

DADO x INFORMAÇÃO x CONHECIMENTO

Consultor: Luís Henrique Cândido da Silva

Resgatando um pouco o conteúdo da última dica, sabemos que as decisões gerenciais precisam ser pautadas em dados e informações e que no tema sustentabilidade isto é ainda mais significativo. Vimos também que há diferenças entre dado e informação, lembram? Dado está associado a um conjunto de números, fatos e símbolos. Dado, portanto, é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação. Ou seja, um dado por si só, não diz muita coisa. Se atribuirmos algum significado especial a um dado, ele se transforma em uma informação.

Recordemos um exemplo:

- O valor “8.346.526” é um dado. “O total de 8.346.526 toneladas transportadas pela empresa Alfa no mês de julho de 2022” transforma-se em informação sobre a quantidade de alguma carga transportada.

Mas o que seria então Conhecimento? A partir deste exemplo vamos tentar entender:

O monitoramento dos dados e informações anteriores permitirão à organização identificar que o volume transportado no mês de julho de 2022 é um recorde, representando uma excelente marca, trazendo conhecimentos sobre o processo de transportes da Empresa Alfa.

Conhecimento, portanto, compreende a informação, mas envolve também a experiência e depende do enfoque de quem está lidando com determinada informação. Está relacionado ao processo cognitivo, pois resulta da inferência feita por determinado tomador de decisão após a análise dos fatos relatados. Segundo Davenport e Prusak (2003), atualmente as pessoas se veem obrigadas a lançar mão do conhecimento para falar sobre a informação. Veja o quadro a seguir, que apresenta as diferenças entre dados, informação e conhecimento:

Dados	Informação	Conhecimento
Simple observações sobre o estado do mundo.	Dados dotados de relevância e propósito.	Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto.
Facilmente estruturado. Facilmente obtido por máquinas. Frequentemente quantificado. Facilmente transferível.	Requer unidade de análise. Exige consenso em relação ao significado. Exige necessariamente a mediação humana.	De difícil estruturação. De difícil captura em máquinas. Frequentemente tácito. De difícil transferência.

Fonte: Davenport e Prusak (1998, p. 18)

Alavi e Leidner (2001), corroboram que conhecimento é o resultado do processo cognitivo iniciado por um estímulo qualquer (no nosso caso, um dado, uma informação), sendo convertida para conhecimento quando é processada na mente dos indivíduos. Ao contrário, o conhecimento torna-se informação quando é articulado e apresentado na forma de texto, gráficos, palavras e outras formas simbólicas.

Assim, podemos entender que a análise dos dados e da informação é a chave para a conversão em conhecimento organizacional, o qual deve servir para a tomada de decisão e para o aprimoramento da gestão. **Afinal de que serve um dado, uma informação se não sabemos o que fazer com ele?**

Referências: Abreu, Aline França de Gestão do conhecimento / Aline França de Abreu, Pedro Felipe de Abreu, Charles Anderson Prada. -- Florianópolis : SENAI/SC Florianópolis, 2013. 203 p. : il. ; 29 cm.