

# Clínica de dados

## Guia de implementação

Quem já viu o Tableau Doctor em ação nas Conferências da Tableau pelo mundo conhece o poder de seus recursos avançados. Agora, queremos ajudar você a criar a sua própria Clínica de dados. Com base em anos de experiência e nas lições aprendidas com o Tableau Doctor, criamos este kit de ferramentas com recursos úteis. A seguir, você verá a estrutura e o guia do programa. O apêndice reúne todos os documentos e pastas de trabalho necessários para começar agora.

## O que é o kit de ferramentas da Clínica de dados?

A Clínica de dados promove o envolvimento e a capacitação na sua empresa ao unir especialistas do Tableau e pessoas que têm dúvidas ou precisam de ajuda em consultas presenciais e individuais em tempo real. O kit de ferramentas da Clínica de dados é um conjunto de recursos criado para ajudar você a abrir uma Clínica de dados na sua organização e a ter sucesso desde o início.

## Qual é o público da Clínica de dados?

A Clínica de dados foi criada para organizações que buscam promover a cultura impulsionada por dados superando as dificuldades de uso do Tableau e expandindo sua adoção na empresa. Nossos clientes usaram a Clínica de dados para identificar deficiências de conhecimento em pessoas, departamentos ou na organização como um todo, além de desenvolver centros de excelência que estimulam o autoatendimento no Tableau, responder a perguntas frequentes dos usuários e gerar oportunidades de treinamento entre colegas.

## Conteúdo deste guia

### **Estruture a sua clínica**

Demandas da empresa + metas + métricas

### **Planeje a sua clínica**

Tecnologia

Local + experiência

Equipes + funções

### **Promova a sua clínica**

Modelos + práticas recomendadas

### **Inaugure a sua clínica**

Gestão do fluxo de pacientes

### **Desenvolva a sua clínica**

Geração de relatórios

Desenvolvimento

### **Apêndice**

Recursos adicionais

## Estruture a sua clínica

Definir a estrutura da sua Clínica de dados será útil para informar suas principais decisões, inclusive em termos de tecnologia, local e seleção de pessoal. Veja três pontos que merecem consideração:

### Demandas da empresa

Identificar as razões que o levam a abrir uma Clínica de dados é uma etapa essencial para esclarecer sua visão e reunir os dados necessários para o sucesso. Por exemplo, as demandas da sua empresa podem envolver pessoas que têm acesso ao Tableau e não o utilizam, ou usuários ativos que se sentem frustrados quando têm dúvidas ou dificuldades específicas.

Depois de identificar as demandas da empresa, determine as mudanças que você pretende fazer (metas) e defina o nível de sucesso desejado (métrica).

Demanda da empresa	Meta	Métrica
Várias pessoas têm acesso ao Tableau, mas não o utilizam	Envolvimento	Aumento de 10% do índice de uso
Usuários ativos do Tableau se sentem frustrados diante de dificuldades específicas	Capacitação	Redução de 15% dos chamados de TI



## **Experiência da Clínica de dados**

Você pode adaptar a experiência da Clínica de dados para melhor atender à sua organização. Há clientes que trabalham apenas com consultas agendadas, alguns oferecem somente sessões ad-hoc por ordem de chegada e outros usam uma abordagem combinada. Alguns clientes propõem consultas temáticas na Clínica de dados para aumentar a competência organizacional no que tange a práticas recomendadas de visualização, otimização de desempenho ou competência de cálculos, por exemplo. Outra opção é propor um fórum aberto para os pacientes falarem livremente sobre qualquer dúvida ou pergunta. Você decide como prefere trabalhar.

Veja três pontos que merecem consideração ao criar a sua experiência da Clínica de dados:

### **CULTURA ORGANIZACIONAL**

Assim como o nível de experiência dos pacientes, a cultura da empresa vai influenciar no tipo de consultas oferecidas na Clínica de dados. Se a cultura da sua empresa preza por ordem e organização, talvez a escolha ideal seja trabalhar somente com consultas agendadas. No entanto, se a cultura da sua empresa é mais flexível, consultas por ordem de chegada durante o expediente podem funcionar melhor.

## **AGENDAMENTO DE CONSULTAS**

Considere o nível de experiência dos pacientes com o Tableau ao decidir se você vai oferecer consultas agendadas ou por ordem de chegada durante o expediente. Por exemplo, se grande parte da sua comunidade do Tableau é composta por iniciantes, talvez você não precise agendar as consultas porque não será exigido conhecimento especializado dos profissionais da sua Clínica de dados. Nesse caso, consultas por ordem de chegada durante o expediente podem ser uma estratégia melhor para incentivar a participação das pessoas.

Por outro lado, se a maioria das pessoas na sua comunidade do Tableau já for experiente, agendar as consultas permitirá combinar o paciente com o especialista mais qualificado para atendê-lo.

Organizações que tenham pacientes com diferentes níveis de experiência podem oferecer consultas agendadas e atendimentos por ordem de chegada. Essa abordagem mista pode exigir muito dos seus recursos e costuma funcionar melhor em organizações com práticas recorrentes (consultas trimestrais, mensais, semanais), que incentivam o desenvolvimento da comunidade e dos especialistas da Clínica de dados.

O tópico das consultas também pode influenciar a escolha do seu método de agendamento.

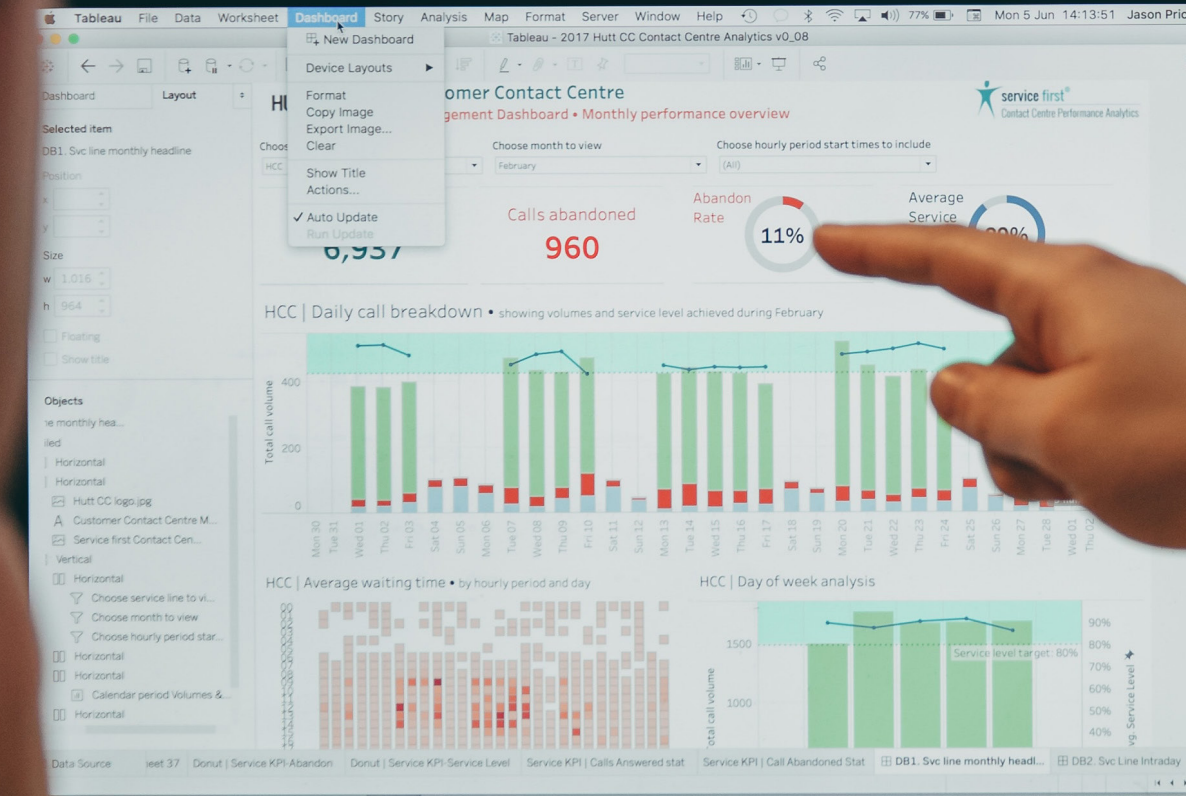
## TÓPICOS DAS CONSULTAS

Sua Clínica de dados pode oferecer consultas de tema livre, deixando o paciente à vontade para conversar sobre qualquer questão, ou consultas relacionadas a um tópico específico.

No formulário de consulta com tema livre, os pacientes podem propor qualquer assunto ou abordar os problemas que quiserem. Esse método é excelente para você obter uma visão geral dos tipos de problema enfrentados na sua empresa, além de ajudar a coletar dados úteis para identificar as possíveis deficiências de conhecimento que ainda estão por vir. Para tratar dos problemas atuais, você deve descobrir uma forma de combinar os pacientes com os especialistas mais qualificados para atendê-los na sua Clínica de dados. É possível fazer isso em consultas por ordem de chegada, mas agendar as consultas pode facilitar o processo nesse caso.

Em consultas com tema definido, você pode abordar tópicos em alta na sua comunidade de pacientes ou oferecer treinamentos direcionados sobre determinado tópico. Algumas empresas definiram dias específicos para falar sobre mapeamento, otimização do desempenho das pastas de trabalhos ou práticas recomendadas de análise visual. Você pode fazer uma oficina e pedir que o especialista mostre a um grupo de pessoas como resolver o problema de uma pasta de trabalho, por exemplo. Outra opção é fazer consultas durante o expediente e pedir que os pacientes levem dúvidas ou pastas de trabalho relacionadas ao tópico em questão. Talvez nem seja necessário agendar as consultas temáticas, pois todas as perguntas serão sobre o mesmo tópico.

Para organizar melhor suas ideias, use a Planilha de design da Clínica de dados no Apêndice deste guia.



## Planeje a sua clínica

Depois de criar uma estrutura sólida para a sua Clínica de dados, você pode tomar decisões sobre a logística e as ferramentas necessárias para começar.

### Tecnologia

Além do Tableau, você terá que oferecer outras soluções de tecnologia para os seus pacientes agendarem consultas. Essas soluções também serão usadas para você acessar informações sobre os especialistas, avaliar as habilidades da sua equipe e escolher os profissionais mais qualificados para cada função.

### CONSULTAS

Há várias ferramentas de agendamento de consultas disponíveis no mercado. Antes de escolher uma ferramenta, pense nas informações que você quer receber dos pacientes, no tipo de consulta oferecido e no nível de granularidade necessário para combinar pacientes e especialistas.

A combinação entre a experiência dos pacientes e as opções de agendamento de consultas influenciará o nível de sofisticação da ferramenta que você pretende usar. Por exemplo, se a sua Clínica de dados oferecer consultas com tema definido, sua ferramenta de agendamento pode ser simples como uma planilha do Excel ou do Google, pois você só vai coletar informações básicas sobre o paciente e o tipo de problema.

Se as consultas forem agendadas com antecedência ou ocorrerem durante o expediente, você pode precisar de uma ferramenta de agendamento mais avançada. Talvez seja necessário coletar informações básicas sobre o problema, o produto (Tableau Desktop, Tableau Server, Tableau Prep etc.) e o nível de habilidade (Creator, Explorer, Viewer) do paciente para escolher o especialista ideal da Clínica de dados.

No entanto, se as consultas forem agendadas e/ou seus pacientes forem mais experientes com o Tableau, você precisará de uma ferramenta que ofereça recursos avançados de combinação, inclusive filtros em tópicos específicos (análise de pesquisas, compartilhamento e colaboração, acesso via dispositivo móvel), habilidades especiais (arquitetura ou estrutura de banco de dados, R, APIs) ou idiomas.

As informações coletadas durante a consulta ajudarão você a combinar os pacientes e os especialistas, bem como a avaliar a adoção e o sucesso da sua Clínica de dados. Nome, e-mail, departamento, tipo de problema e detalhes do problema são exemplos de dados que você pode coletar durante o agendamento de consultas. Além disso, talvez você queira conversar com o departamento de RH da sua empresa para garantir a segurança adequada das informações coletadas na Clínica de dados.

Soluções de agendamento de consultas usadas pela Tableau e por alguns de nossos clientes estão disponíveis no Apêndice. Embora não seja uma lista longa, ela pode ser útil para você começar a avaliar suas opções.

## **COLETA DE DADOS SOBRE PROBLEMAS (RECEITA)**

As informações que os especialistas coletam nos atendimentos da Clínica de dados ajudam a avaliar a saúde da sua organização, a oferecer as ferramentas adequadas para o paciente corrigir problemas recorrentes e a monitorar o sucesso das suas metas. Ao escolher uma solução, pense na praticidade do especialista ao registrar os problemas durante as consultas, nas informações que você gostaria de fornecer aos pacientes e nos dados que você deve monitorar para avaliar o sucesso da sua Clínica de dados.

Recomendamos começar por uma ferramenta simples de aprender e fácil de usar. Com isso, você reduz o tempo de treinamento dos especialistas e garante a coleta consistente e precisa de todas as informações necessárias. Essa medida é ainda mais importante ao lidar com as informações úteis para avaliar o sucesso da sua clínica. Dados como nome do especialista, problemas abordados e problemas resolvidos ajudarão você a entender quem são seus melhores especialistas e quais são as deficiências de habilidades da sua empresa, se houver.

Recomendamos que os pacientes recebam um resumo (ou receita) no final de cada consulta. Seus pacientes estarão mais interessados em resolver o problema, mas é importante oferecer algum contexto. O registro do problema, da solução proposta e de qualquer documentação disponível e consultada pelo especialista é igualmente importante para estimular a autonomia do paciente, caso ele precise resolver o mesmo problema de novo.

Soluções de coleta de dados sobre problemas usadas pela Tableau e por alguns de nossos clientes estão disponíveis no Apêndice. Embora não seja

uma lista longa, ela pode ser útil para você começar a avaliar suas opções. Também incluímos um modelo de receita para os pacientes.

## **AVALIAÇÃO DE HABILIDADES**

Há duas maneiras de usar a avaliação de habilidades. A avaliação básica visa entender as habilidades dos especialistas para combiná-los mais precisamente com os pacientes certos. Se feita em um grupo maior (equipe, departamento ou organização), a avaliação também pode apontar as possíveis deficiências de conhecimento dos seus pacientes.

Identificar essas deficiências pode ajudar você a decidir se prefere oferecer a Clínica de dados com consultas temáticas, se o formato livre seria a melhor solução para o sucesso da sua clínica ou se oferecer treinamentos na organização seria um caminho mais eficaz.

No Apêndice, você verá exemplos de pesquisa de habilidades, planilha de coleta de dados e pasta de trabalho do Tableau.

## Local + experiência

A cultura da sua organização e os recursos disponíveis terão grande influência nas suas escolhas aqui. Reunimos algumas práticas recomendadas com base na nossa experiência.

### REQUISITOS DE LOCAL

Clínicas menores (com até cinco especialistas) podem funcionar confortavelmente em salas de reunião que comportem mais de 10 pessoas. Você pode fazer a recepção na cabeceira da mesa principal ou em uma mesa pequena fora da sala, e cada especialista pode atender a um paciente na mesa principal.

Para as Clínicas de dados maiores, procure espaços que acomodem grandes reuniões em grupo e, principalmente, que comportem mesas separadas para cada especialista. Nessas mesas, você deve ter espaço suficiente para acomodar de um a dois laptops e no mínimo duas cadeiras. Em Clínicas de dados com mais de 10 especialistas, ou se não for possível identificar os especialistas na recepção, pode ser interessante usar identificadores de mesa para garantir que o paciente chegue até o especialista certo.

Ao alugar um espaço fora do escritório, verifique a conectividade das instalações de energia e de internet do local com os laptops dos especialistas, pacientes e recepcionistas. Pense em possíveis problemas de conectividade entre a rede e ferramentas que não estão na nuvem, e garanta o acesso físico e o fluxo do paciente desde a entrada do local até o consultório (especialmente em casos de antena direcional). Veremos explicações detalhadas sobre o fluxo de pacientes mais adiante, na etapa de inauguração da clínica.





## **Funções + Equipe**

A equipe da sua Clínica de dados será formada por voluntários da empresa, e é importante encontrar as pessoas certas para cada função. Algumas funções são essenciais para o sucesso de qualquer Clínica de dados, e outras são necessárias apenas para clínicas maiores que envolvem toda a empresa. Qualquer que seja a função, procure pessoas organizadas, independentes e dedicadas, que tenham a disposição e as habilidades necessárias para fazer um bom trabalho.

Veja a seguir as descrições de cada função. Distinguimos as funções essenciais e as opcionais com base no tamanho da Clínica de dados. Também demos alguns exemplos de funcionários (veja na Avaliação de habilidades disponível neste kit de ferramentas) que se adequariam aos requisitos da função com base na avaliação de habilidades. Use o exemplo da pasta de trabalho Avaliação de habilidades para saber que tipo de perfis você deve buscar na sua equipe.

### **CHEFE DO PLANTÃO**

Esta pessoa será a principal organizadora da sua Clínica de dados, e sua função é essencial em qualquer clínica. O trabalho do chefe do plantão consiste em definir o conceito da Clínica de dados, selecionar e implementar tecnologias, coordenar a logística (salas, datas, horários e divulgação), fazer a seleção dos membros da equipe e agendar suas escalas, gerar relatórios das atividades, usar esses dados para desenvolver a clínica conforme as demandas da empresa e/ou usar as informações obtidas em prol da liderança organizacional.

Em Clínicas de dados maiores, pode haver mais de um chefe de plantão para reduzir a carga de trabalho designada a uma única pessoa e gerar um ambiente de liderança colaborativa.

### **RECEPCIONISTA**

Esta função é essencial em qualquer Clínica de dados. Em clínicas menores, geralmente o recepcionista controla o fluxo e a operação dos especialistas. Em clínicas maiores, o recepcionista trabalhará conjuntamente com um ou mais coordenadores e auxiliares de plantão para garantir um bom fluxo operacional. Ajudar os pacientes no agendamento, reagendamento ou cancelamento de consultas e acompanhá-los até seus especialistas são alguns exemplos de tarefas do recepcionista. Ter experiência com os produtos da Tableau pode ser útil para pessoas que ocupem essa função, mas não é obrigatório. Funcionários de exemplo: Cynthia Hooper ou Jerry Markovic.

### **ESPECIALISTA**

Esta função é essencial em qualquer Clínica de dados. Os especialistas são designados a pacientes específicos com antecedência ou pouco antes da consulta, com base em suas habilidades e no problema de cada paciente. Eles observam os sintomas, pesquisam ou testam soluções e registram suas conclusões e diagnósticos para o paciente e a geração de relatórios da Clínica de dados. Para exercer esta função, é essencial ter experiência em uso e solução de problemas do Tableau. A maioria dos especialistas têm de um a dois anos de experiência com o Tableau. Funcionários de exemplo: Maggie Doyle ou Robert Romano.

## **ESPECIALISTA ASSISTENTE**

Esta função é opcional para Clínicas de dados pequenas e altamente recomendada para clínicas que operam com mais de 10 a 15 especialistas simultaneamente. O especialista assistente não atende a pacientes específicos, mas faz rondas oferecendo assistência adicional ou aconselhando os especialistas principais. Geralmente, a pessoa que ocupa essa função tem conhecimento ou habilidades específicas sobre um assunto, como práticas recomendadas de visualização, cálculos de nível de detalhe ou administração de permissões. Na sua empresa, ela também pode ser especialista em fontes e estruturas internas de dados, estrutura organizacional, padrões de marca etc. Funcionários de exemplo: Kerry Weaver ou Don Anspaugh.

## **COORDENADOR DO PLANTÃO**

Esta função não é essencial em Clínicas de dados pequenas e é recomendada para clínicas que operam com mais de 10 a 15 especialistas simultaneamente. O coordenador é um comunicador e gerente do plantão, responsável por garantir que os especialistas tenham o necessário para obter sucesso, além de ajudar a manter as consultas em dia. Eles encaminham assistentes para especialistas que precisam de ajuda, relatam problemas gerais e de tecnologia para o chefe do plantão e controlam o tempo das consultas mostrando placas indicativas dos minutos restantes, por exemplo. Em Clínicas de dados maiores ou que não ofereçam consultas agendadas, o coordenador pode trabalhar conjuntamente com o recepcionista e os auxiliares do plantão para informar quais especialistas estão sem pacientes e que tipos de problemas eles podem resolver. Funcionários de exemplo: Peter Benton ou Cleo Finch.

Ter experiência com o Tableau pode ser útil para pessoas que ocupem essa função, mas não é obrigatório.

## **AUXILIAR**

Esta função não é essencial em Clínicas de dados pequenas e é recomendada para clínicas que operam com mais de 10 a 15 especialistas simultaneamente, ou que atendam em mais de uma sala. Funcionária de exemplo: Sam Taggart.

Ter experiência com o Tableau pode ser útil para pessoas que ocupem essa função, mas não é obrigatório.

## Promova a sua clínica

Divulgação é o primeiro passo para garantir o sucesso da sua Clínica de dados. Seja por divulgação boca a boca, por intranet, via e-mail ou comunicação interna, o objetivo é aumentar a conscientização, gerar entusiasmo e se conectar com a sua comunidade de pacientes.

No Apêndice, você verá alguns modelos de e-mail e comunicação interna para divulgação.

## Inaugure a sua clínica

Clínica de dados divulgada, pacientes e especialistas animados, consultas agendadas: tudo pronto para você começar os atendimentos. Invista no sucesso da sua equipe fornecendo treinamento sobre as ferramentas ou processos necessários para coletar dados com precisão e atender os pacientes com eficácia. Peça que a equipe chegue mais cedo no dia da inauguração da sua Clínica de dados para esclarecer dúvidas de última hora, oferecer qualquer treinamento prático necessário e garantir que todos estejam animados com a iniciativa! Uma prática recomendada é circular frequentemente pelas mesas verificando se as equipes e pacientes têm o necessário para os atendimentos, como canetas, papel, água e até mesmo intervalos curtos para ir ao banheiro.



## Desenvolva a sua clínica

O primeiro dia de atendimentos na sua Clínica de dados chegou ao fim. E então, como foi? Agora é hora de analisar todos os dados para descobrir os pontos fortes e fracos da clínica, bem como avaliar se você conseguiu alcançar suas metas. Essa análise vai depender das demandas da empresa, da sua definição de sucesso e dos dados coletados durante os atendimentos. Recomendamos que você avalie no mínimo os fatores a seguir:

### **ANÁLISE DAS CONSULTAS**

Descobrir quais tópicos são mais relevantes nas consultas pode ajudar você a identificar oportunidades de treinamento individual ou para departamentos. Avaliar a demanda por consultas ao longo do tempo ajuda a dimensionar e organizar adequadamente os próximos atendimentos. Esses dados podem ser coletados durante o agendamento das consultas. Para verificar a precisão dos dados de relevância dos tópicos, você pode compará-los às informações de problemas obtidas durante as consultas. Você também pode usar os dados das consultas para fazer os ajustes necessários na sua Clínica de dados. Por exemplo, se houver muitas ausências de pacientes, talvez seja melhor atender por ordem de chegada durante o expediente. Por outro lado, se ninguém comparecer durante o expediente, agendar as consultas pode ser a melhor solução para otimizar o tempo dos especialistas.

### **PROBLEMAS TRATADOS**

Assim como na questão da relevância dos tópicos, entender os dados sobre os problemas pode ajudar você a identificar oportunidades de treinamento para pessoas ou departamentos. Esses dados são obtidos por meio de um formulário de prescrição que o especialista preenche como parte da consulta. Você também pode usar essas informações para fazer os ajustes necessários na Clínica de dados. Por exemplo, se um tópico for muito solicitado em um departamento ou na empresa, talvez seja necessário propor um dia inteiro de consultas com esse tema.

### **EFICÁCIA DO ESPECIALISTA**

A eficácia do especialista ajudará você a fazer os ajustes necessários para melhor atender os pacientes, além de identificar deficiências de conhecimento na equipe. Os especialistas podem ser avaliados com base na comparação entre o percentual de problemas resolvidos e não resolvidos. É possível coletar esses dados em um campo de status no formulário de prescrição. Você também pode obter dados qualitativos adicionais enviando pesquisas para os seus pacientes a fim de avaliar as consultas.

Veja alguns modelos para coleta de dados de consultas e pastas de trabalho relacionadas no Apêndice.

# Apêndice

Os recursos a seguir integram o kit de ferramentas da Clínica de dados para ajudar você a obter sucesso desde o início:

[Diretrizes de marca + logotipo da Clínica de dados](#)

[Planilha de design da Clínica de dados](#)

[Lista de verificação do evento](#)

[Recomendação de ferramentas](#)

[Pesquisa com exemplos de avaliação de habilidades, modelo de coleta de dados e exemplo de pasta de trabalho](#)

[Modelo de agendamento para equipes e exemplo de pasta de trabalho](#)

[Modelo de coleta de dados de consultas e exemplo de pasta de trabalho](#)

[Modelo de coleta de dados sobre problemas e pasta de trabalho de exemplo](#)

[Modelos de comunicação](#)

[Baixe o arquivo zip completo](#)

