | Caixa | 92.451,28 | 87.829,30 | 93.581,78 | 4.912,74 |
| 111 | Caixa A | 2.487,50 | 2.499,94 | 2.512,44 | 2.525,00 |
| 112 | Caixa B | 89.963,78 | 85.329,37 | 91.069,35 | 2.387,74 |
| 12 | Depósitos à ordem | 23.492,95 | 24.875,00 | 18.407,50 | 12.935,00 |
| 121 | Banco A | 22.243,23 | 24.875,00 | 18.407,50 | 12.935,00 |

| ID Produto | Nome do Produto | Fornecedor |
|------------|-----------------|----------------|
| 1 | Chai | Exotic Liquids |
| 2 | Chang | Exotic Liquids |

| Empresa | Nome do Contac |
|------------------------------------|----------------|
| Alfreds Futterkiste | Maria Anders |
| Ana Trujillo Emparedados y helados | Ana Trujillo |

| ID Enco... | Cliente | Funcionário |
|------------|------------------------|---------------|
| 10248 | Wilman Kala | Buchanan, Ste |
| 10249 | Tradição Hipermercados | Suyama, Mich |
| 10250 | Hanari Carnes | Peacock, Marg |

Dados, informação e conhecimento



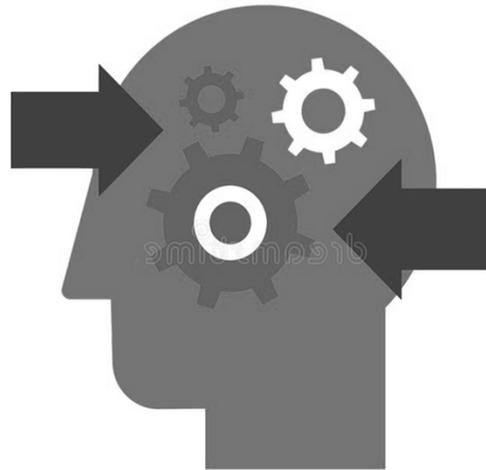
Informação \neq Conhecimento

Dados: São a “matéria prima” para a construção de informação que servirá para a tomada de decisão.

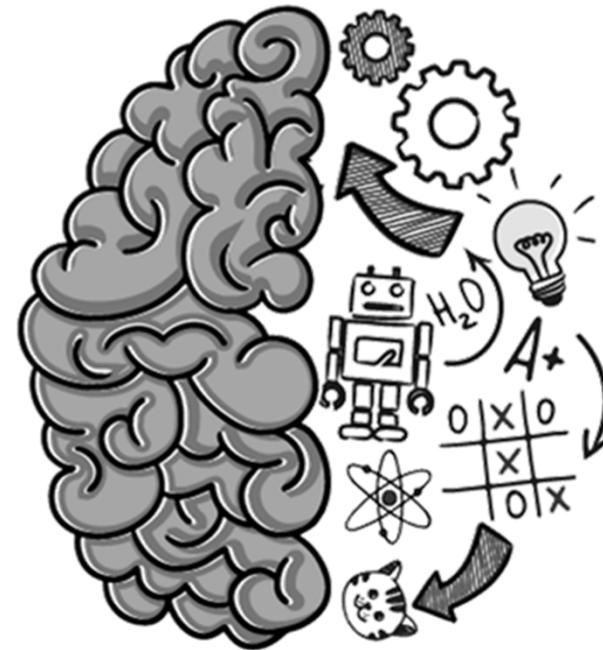
São facilmente tratados e armazenados e são responsáveis pela crescente necessidade de mais memória e capacidade de armazenamento.



Conhecimento: mistura fluída de experiência enquadrada, valores, informação contextual e compreensão especializada que fornece um quadro para avaliação e incorporação de novas experiências e informação.

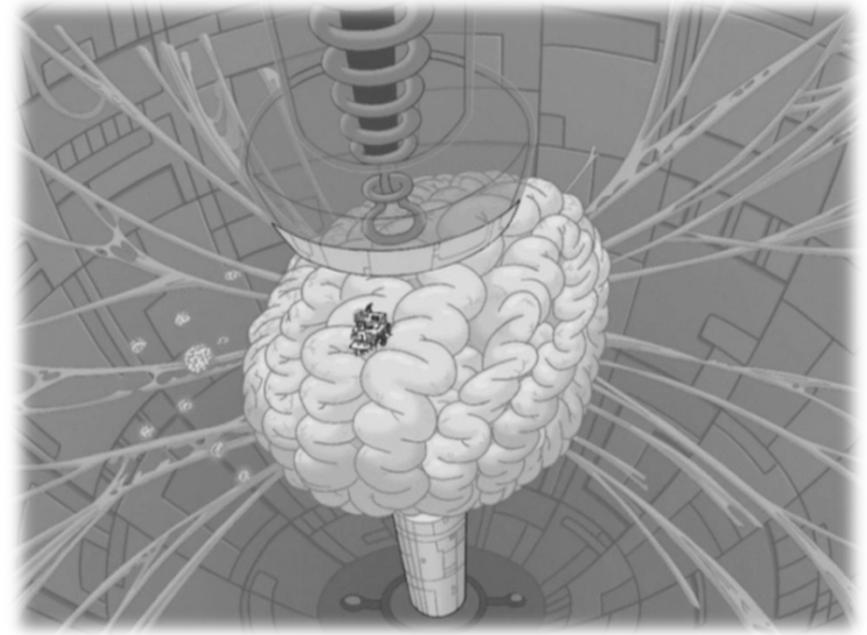


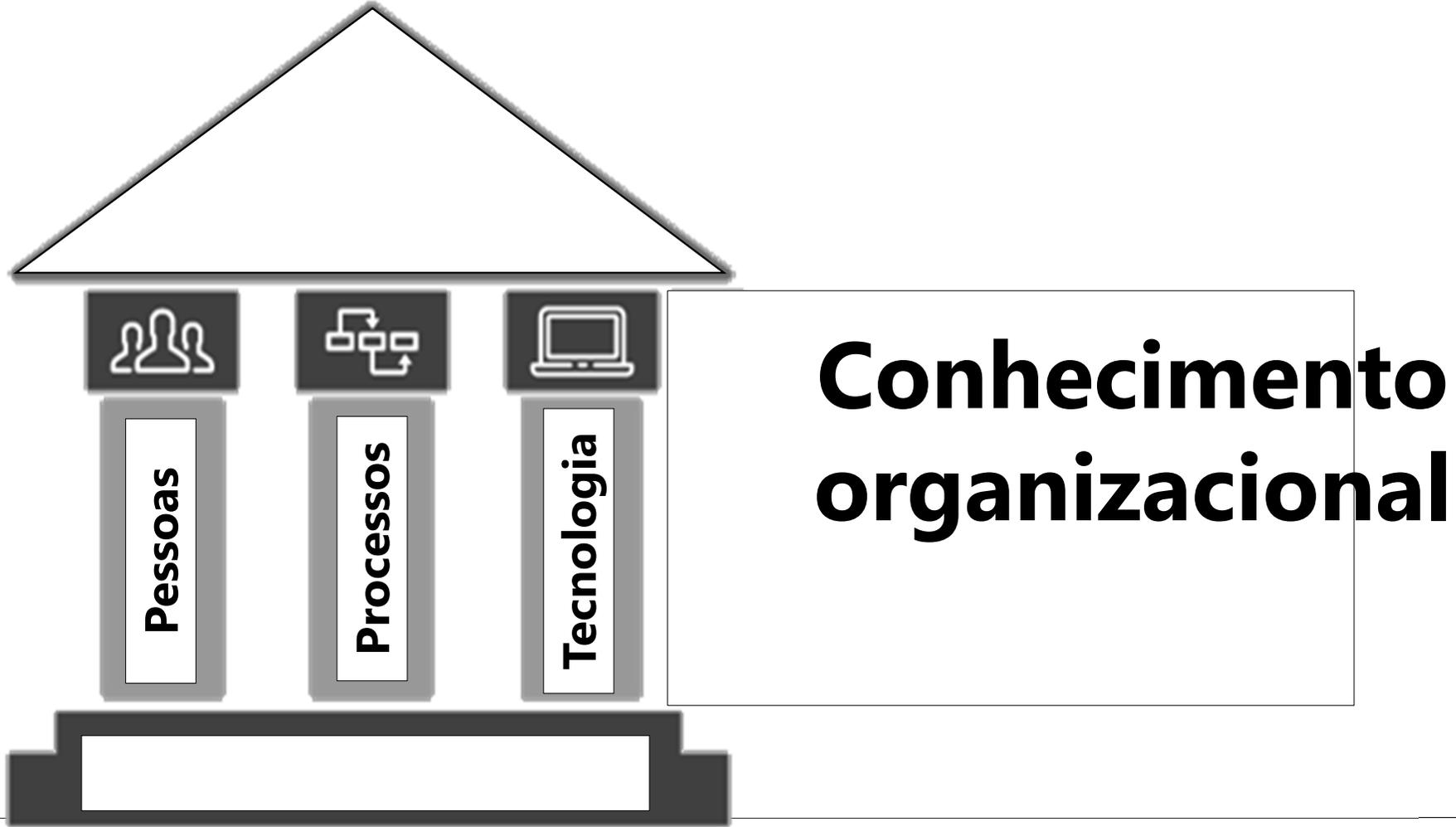
Conhecimento: É originado e aplicado nas mentes dos seus detentores.



Conhecimento: Nas organizações não há "cérebro"...

O conhecimento aparece muitas vezes embutido não apenas em documentos e repositórios, mas também nas rotinas, processos, práticas e normas.





Processo de criação de conhecimento

Contextualização

Categorização

Cálculo

Correção

Coordenação

INFORMAÇÃO

Comparação

Consequências

Conexões

Conversação

Condensação

CONHECIMENTO

Proc

DATA CEMPRO
ContabMilenium - V: 6.00A_Trunk
Ordem : Data + Lançamento

2 - DISTRIBUIDORA SÃO JOSÉ LTDA.
Livro Diário
Período: 01/01/2016 até 31/12/2016

Folha: 3
09/01/2017

Valores em EUR

Data dos Lançamentos
N.Lanc. C/Cuz. Fillel Cód.Red. Nar

| | | | | | |
|-----|-------|-------|-------|--------------------|--|
| 602 | 00001 | 00001 | 00545 | IRPJ | |
| | | | 00591 | IRPJ | |
| 698 | 00001 | 00001 | 00544 | CSUL | |
| | | | 00592 | CSUL | |
| 754 | 00001 | 00001 | 00161 | IMPOS | |
| | | | 00545 | IRPJ P | |
| 771 | 00001 | 00001 | 00156 | CSUL A | |
| | | | 00544 | CSUL P | |
| 61 | 00001 | 00001 | 00131 | IMOBELIA | |
| | | | 00001 | CAIXA | |
| 62 | 00001 | 00003 | 00133 | CORSAN / | |
| | | | 00004 | BANCO DO | |
| 63 | 00001 | 00001 | 00126 | FORNECEDO | |
| | | | 00004 | BANCO DO | |
| 64 | 00001 | 00001 | 00126 | FORNECEDO | |
| | | | 00001 | CAIXA | |
| 65 | 00001 | 00001 | 00139 | PUBLICIDADE | |
| | | | 00004 | BANCO DO BR | |
| 66 | 00001 | 00001 | 00149 | ICMS A RECOL | |
| | | | 00004 | BANCO DO BR | |
| 67 | 00001 | 00001 | 00001 | CAIXA | |
| | | | 00013 | CLIENTE AAA | |
| 68 | 00001 | 00001 | 00004 | BANCO DO BRAS | |
| | | | 00013 | CLIENTE AAA | |
| 549 | 00001 | 00001 | 00548 | DOAÇÕES NÃO D | |
| | | | 00001 | CAIXA | |
| 550 | 00001 | 00001 | 00549 | DESP COM ALIMEN | |
| | | | 00001 | CAIXA | |
| 553 | 00001 | 00001 | 00407 | MULTAS DE TRANSI | |
| | | | 00001 | CAIXA | |
| 554 | 00001 | 00001 | 00552 | TRIBUTOS COM EXIG | |
| | | | 00004 | BANCO DO BRAS | |
| 555 | 00001 | 00001 | 00538 | IRRF S/ REMUNER DE | |
| | | | 00013 | CLIENTE AAA | |
| 749 | 00001 | 00001 | 00161 | IMPOSTO DE RENDA A | |
| | | | | Transporte | |

Balancete Razão (Acumulado até Apuramento)

Lançamento: <TODOS>

| Conta | Descrição | Mov. Débito | Mov. Crédito | Saldo Débito | Saldo Crédito |
|-------|-------------------------------------|----------------------|----------------------|--------------|---------------|
| 11 | Caixa | 480.012,37 | 470.912,06 | 9.100,31 | 0,00 |
| 12 | Depósitos à ordem | 1.305.901,55 | 1.230.736,37 | 75.165,18 | 0,00 |
| 13 | Outros depósitos bancários | 60.000,00 | 0,00 | 60.000,00 | 1.000,00 |
| 21 | Clientes | 2.850,00 | 3.850,00 | 0,00 | 20.407,83 |
| 22 | Fornecedores | 405.401,65 | 425.809,48 | 0,00 | 0,00 |
| 23 | Pessoal | 104.522,50 | 104.522,50 | 0,00 | 0,00 |
| 24 | Estado Outros Entes Públicos | 106.147,60 | 91.886,95 | 14.260,65 | 177.533,69 |
| 25 | Financiamentos obtidos | 0,00 | 177.533,69 | 0,00 | 0,00 |
| 26 | Fundadores/Patrocinadores/Doadores | 17.703,31 | 17.703,31 | 0,00 | 0,00 |
| 27 | Out.Contas Receber e Pagar | 1.276.158,22 | 1.141.809,54 | 134.348,68 | 176.364,51 |
| 28 | Diferimentos | 616.692,47 | 793.056,98 | 0,00 | 0,00 |
| 31 | Compras | 66.545,35 | 66.545,35 | 3.908,10 | 0,00 |
| 32 | Mercadorias | 8.122,60 | 4.214,50 | 3.665.140,67 | 0,00 |
| 43 | Activos fixos tangíveis | 5.682.285,97 | 2.017.145,30 | 0,00 | 0,00 |
| 44 | Activos intangíveis | 2.103,12 | 2.103,12 | 192.633,01 | 85.194,50 |
| 45 | Investimentos em curso | 197.918,77 | 5.285,76 | 0,00 | 72.594,25 |
| 51 | Fundo Social | 0,00 | 85.194,50 | 0,00 | 2.451.260,26 |
| 55 | Reservas | 0,00 | 72.594,25 | 0,00 | 1.184.507,43 |
| 56 | Resultados Transitados | 165.014,66 | 2.616.274,92 | 0,00 | 0,00 |
| 59 | Out.Variaç.Capital Próprio | 36.700,28 | 1.221.207,71 | 66.851,75 | 0,00 |
| 61 | C.M.V.M.C. | 70.759,85 | 3.908,10 | 396.633,93 | 0,00 |
| 62 | Fornec.Serviços Externos | 400.528,81 | 3.894,88 | 149.617,51 | 0,00 |
| 63 | Gastos com o pessoal | 149.617,51 | 0,00 | 112.863,25 | 0,00 |
| 64 | Gastos Deprec.Amortização | 112.863,25 | 0,00 | 168.414,29 | 0,00 |
| 68 | Outros gastos e perdas | 168.414,29 | 0,00 | 0,07 | 1.203,20 |
| 69 | Gastos Perdas Financiam. | 0,07 | 0,00 | 0,00 | 290.490,64 |
| 71 | Vendas | 0,00 | 1.203,20 | 0,00 | 503.429,81 |
| 72 | Prestações de Serviços | 979,00 | 291.469,64 | 0,00 | 84.846,96 |
| 75 | Subsídios, Doações e Leg.Exploração | 0,00 | 503.429,81 | 0,00 | 104,32 |
| 78 | Outros Rendim.e Ganhos | 0,00 | 84.846,96 | 0,00 | 0,00 |
| 79 | Juros,divid.e out.rend.sim. | 0,00 | 104,32 | 0,00 | 0,00 |
| 81 | Resultado Líquido Período | 34.235,47 | 34.235,47 | 0,00 | 0,00 |
| 93 | VALÊNCIAS | 25.000,00 | 25.000,00 | 5.048.937,40 | 5.048.937,40 |
| | Soma Líquida | 11.496.478,67 | 11.496.478,67 | | |

Social
4.000,00 (S)

Reservas
1.000,00 (S)

Reservas
500,00 (2)
1.600,00 (4)

Reservas
29,50 (8.3)

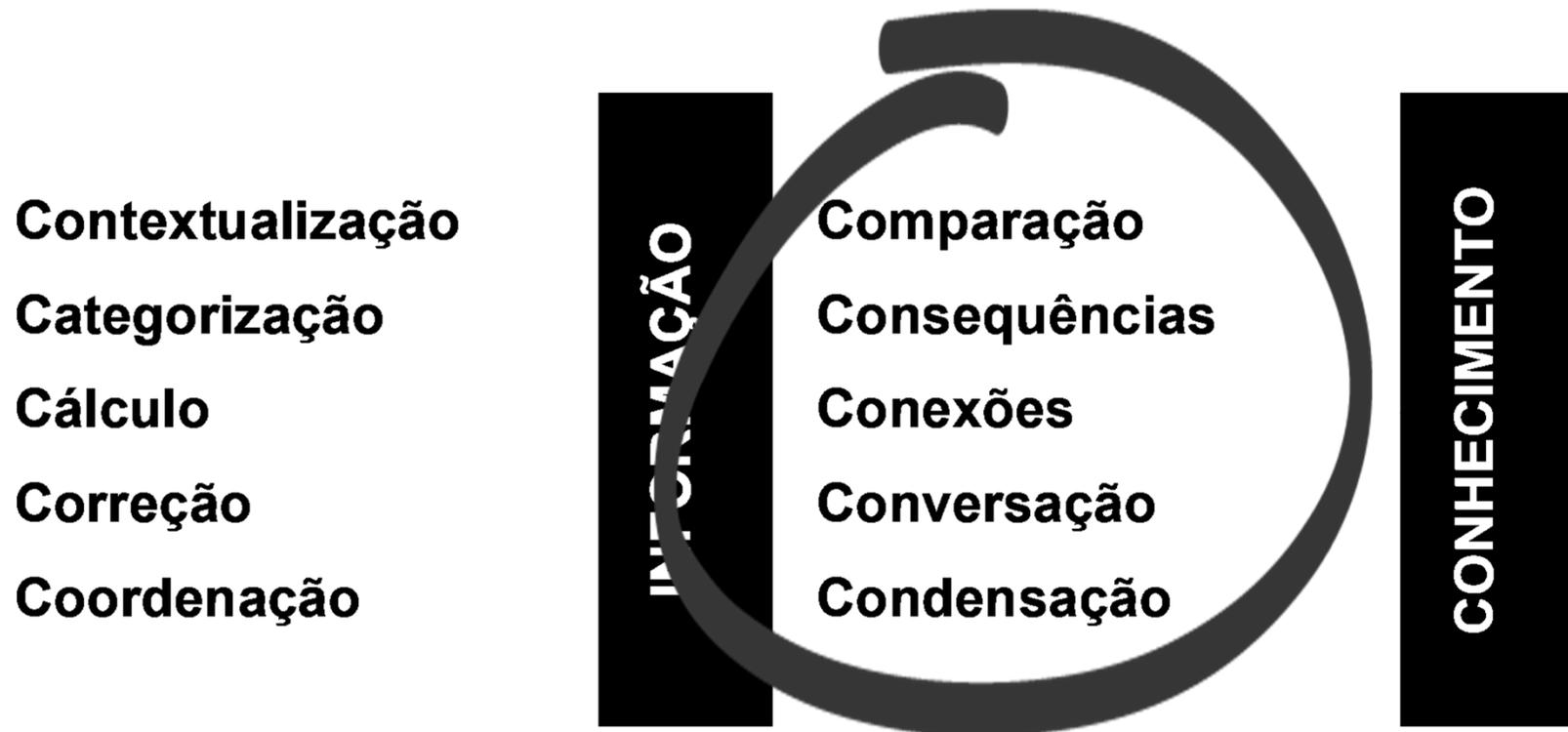
Reservas
70,50 (8.4)

Aula 3

22

SUNIF

Processo de criação de conhecimento



Proce

o

1



Calculo

Correção

Coordenação

INFORM

Comparação

Consequências

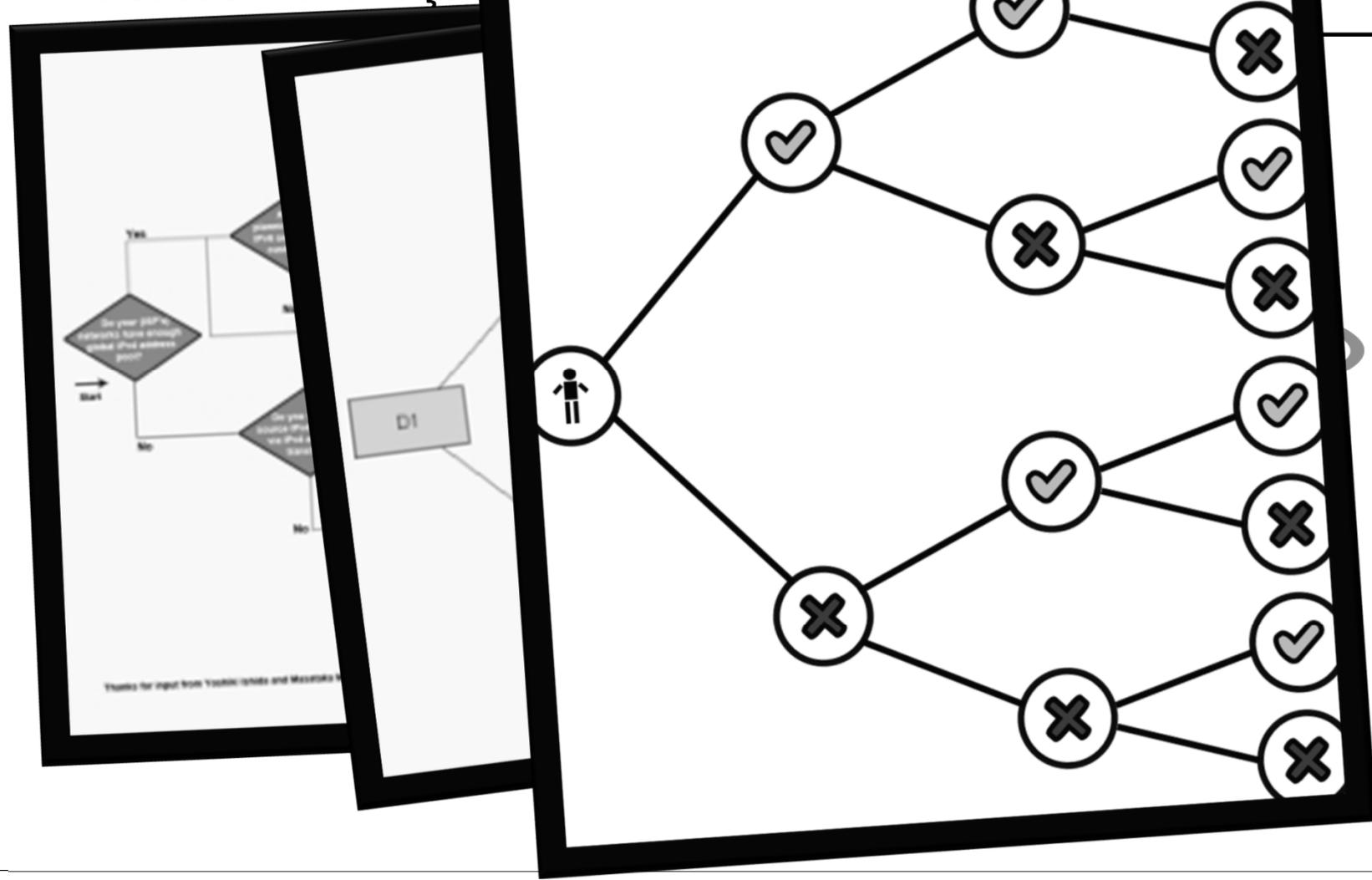
Conexões

Conversação

Condensação

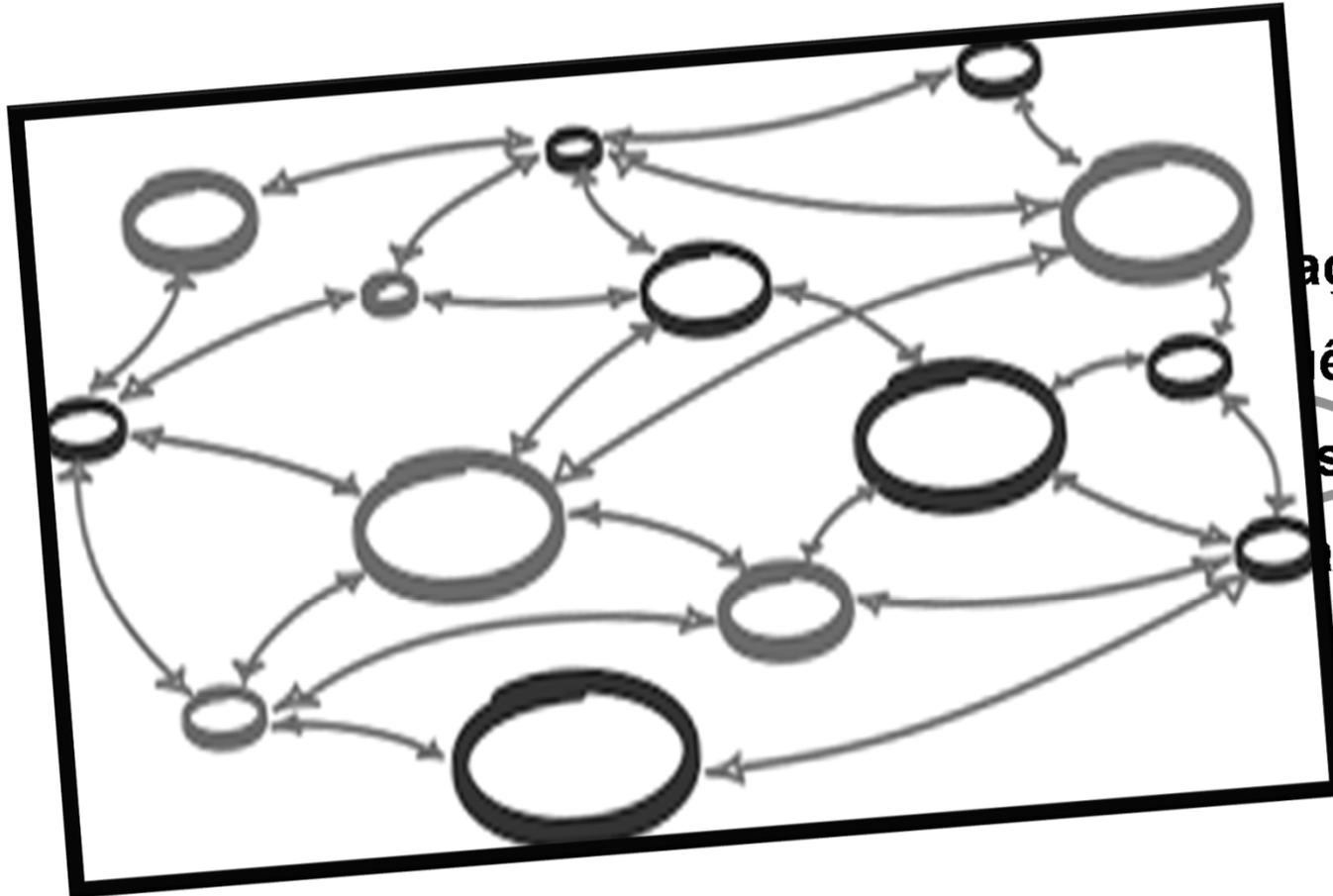
CONHECIMENTO

Processo de criação



CONHECIMENTO

Processo de criação de conhecimento



ação
ências
s
ção
ção

CONHECIMENTO

Processo de criação de conhecimento

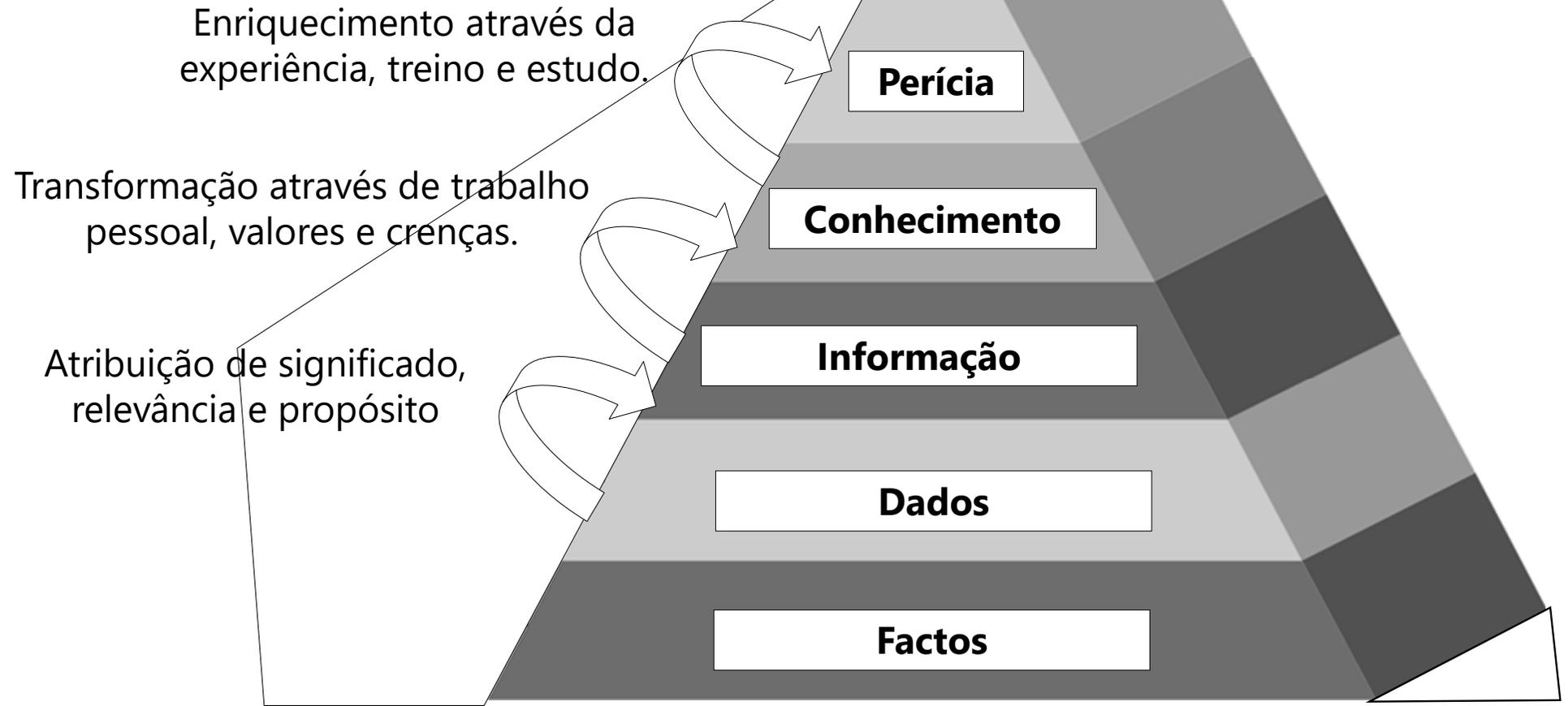




**O RESUMO
É O FILET
MIGNON DO
SEU ARTIGO.**

CONHECIMENTO

Criação de conhecimento especializado



Experiência: o conhecimento desenvolve-se ao longo do tempo, através da experiência que nos dá uma perspetiva histórica com base na qual analisamos e compreendemos as novas situações e acontecimentos.



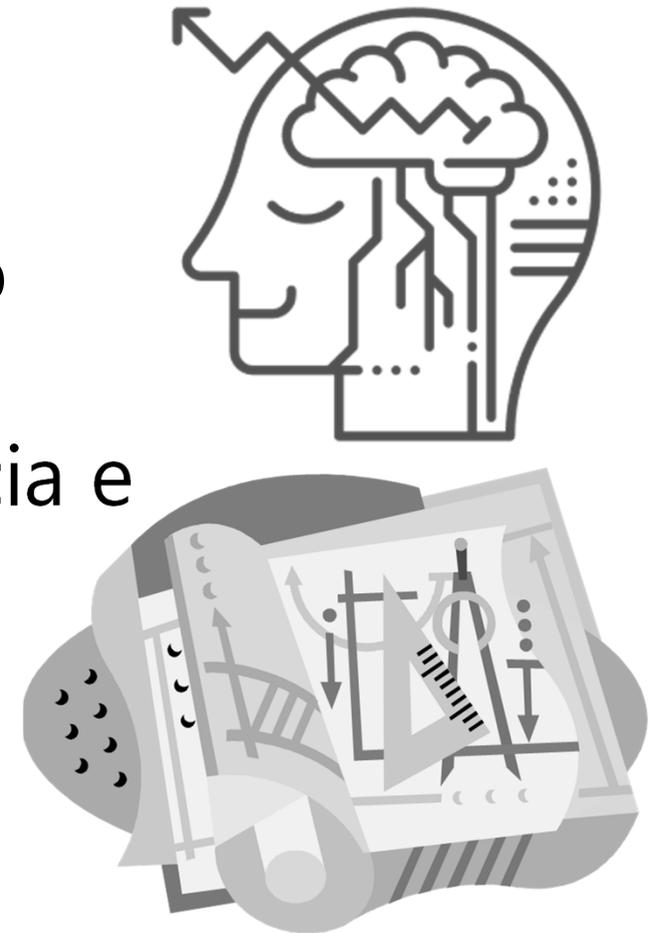
Juízo: o conhecimento envolve um juízo. Não só julga novas situações à luz do que já é conhecido, como julga e refina-se a ele mesmo em resposta a novas situações e nova informação.



Componentes chave do conhecimento

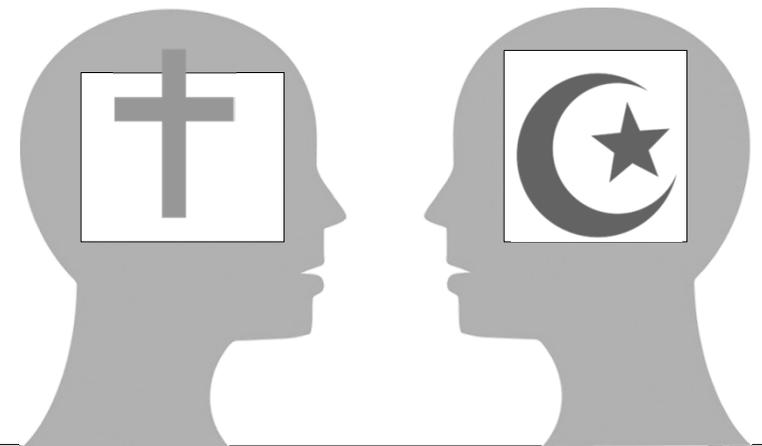
Regras básicas e intuição: o conhecimento reconhece padrões em novas situações, usa guias para a ação que são desenvolvidas através de tentativa e erro ao longo da experiência e observação.

Não necessita de construir do zero a resposta a uma situação nova.



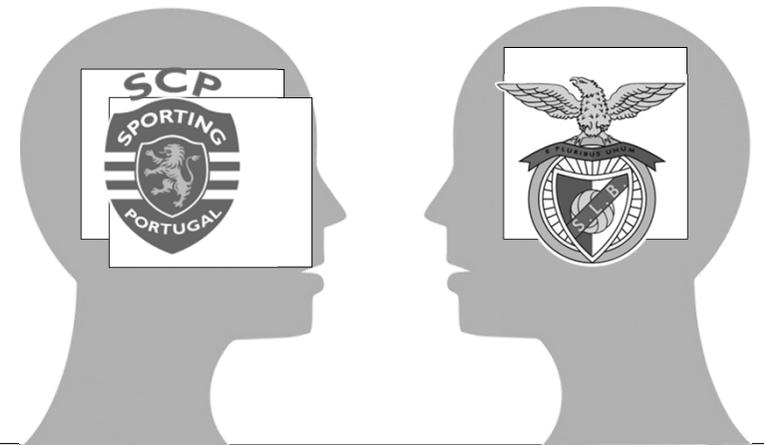
Valores e crenças: as organizações são compostas por pessoas, cujos valores e crenças influenciam fatalmente os seus pensamentos e ações.

Valores e crenças determinam em grande medida o que as pessoas veem, absorvem e concluem, ou seja, são parte integrante do conhecimento.



Valores e crenças: as organizações são compostas por pessoas, cujos valores e crenças influenciam fatalmente os seus pensamentos e ações.

Valores e crenças determinam em grande medida o que as pessoas veem, absorvem e concluem, ou seja, são parte integrante do conhecimento.



Componentes chave do conhecimento



Resumo

-  O trabalho de um(a) gestor(a) requer um corpo de conhecimento mais lato do que a sua própria a formação específica.
-  Dados, informação e conhecimento são conceitos distintos e não devem ser confundidos, atendendo ao esforço pessoal envolvido.
-  O conhecimento além de pessoal pode ser organizacional.
-  O ser humano precisa de apoio, para que os componentes intrínsecos do conhecimento não comprometam a análise da informação e a tomada de decisões.