



O manual da cultura de dados

Como acelerar a obtenção de valor com as análises e a IA



Conteúdo

Introdução	03
Capítulo 1: Criar uma estratégia de dados e IA	05
Capítulo 2: Capacitar as equipes para gerar valor com dados	09
Capítulo 3: Avançar na jornada rumo à maturidade de dados	12
Conclusão	15



Introdução

Este manual é destinado aos líderes de negócios, de dados e de TI que desejam entender o valor da cultura de dados e as etapas necessárias para desenvolvê-la.

O que exatamente significa “cultura de dados”?

A cultura de dados consiste nas crenças e nos comportamentos coletivos das pessoas que valorizam, praticam e incentivam o uso de dados e IA para promover a transformação organizacional. Ela equipa todos em uma organização com informações intuitivas e produtivas para ajudá-los a enfrentar desafios empresariais complexos.

Imperativo da IA e a função dos dados

86% dos tomadores de decisões técnicas concordam que os resultados da IA são tão bons quanto as entradas de dados fornecidas.¹

Estamos em um ponto de inflexão. A IA está revolucionando os negócios e transformando fundamentalmente a forma como trabalhamos. A Coursera identificou a alfabetização em IA como a principal tendência global de habilidades e enfatiza a necessidade de adaptação.³ As perturbações sofridas pela força de trabalho exigem mais do que somente mudanças organizacionais ou novas ferramentas. Para aproveitar ao máximo os poderosos recursos de dados e IA, é necessário alinhar equipes, processos e tecnologias.

Para imaginar um novo futuro do trabalho com a IA, é preciso compreender a função fundamental dos dados, em especial ao lidar com lacunas de confiança e de habilidades. A maioria das empresas investiu em aplicativos de nuvem, o que resultou em um ambiente de dados caótico. Isso destaca a necessidade de integração e automação. As empresas cada vez mais percebem que experiências com infusão de IA e agentes autônomos melhoram as plataformas de dados e análises. Essa mudança afeta os dados e as análises de duas maneiras principais: a IA aumenta a produtividade e a eficácia.

No entanto, os resultados da IA são tão bons quanto as entradas de dados fornecidas. Com uma cultura de dados robusta, é possível garantir entradas de dados de alta qualidade e promover a adoção generalizada dos resultados fornecidos pela IA. Essa clareza de dados acelera a tomada de decisões e a inovação. Uma cultura de dados avançada abre caminho para o sucesso no trabalho com dados e IA: ao promover um ambiente que prioriza o uso de dados, é possível lidar com as mudanças de paradigma de maneira mais eficaz do que a concorrência.

Solução

Cultura de dados

Ao desenvolver uma cultura de dados, você gera mais valor com análises e a IA. Ela melhora e acelera a tomada de decisões em uma organização e promove uma base de transparência e confiança nos dados.

A criação de uma cultura de dados requer tempo, investimento e compromisso de toda a organização, mas é essencial para preparar os dados e as equipes para lidar com a IA. Este manual apresenta as principais etapas para desenvolver e manter uma cultura de dados a fim de promover o sucesso de uma organização no longo prazo.

Benefícios de uma cultura de dados avançada¹

- 1 Maior produtividade
- 2 Inovação
- 3 Melhor atendimento ao cliente
- 4 Tomada de decisões confiante
- 5 Economia de custos



**18,8 vezes
mais
lucratividade²**

Você aprenderá sobre a criação de uma estratégia avançada de dados e IA no capítulo 1. No capítulo 2, descobrirá como investir no aprendizado contínuo para ajudar as equipes a usar os dados e a IA com confiança. E no capítulo 3, saberá como avançar na jornada rumo à maturidade de dados.

¹Relatório sobre o estado atual dos dados e das análises

²McKinsey, 5 Facts: How Customer Analytics Boosts Corporate Performance

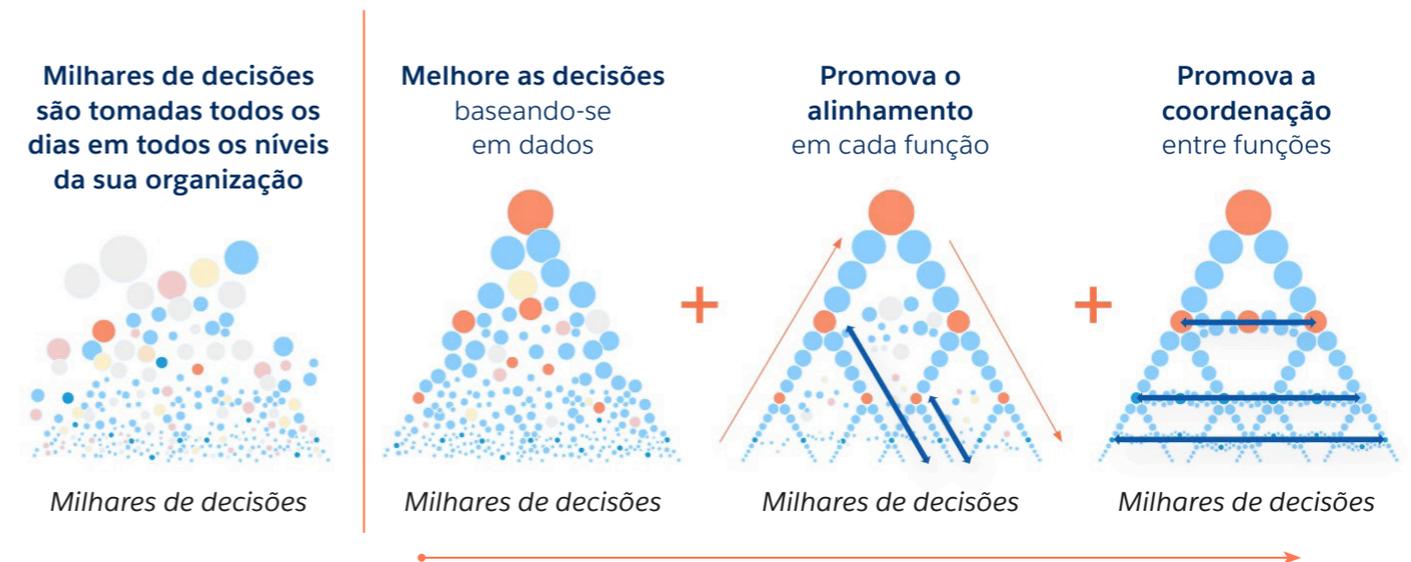
³Relatório “Global Skills 2024” da Coursera Enterprise

O valor de uma cultura de dados avançada

Embora a jornada de elaboração de uma cultura de dados possa parecer assustadora, é possível ter sucesso com dados e IA ao realizar o planejamento com a estratégia certa.

Este manual apresenta etapas simples, mas eficientes, para desenvolver uma cultura de dados. Ele foi elaborado para ajudar os líderes de negócios e de TI a entender como as equipes podem usar informações baseadas em dados a fim de melhorar a tomada de decisões e gerar valor com base em uma cultura de dados avançada na organização.

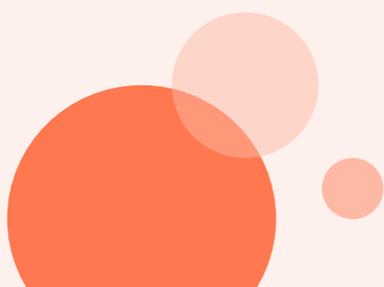
A cultura de dados melhora a eficiência, a confiança e os resultados



Lembre-se de que a criação de uma cultura de dados não é um processo linear, mas um processo dinâmico com evoluções constantes. As etapas aqui fornecidas podem ser seguidas diversas vezes, tanto ao criar a cultura de dados quanto depois que ela já está em vigor.

Em cada capítulo, é possível se inspirar com um novo estudo de caso e conferir uma lista de verificação que ajudará você a atingir suas metas.

Tudo pronto para criar uma base resiliente para a IA e investir no futuro desenvolvendo uma cultura de dados? Vamos começar.



Capítulo 1:

Criar uma estratégia de dados e IA



Sua estratégia começa com suas equipes

Os dados são a base de toda estratégia de IA. Portanto, é essencial fornecer acesso a dados confiáveis e de alta qualidade a mais pessoas para aproveitar todo o potencial da IA. Uma cultura de dados avançada pode ajudar com isso, porque fornece tecnologias, processos e informações importantes a mais pessoas para ajudar toda a organização a ter sucesso com dados.

78%

dos líderes de análise e TI dizem que suas organizações têm dificuldade para promover as prioridades de negócios com uso de dados.⁴

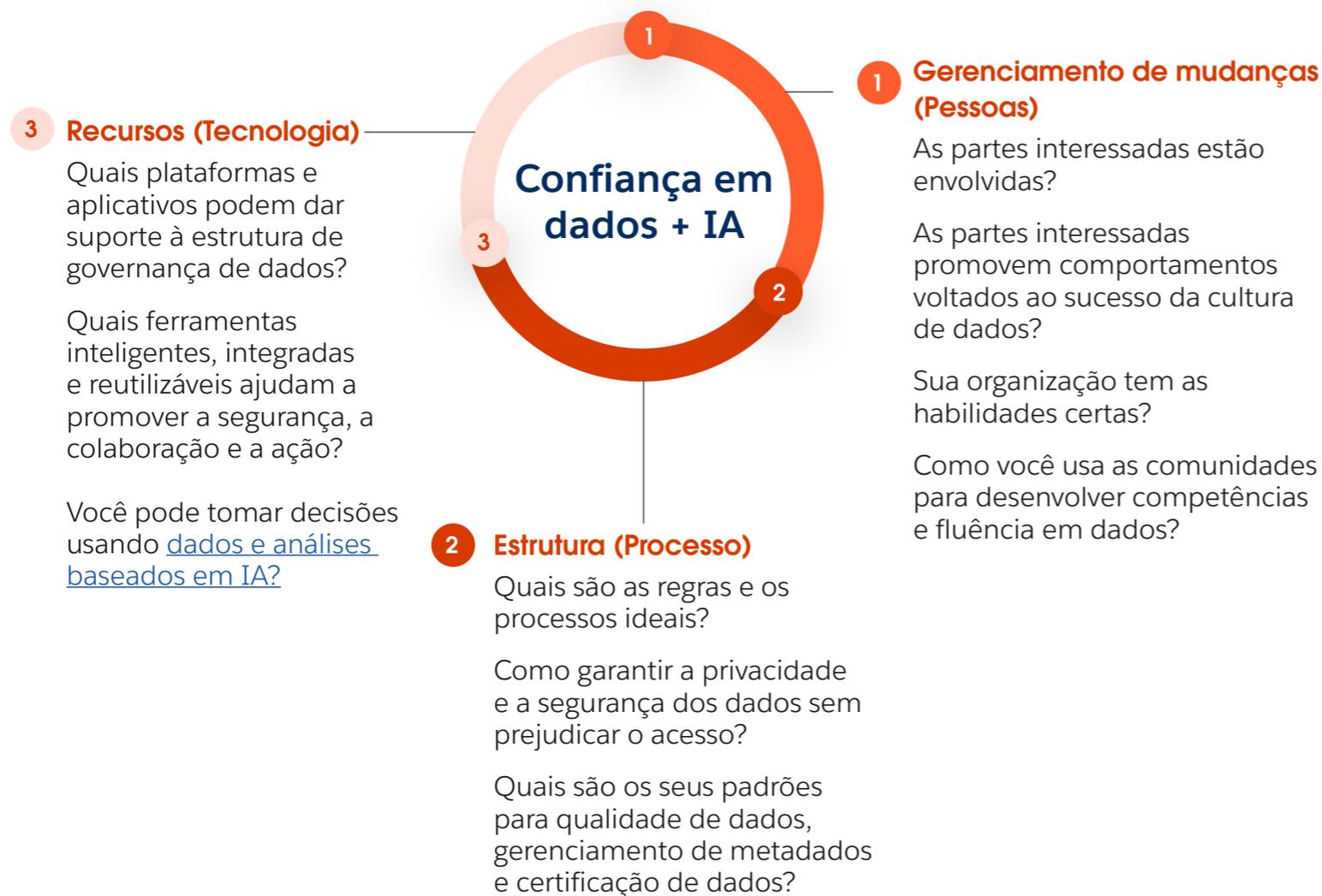
85%

dos entrevistados concordam ou concordam totalmente que os avanços de IA tornam o gerenciamento de dados uma estratégia de alta prioridade.⁵

⁴Relatório “Estado atual dos dados e das análises” da Salesforce, 2023

⁵Relatório “Estado atual dos dados e das análises” da Salesforce, 2023

Principais componentes da governança de dados com recursos de IA



Solução

Estratégia de dados

Para lidar com a falta de confiança na IA e ampliar o uso de dados na sua organização, você precisa de uma estratégia de dados. Ao criá-la, será possível aumentar a eficiência operacional e os fluxos de receita.

O segredo para ter acesso a informações acionáveis é combinar análises confiáveis e o poder da IA. E quando o assunto é o poder da IA, o segredo para consumir essas informações acionáveis em larga escala é implementar uma [IA generativa confiável](#) em toda a plataforma. Para maximizar os investimentos em tecnologia e descobrir oportunidades de promover a estratégia de negócios e aumentar a confiança dos clientes, é importante que as equipes tenham habilidades em dados, usem análises e IA e recebam informações baseadas em IA diretamente no fluxo de trabalho.

Os cinco principais benefícios da IA para líderes de dados e de TI

1. Tomada de decisões de negócios mais rápida
2. Eficiência operacional
3. Mais tempo para realizar trabalhos importantes
4. Fluxos de trabalho automatizados
5. Maior satisfação dos clientes

Como criar uma estratégia avançada de dados e IA

Com um plano de gerenciamento de mudanças eficaz, é possível detalhar como engajar as pessoas na organização e como promover conscientização contínua, educação e uma cultura de dados avançada. Comece com a criação da comunidade responsável e do centro de excelência (CoE), identificando os membros que farão parte de uma equipe multifuncional. A equipe será responsável pelo seguinte:

- Determinar as metas de negócios ou os benchmarks em que os dados e a IA poderão ajudar a aumentar a produtividade, melhorar a compreensão dos clientes, reduzir esforços manuais ou impulsionar resultados comerciais direcionados.
- Listar casos de uso e selecionar vitórias rápidas.
- Definir e alinhar as metas de negócios e as medidas de desempenho (OKRs).

Depois de estabelecer essa estrutura, será possível criar um plano de gerenciamento de mudanças que articule os comportamentos e as crenças que devem ser promovidos entre todos na organização. Primeiro, determine se as partes interessadas estão envolvidas e sabem o que fazer. Em seguida, aborde as etapas específicas que serão seguidas para o seguinte:

- Treinar a comunidade para desenvolver a competência em dados e IA
- Estabelecer um conselho de governança de dados
- Criar metas realistas para um modelo de maturidade de dados
- Aprender e melhorar por meio de um ciclo de feedback contínuo

“As mudanças que estão acontecendo com a IA são grandes demais para serem canalizadas apenas pela equipe de dados e são profundas demais para esperar que outros projetos de infraestrutura de dados estejam prontos antes de iniciar uma implementação mais ampla. As unidades de negócios passarão por mudanças. É melhor fazer parte disso do que tentar se isolar e perder relevância nos negócios.”

SOLOMON KAHN
FUNDADOR, CEO E MEMBRO DO CONSELHO
CONSULTIVO DA DELIVERY LAYER E DA DLC



Baixo engajamento dos clientes e pouca confiança nos dados

Embora os clientes estejam cada vez mais tornando a IA parte de suas vidas cotidianas, eles continuam tendo sentimentos conflitantes ao lidar com ela.

74% da população em geral estão preocupados com o uso antiético da IA e 63% estão preocupados com o viés dela.⁶

Obstáculos comuns à confiança na IA

- 1** **Problema:** ecossistema de análise desconectado
Causa: dados isolados e integração ruim com os fluxos de trabalho
- 2** **Problema:** baixa confiança na qualidade dos dados e da IA
Causa: não há uma fonte única confiável
- 3** **Problema:** propriedade dos dados e responsabilidades pouco claras
Causa: responsabilidades de governança de dados indefinidas
- 4** **Problema:** informações ocultas
Causa: pouca capacidade de descoberta de dados e acesso baseado em função
- 5** **Problema:** falta de habilidades em dados e IA
Causa: falta de fluência em dados e pouca adoção

⁶Relatório “Estado atual dos dados e das análises” da Salesforce, 2023

JPMORGAN
CHASE & CO.

Estudo de caso

JP Morgan Chase

Saiba como a empresa global de serviços financeiros JP Morgan Chase promove a cultura de dados entre os funcionários para inovar com mais rapidez, melhorar a experiência dos clientes e tomar decisões embasadas em toda a empresa em um setor altamente regulamentado.



Etapas sugeridas

- 1** Criar uma comunidade de dados interna ou um centro de excelência.
- 2** Priorizar os dados nos processos comerciais e na tomada de decisões.
- 3** Identificar, entender e definir um plano para resolver as causas raiz dos problemas de dados.
- 4** Solidificar os principais componentes da [governança de dados](#): estrutura, gerenciamento de mudanças e ferramentas.
- 5** Praticar comportamentos baseados em dados: alinhe seus dados, suas análises e a IA aos resultados comerciais esperados.
- 6** Participe da [Data Leadership Collaborative \(DLC\)](#), que reúne líderes que desejam se conectar, aprender e ajudar outros a criar organizações baseadas em dados.

Capítulo 2:

Capacitar as equipes para gerar valor com dados



Lide com a falta de habilidades e forneça ferramentas confiáveis

Para aproveitar seus dados ao máximo, você precisa de mais do que apenas tecnologia. Ao promover a fluência em dados em todos os níveis, é possível fornecer às pessoas dados confiáveis e ferramentas de IA de maneira eficaz para que elas possam aplicar informações acionáveis e melhorar a tomada de decisões.

Desafio número 1
para as organizações, de acordo com os líderes de TI: falta de talentos e habilidades em IA.⁷

24%
dos principais empregadores de hoje incluíram o desenvolvimento de habilidades críticas na estratégia corporativa.⁸

⁷Salesforce, [The AI-IT Disconnect](#), 2024

⁸BCG, 2023

Desafio da falta de habilidades em dados

Todos em sua força de trabalho têm as habilidades, as ferramentas e a curiosidade necessárias para gerar valor com dados? Provavelmente não. Comece avaliando as habilidades e os conhecimentos que faltam às suas equipes e que podem impactar a capacidade delas de tomar decisões baseadas em informações. O alinhamento da liderança é fundamental para avaliar as habilidades atuais e identificar as necessidades da força de trabalho a fim de compreender o que é essencial para usar os dados de maneira eficaz.

Faça auditorias e avaliações com relação às necessidades de análise de dados e habilidades em IA da força de trabalho e da organização alinhando os casos de uso à competência dos funcionários. Por exemplo, quais habilidades em dados e em IA você espera que um gerente de produtos tenha em comparação com um analista financeiro? É possível criar uma matriz para apresentar as habilidades atuais e futuras (estado ideal) da força de trabalho com base em comportamentos de cultura de dados que promovem a maturidade de dados (descritos no capítulo 3).

Também é possível usar soluções inovadoras para lidar com a falta de habilidades em dados com mais rapidez e de maneira que abranja todas as equipes. Você pode usar soluções de IA do Tableau, como o Tableau Pulse, para democratizar a análise de dados e simplificar o consumo de informações em larga escala. Isso acelera o ROI e reduz as tarefas repetitivas do analista de dados com sugestões inteligentes e orientações no próprio produto. Como nossa IA foi criada com base na camada de confiança do Einstein, sua organização pode fornecer experiências confiáveis, éticas e abertas com base na IA sem comprometer a segurança e a privacidade dos dados, o que é essencial ao aumentar o acesso às análises e à IA e promover habilidades em dados.

⁹[Pesquisa “Digital AI Skills” da Salesforce, 2023](#)

Solução

Aprendizado contínuo

O gerenciamento de mudanças é essencial para promover as habilidades e capacidades das equipes. Afinal, não é porque você simplesmente investiu em dados e em ferramentas de IA que sua equipe terá as habilidades necessárias para usá-los. Para que isso seja possível, os treinamentos e o desenvolvimento de habilidades são essenciais. Com o aprendizado contínuo por meio de treinamentos, cursos e do envolvimento com a comunidade de dados, sua força de trabalho pode adquirir as habilidades necessárias para usar essas ferramentas. Esse é um investimento contínuo que deve estar totalmente alinhado com a estratégia corporativa.

Considere esse processo como um procedimento de duas etapas. Primeiramente, é necessário melhorar a [fluência em dados e a proficiência em IA](#) da força de trabalho atual. Em segundo lugar, é importante recrutar e contratar talentos que se alinhem com a estratégia de dados e IA da organização.

60%
dos líderes de pessoas afirmam
que a ascensão da IA e da
automação aumentará a
importância de habilidades em
segurança de dados.⁹

Invista em tecnologias e no acesso aos dados

Para maximizar os investimentos em análise e gerar valor com o potencial transformador dos dados, é importante que todos que lidem com eles, independentemente do nível de habilidade, possam encontrar as informações necessárias e tomar decisões com base nelas. Em vez de confiar em instintos ou sentimentos, é importante que suas equipes usem dados ativamente para embasar a tomada de decisões. Promova a capacitação dos usuários, avalie a adoção e o engajamento das pessoas e aumente o uso de análises na organização para dar suporte a decisões baseadas em informações.

Com recursos de IA, as equipes recebem explicações automatizadas e claras em segundos nos painéis. Com isso, é possível descobrir mais detalhes sobre as informações que são fornecidas em visualizações dinâmicas e realizar explorações mais profundas. [A IA autônoma fornecida por agentes](#) promove a confiança de todos em previsões e recomendações transparentes.

Além disso, a IA no Tableau oferece uma IA generativa confiável a toda a força de trabalho. O Tableau usa ferramentas de mascaramento de dados para remover os dados confidenciais processados por LLMs, e o Salesforce nunca armazena dados proprietários fora da plataforma nem os usa para treinar LLMs. As respostas são verificadas quanto à toxicidade e ao viés e são auditadas quanto à conformidade. Além disso, todos os prompts e as respostas geradas são esquecidos assim que um modelo externo processa um prompt. Ao considerar suas necessidades, uma meta útil é garantir que todo o processo de IA generativa seja seguro e confiável.



Estudo de caso

Staysure

Descubra como a Staysure usa o Tableau Cloud para lidar com gargalos e silos de dados fragmentados, além de promover a exploração de dados e a fluência em análise.



Etapas sugeridas

- 1 Fazer auditorias e avaliações para compreender as necessidades de habilidades em dados e em IA da organização e da força de trabalho.
- 2 Definir um plano de gerenciamento de talentos acionável para recrutamento, retenção e qualificação.
- 3 Investir no fornecimento das ferramentas ideais e do acesso aos dados para as equipes.
- 4 Criar uma comunidade prática que ajude as pessoas a interagir e aprender umas com as outras sobre dados e IA.

Capítulo 3:

Avance em sua jornada rumo à maturidade de dados



Crie processos que promovam a maturidade de dados

Sua empresa está no caminho para a maturidade de dados. Para isso, é preciso identificar as práticas recomendadas que ajudarão você a aproveitar a IA ao máximo.

Os entrevistados que relatam alta maturidade de dados têm **2 vezes** mais chances de ter dados de alta qualidade para usar a IA de maneira eficaz.¹⁰

De acordo com a [Forbes](#), a maturidade de dados é uma medida da capacidade de uma organização de usar dados, além do nível de aproveitamento desses recursos pela organização. Quando uma organização atinge a maturidade de dados, isso significa que ela pode implantar recursos de dados para atingir uma série de objetivos. Em muitos casos, isso não significa somente tomar decisões baseadas em dados, mas também tornar os recursos de dados mais acessíveis a todos na organização.

O ponto de maturidade de dados e a preparação podem ser representados como uma curva à direita em um gráfico de maturidade, e consistem na capacidade de aproveitar mais benefícios e estar preparado para a IA.

Os clientes do Tableau conseguem criar modelos generativos e preditivos personalizados com 25% mais rapidez.¹¹

¹⁰Relatório “Estado atual dos dados e das análises” da Salesforce, 2023

¹¹Fonte: Destaques globais das métricas de sucesso, Salesforce 2024. Os dados são agregados de 2.165 clientes em dez países.

Definição e modelo de maturidade de dados

Sua capacidade de aproveitar a IA depende dos comportamentos e recursos de dados da sua organização. Quanto melhores forem seus recursos, maior será sua maturidade de dados. Obviamente, este não é um processo que pode ser concluído em um dia. Não é uma questão rápida. No entanto, quanto maior o alinhamento das equipes, dos processos e das tecnologias, mais progresso você terá nos estágios de maturidade de dados. Com isso, as equipes poderão tomar as decisões certas para sua empresa, com confiança e baseando-se em dados.

Recursos de dados necessários para aproveitar a IA

	Maturidade de dados baixa	Maturidade de dados média	Maturidade de dados alta
Qualidade dos dados	30%	39%	59%
Infraestrutura de tecnologia	36%	40%	57%
Estratégia de inteligência artificial	32%	36%	56%
Habilidades/talentos técnicos	33%	36%	56%
Alinhamento das partes interessadas de negócios	34%	36%	55%
Recursos de segurança/conformidade	32%	39%	55%

Solução

Práticas recomendadas de maturidade de dados

Para progredir no roteiro de maturidade de dados, considere implementar estas práticas recomendadas:

- 1 Crie modelos e medições para o sucesso.**

Defina o que a maturidade de dados significa para sua organização.

Compare os níveis de competência e capacidades entre as pessoas, os processos e as tecnologias.

Meça o ROI usando os seguintes principais indicadores de desempenho: desempenho de negócios, produtividade de análise, alinhamento organizacional, satisfação da comunidade e adoção.
- 2 Garanta que as fontes de dados estejam alinhadas a uma ou várias partes do processo de negócios.**

Crie fontes de dados selecionadas e prontas para análise a fim de lidar com pontos de decisão críticos.

Centralize, proteja, processe e organize grandes quantidades de dados para que as pessoas na empresa possam acessar os dados unificados necessários em um único local.
- 3 Promova uma cultura de tomada de decisões baseada em dados com informações fornecidas pela IA.**

Use a descoberta de dados e as análises com infusão de IA para melhorar a produtividade.

Promova o compromisso das partes interessadas executivas com a mudança de comportamento e com a alocação de orçamento para o gerenciamento de mudanças.

Automatize as análises e aumente a colaboração de dados.

Criar um roteiro de maturidade de dados

Os elementos de um roteiro de maturidade de dados de sucesso incluem considerações sobre a estratégia de análise e a abordagem de governança, a inclusão de uma implantação ágil ou flexível e o fornecimento e a promoção de uma comunidade que dê suporte às análises.

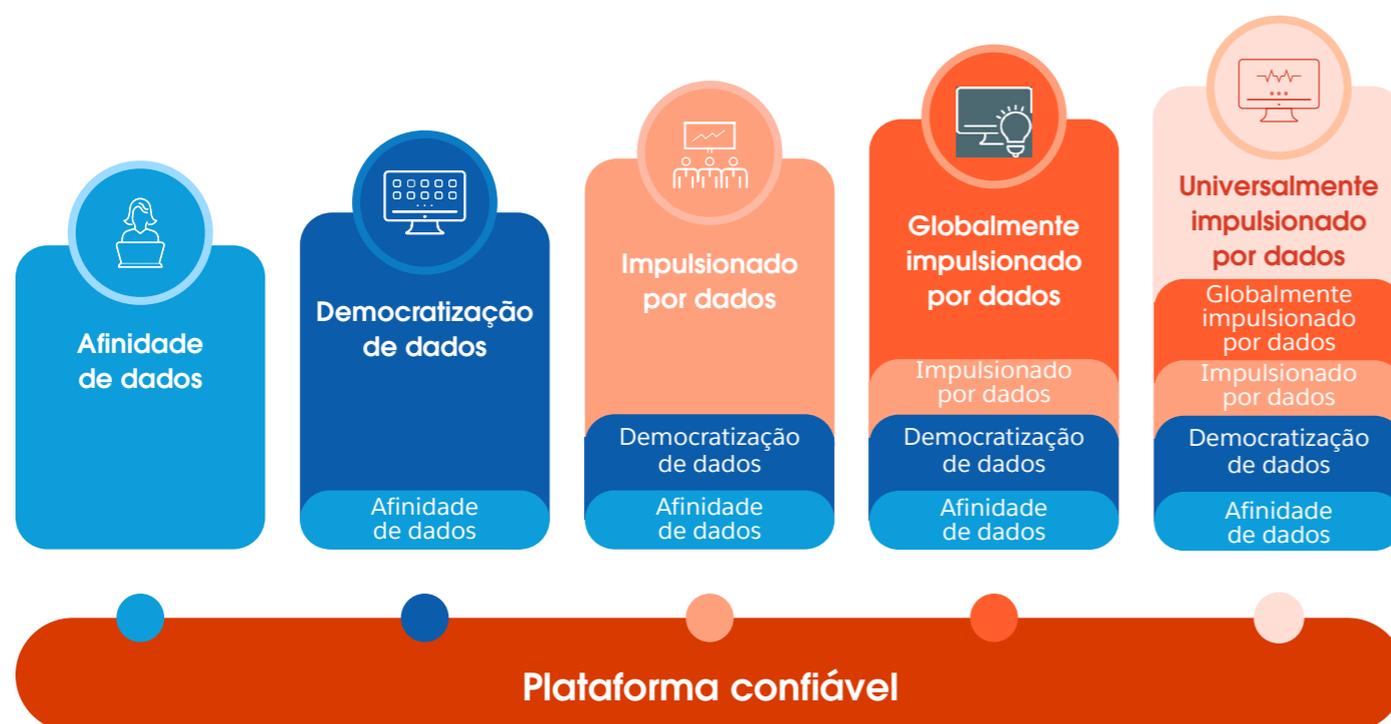
Simplificação dos processos:

Discuta a integração da IA para automatizar e aprimorar os processos de dados

Mudança cultural:

Crie ou dê suporte a uma comunidade que inspire e celebre vitórias baseadas em dados.

Acelere sua jornada de dados e IA



Estudo de caso

John Lewis Partnership

Assista a este vídeo para descobrir como a John Lewis Partnership usa dados e a IA para transformar as experiências dos clientes e melhorar a lucratividade.



Etapas sugeridas

- 1 Crie modelos e medições para o sucesso. Defina o que a maturidade de dados significa para sua organização.
- 2 Tenha a certeza de que suas fontes de dados são seguras, unificadas, acessíveis e alinhadas a uma ou diversas partes de um fluxo de trabalho de negócios para lidar com decisões críticas.
- 3 Promova uma cultura de descoberta de dados generalizada, usando análises com infusão de IA para melhorar a produtividade.

Conclusão

O Tableau fornece ferramentas confiáveis de dados, análises, IA e visualização para que você possa criar uma cultura de dados em sua empresa para acelerar o valor das análises e da IA.

Sua jornada de dados começa em nossa plataforma, onde fornecemos uma única fonte confiável para toda a sua organização. Além disso, a IA no Tableau utiliza seus dados, revela tendências e padrões e descobre informações acionáveis para promover uma tomada de decisões precisa e rápida, sem impactar os investimentos em tecnologia atuais ou comprometer a segurança e a privacidade dos dados.

Para começar a criar sua cultura de dados, confira as etapas descritas neste manual e conheça os recursos à direita.

Próximos passos



Demonstração e introdução a conexões para análises

Saiba mais sobre nossos produtos e descubra como ajudamos pessoas interessadas em dados a gerar resultados com mais facilidade.

[Agende uma demonstração](#)

Comece sua avaliação gratuita do Tableau

Comece agora mesmo a explorar e descobrir dados sem limites

[Avalie o Tableau](#)

Webinars virtuais

Participe dos eventos e webinars do Tableau criados para ajudar líderes de dados.

[Participe do próximo webinar](#)



Sobre o Tableau da Salesforce

O Tableau é líder mundial em plataformas de análise com tecnologia de IA. Experiências de dados intuitivas, com suporte de recursos de IA generativa e preditiva, melhoram o acesso a informações diretamente no seu fluxo de trabalho. Ao oferecer um conjunto de ferramentas de análise e Business Intelligence, o Tableau transforma dados confiáveis em informações acionáveis para que você possa tomar decisões melhores sempre. O Tableau oferece muitas opções e flexibilidade para sua arquitetura conforme sua tecnologia e sua estratégia de IA evoluem. Ao considerar a segurança, a governança de dados e a conformidade, sua organização poderá manter a agilidade quando surgirem novas demandas de dados.

A Tableau está comprometida em dar suporte às necessidades exclusivas de organizações ao redor do mundo com o maior ecossistema de parceiros e sucessos, incluindo a incrível Comunidade do Tableau, que pode oferecer ensinamentos, suporte, desafios e motivação a você em cada estágio da jornada de IA. O futuro não tem limites quando você utiliza dados e avança com o Tableau. Para mais informações, visite www.tableau.com/pt-br