Contando histórias com dados

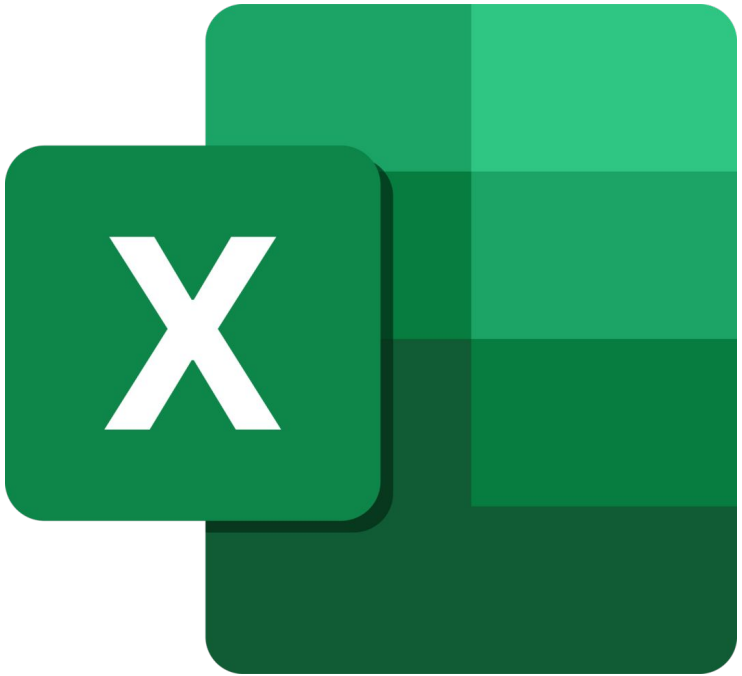
8 estratégias para comunicar o que os dados revelam

Agosto 2024

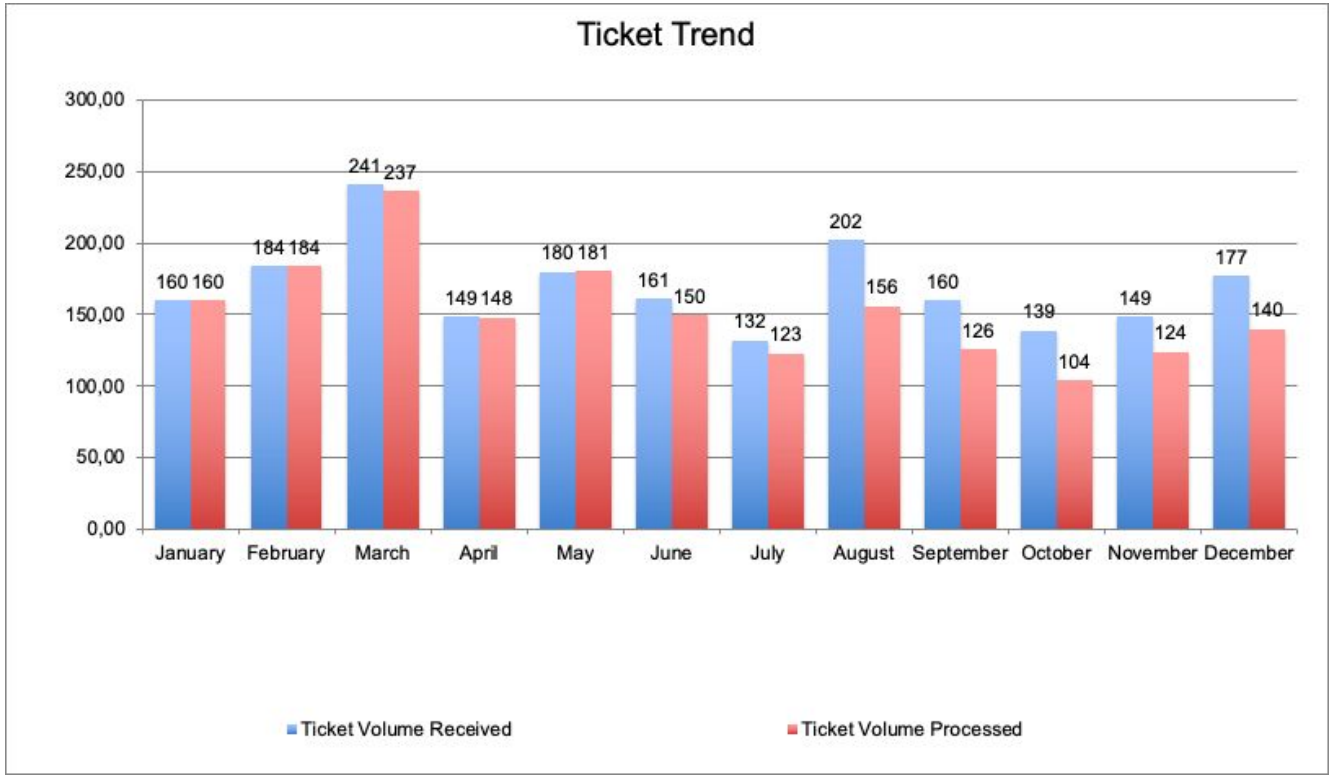
Thiago Carvalho

Líder do time de Educação Técnica no Nubank

https://www.linkedin.com/**in/thiagooak**



Qual história este gráfico conta?



Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

8 estratégias

1. Alinhe objetivos
2. Adicione drama
3. Preencha as lacunas
4. Estrague a surpresa
5. Simplifique seu texto
6. Reduza a carga cognitiva acidental
7. Chame uma ação
8. Teste sua história

1. Alinhe objetivos

O que é importante para o seu público?

- Qualidade
- Custo
- Velocidade
- ...

importante para seu público
importante para seu objetivo

Apresente o que é
importante para seu objetivo

da perspectiva do que é importante para seu público

8 estratégias

1. Alinhe objetivos
2. Adicione drama
3. Preencha as lacunas
4. Estrague a surpresa
5. Simplifique seu texto
6. Reduza a carga cognitiva acidental
7. Chame uma ação
8. Teste sua história

Precisamos contratar duas pessoas para voltar a resolver tickets rapidamente

2. Adicione

um pouquinho de

drama

Narrativa:

"Exposição de uma série de acontecimentos mais ou menos encadeados por meio de palavras ou de imagens."

The Realm of
MIDDLE EARTH
Miles
50 100 150 200
N
Himling
Carn Dûm
Here was of old the Witch-realm of Angmar
The Lost Realm of ARNOR
ERED MITHRIN
(Grey Mountains)
Withered Heath
IRON HILLS
Erebor The Lonely Mountain
Wood Elves
Esgaroth the Long Lake
Mountains of Mirkwood
Carnen (Redwater)
Celduin (River Running)
ERED LUIN
Forlindon
Forland
Gulf of Lhûn
Mithlond (Grey Havens)
Tower Hills
Emyn Uial
Evendim (Lake Evendim)
North Downs
Fornost
Weather Hills
Weathertop (Amon Sûl)
Midgewater Marshes
Chetwood
Brandywine Bridge
Old Forest Road
Bree
East-West Road
Trollshaws
Rivendell
High Pass
Old Ford
Last Bridge
Bruinen (Loudwater)
Ettenmoors
Langwell
Greylin
Mount Gundabad
Hithaeglir
ERIADOR
THE SHIRE
Hobbiton
Tharbad
Baranduin (Brandywine)
Sarn Ford
South Downs
Harlond
Blue Mountains
Harlindon
Erin Vorn
MINHIRIATH
CARDOLAN
RHUDAUR
Misty Mts
Str Ningloron
Long Ningloron (Gladden Fields)
Gladden River
Nin-in-Eilph (Swanfleet)
Moria Gate
Mitheithel
Eregion (Hollin)
Drimrill Dale
Azanulbizar
Glanduin
Dimrill Stair
Great River
LORIEN
Field of Celebrant
Limlight
North Undeep
South Undeep
The BROWN LANDS
Sea of Rhûn
HARONDOR
RHÛN
ENEDWAITH
Gwathló (Greyflood)
Lond Daer
Dunland
North-South Road
Isengard
The Wold
ROHAN
FANGORN
West Emnet
East Emnet
WESTFOLD
Helm's Deep
Fords of Isen
Angren (Isen)
Adorn
Snowbourn
Sarn Gebir
Falls of Rauros
Dead Marshes
Nindalf (Wetwang)
Dagorlad (Battle Plain)
Morannon
ERED LITHUI (Ash Mountains)
Udûn
Isenmouthe
Barad-dûr
Plateau of Gorgoroth
MORDOR
NURN
Sea of Núrnen
EASTFOLD
ERED NIMRAIS
Erech
Anorien
Minas Tirith
Pinnath Gelin
Anfalas (Langstrand)
Andrast (Ras Morthil)
Edhellond
Dol Amroth
Lebennin
Sirithlien
Ephel Dúath (Mountains of Shadow)
Crossings of Poros

Drama = Intenção + Obstáculo

The Realm of
MIDDLE EARTH
Miles
50 100 150 200
N
Himling
Carn Dûm
Here was of old the Witch-realm of Angmar
The Lost Realm of ARNOR
ERED MITHRIN
(Grey Mountains)
Withered Heath
IRON HILLS
Erebor The Lonely Mountain
Wood Elves
Esgaroth the Long Lake
Mountains of Mirkwood
Carnen (Redwater)
Celduin (River Running)
ERED LUIN
Forlindon
Forland
Gulf of Lhûn
Mithlond (Grey Havens)
Tower Hills
Emyn Uial
Evendim (Lake Evendim)
North Downs
Fornost
Weather Hills
Weathertop (Amon Sûl)
Midgewater Marshes
Chetwood
Brandywine Bridge
Old Forest Road
Bree
East-West Road
Trollshaws
Rivendell
High Pass
Old Ford
Last Bridge
Bruinen (Loudwater)
Ettenmoors
Langwell
Greylin
Mount Gundabad
Hithaeglir
ERIADOR
THE SHIRE
Hobbiton
Tharbad
Baranduin (Brandywine)
Sarn Ford
South Downs
Harlond
Blue Mountains
Harlindon
Erin Vorn
MINHIRIATH
CARDOLAN
RHUDAUR
Misty Mts
Str Ningloron
Long Ningloron (Gladden Fields)
Gladden River
Nin-in-Eilph (Swanfleet)
Moria Gate
Mitheithel
Eregion (Hollin)
Drimrill Dale
Azanulbizar
Glanduin
Dimrill Stair
Great River
LORIEN
Field of Celebrant
Limlight
North Undeep
South Undeep
The BROWN LANDS
Sea of Rhûn
HARONDOR
RHÛN
ENEDWAITH
Gwathló (Greyflood)
Lond Daer
Dunland
North-South Road
Isengard
The Wold
ROHAN
FANGORN
West Emnet
East Emnet
WESTFOLD
Helm's Deep
Fords of Isen
Angren (Isen)
Adorn
Snowbourn
Sarn Gebir
Falls of Rauros
Dead Marshes
Nindalf (Wetwang)
Dagorlad (Battle Plain)
Morannon
ERED LITHUI (Ash Mountains)
Udûn
Isenmouthe
Barad-dûr
Plateau of Gorgoroth
MORDOR
NURN
Sea of Núrnen
EASTFOLD
ERED NIMRAIS
Erech
Anorien
Minas Tirith
Pinnath Gelin
Anfalas (Langstrand)
Andrast (Ras Morthil)
Edhellond
Dol Amroth
Lebennin
Sirithlien
Ephel Dúath (Mountains of Shadow)
Crossings of Poros

Narrativas nos conectam emocionalmente

Encyclopedia of Ethical Failure

revised July 2023

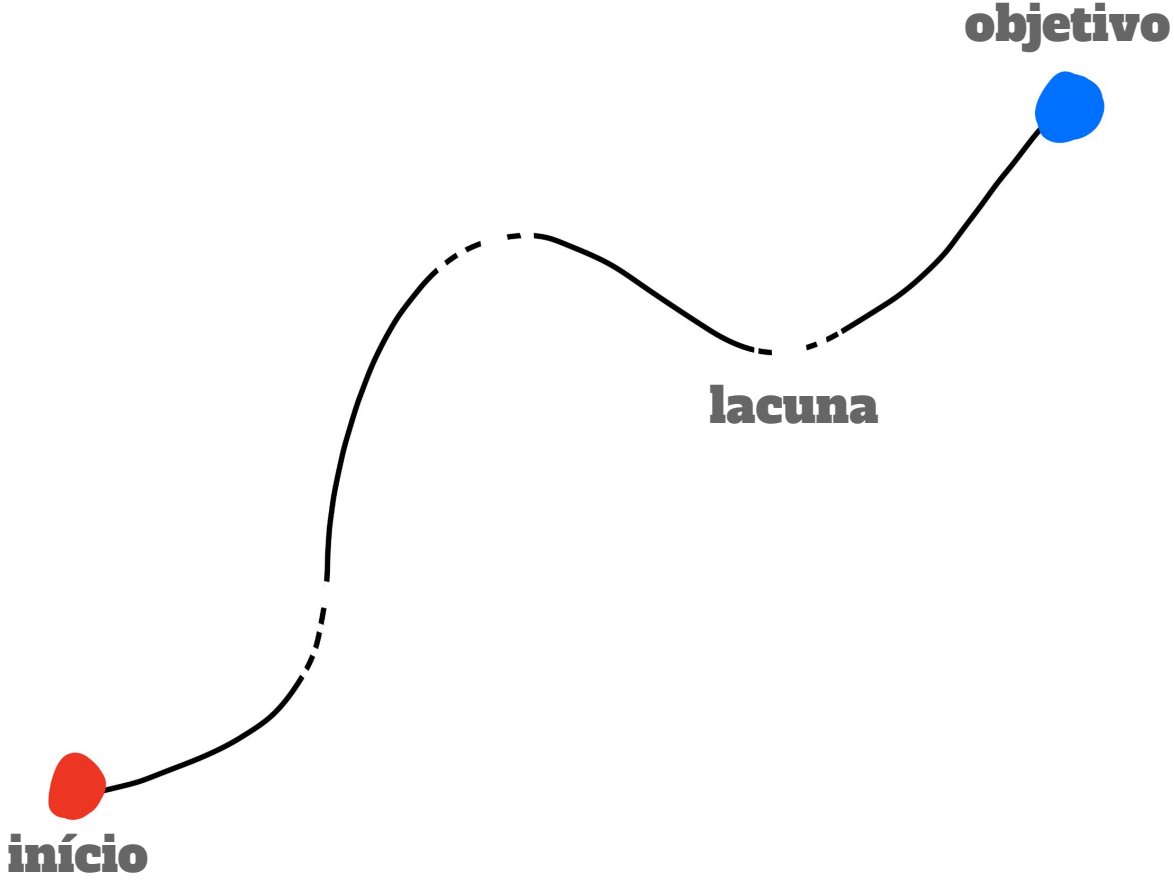
8 estratégias

1. Alinhe objetivos
2. Adicione drama
3. Preencha as lacunas
4. Estrague a surpresa
5. Simplifique seu texto
6. Reduza a carga cognitiva acidental
7. Chame uma ação
8. Teste sua história

Ontem o Fábio ficou trabalhando até as 23h pra resolver os tickets atrasados e mesmo assim não conseguimos tirar o atraso.

Nós adicionamos um bot que usa o chat GPT para responder algumas perguntas mas a maioria precisa de intervenção humana.

3. Preencha as lacunas


objetivo
lacuna
início

Os pontos iniciais são individuais

8 estratégias

1. Alinhe objetivos
2. Adicione drama
3. Preencha as lacunas
4. Estrague a surpresa
5. Simplifique seu texto
6. Reduza a carga cognitiva acidental
7. Chame uma ação
8. Teste sua história

- Nosso histórico
- Perdemos duas pessoas
- Não recontratamos
- Velocidade de resolução caiu
- Impacto
- Melhorias testadas

4. Estrague a surpresa

Foto: Cody Moore on Unsplash

Não adianta ter reviravolta incrível se você perde seu público no meio da história

8 estratégias

1. Alinhe objetivos
2. Adicione drama
3. Preencha as lacunas
4. Estrague a surpresa
5. Reduza a carga cognitiva acidental
6. Simplifique seu texto
7. Chame uma ação
8. Teste sua história

A velocidade de resolução caiu e estamos recebendo reclamações.

5. Simplifique seu texto

Primeira versão

Desde maio, depois que duas pessoas saíram, estamos com muitas dificuldades. Tá muito difícil, estamos estressados, a qualidade do trabalho caiu e não estamos resolvendo os tickets tão rápido quanto antes.

O estresse aumentou muito, a carga de trabalho tá pesada demais e tá todo mundo sobrecarregado. A qualidade caiu bastante, estamos tendo que resolver tudo correndo e isso não tá bom, os clientes estão reclamando. O tempo pra resolver os tickets tá maior, tem muito ticket acumulando, e os clientes estão esperando muito.

Acho que seria bom contratar mais duas pessoas pro time pra ajudar a melhorar. Isso ajudaria a distribuir melhor o trabalho, melhorar a qualidade e diminuir o tempo de resposta.

Segunda versão

A velocidade de resolução de tickets caiu e estamos recebendo reclamações.

Nós analisamos a situação e concluímos que **precisamos contratar para cobrir o desfalque das duas pessoas que pediram demissão em Maio.**

No último mês testamos várias melhorias sem muito sucesso:

- Testamos um bot com ChatGPT, mas 90% dos tickets precisam de intervenção humana.
- Aumentamos a quantidade de horas-extra (por exemplo, ontem o Fábio ficou até as 22h) mas essa situação não se sustente e é cara.

Estamos bastante confiantes que essa recontratação vai resolver o problema.

8 estratégias

1. Alinhe objetivos
2. Adicione drama
3. Preencha as lacunas
4. Estrague a surpresa
5. Simplifique seu texto
6. Reduza a carga cognitiva acidental
7. Chame uma ação
8. Teste sua história

6. Reduza a carga cognitiva acidental

3 a 8 segundos

75639506847 3

658663037576

860372658602

846589107830

Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

7563950684733

6586630375760

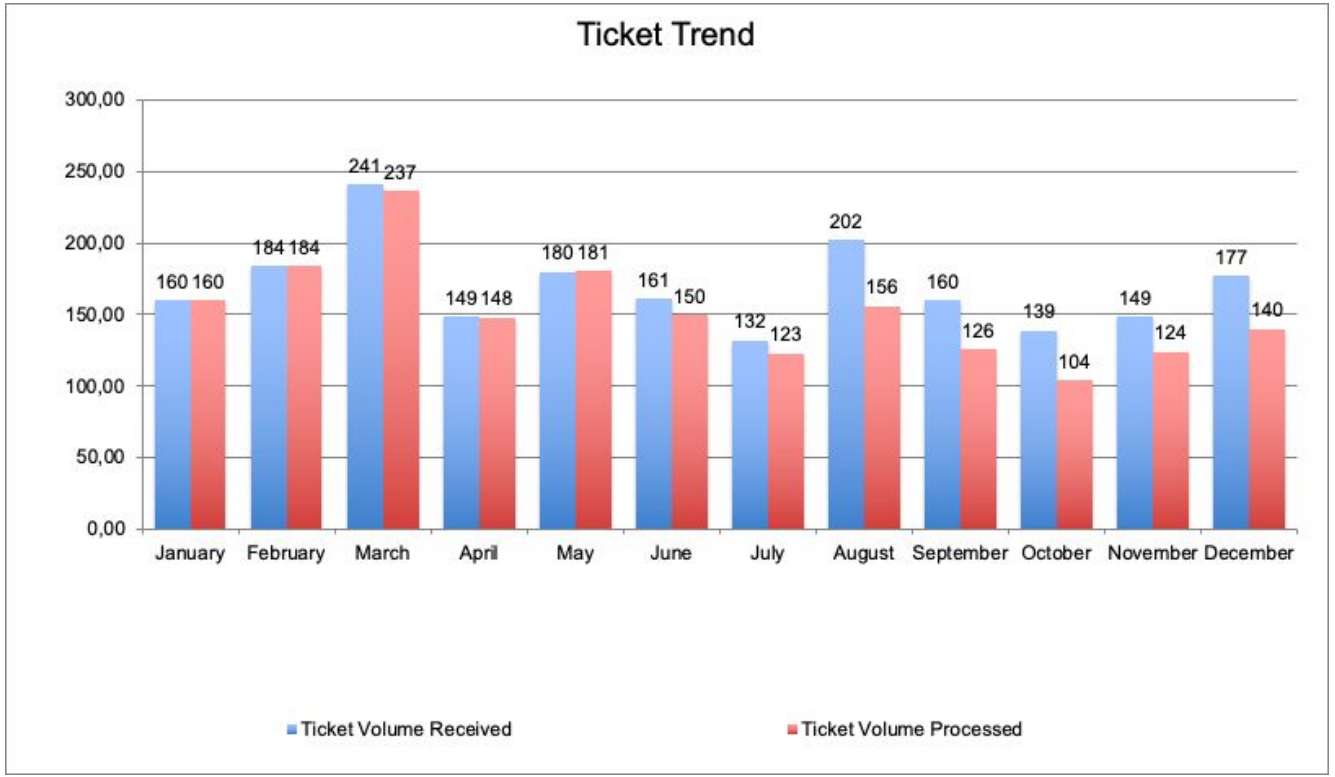
8603726586020

8465891078300

Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

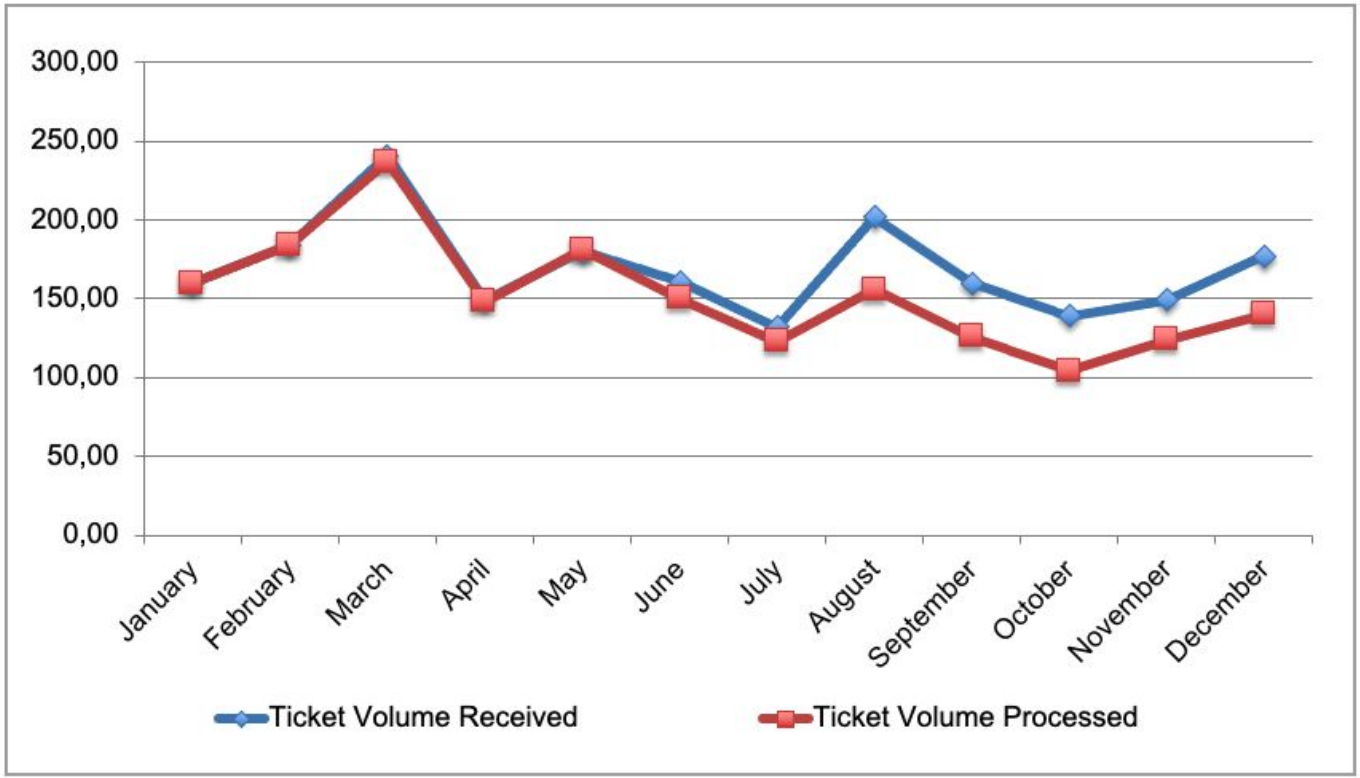
Qual é o esforço necessário para entender a sua mensagem?

Padrão



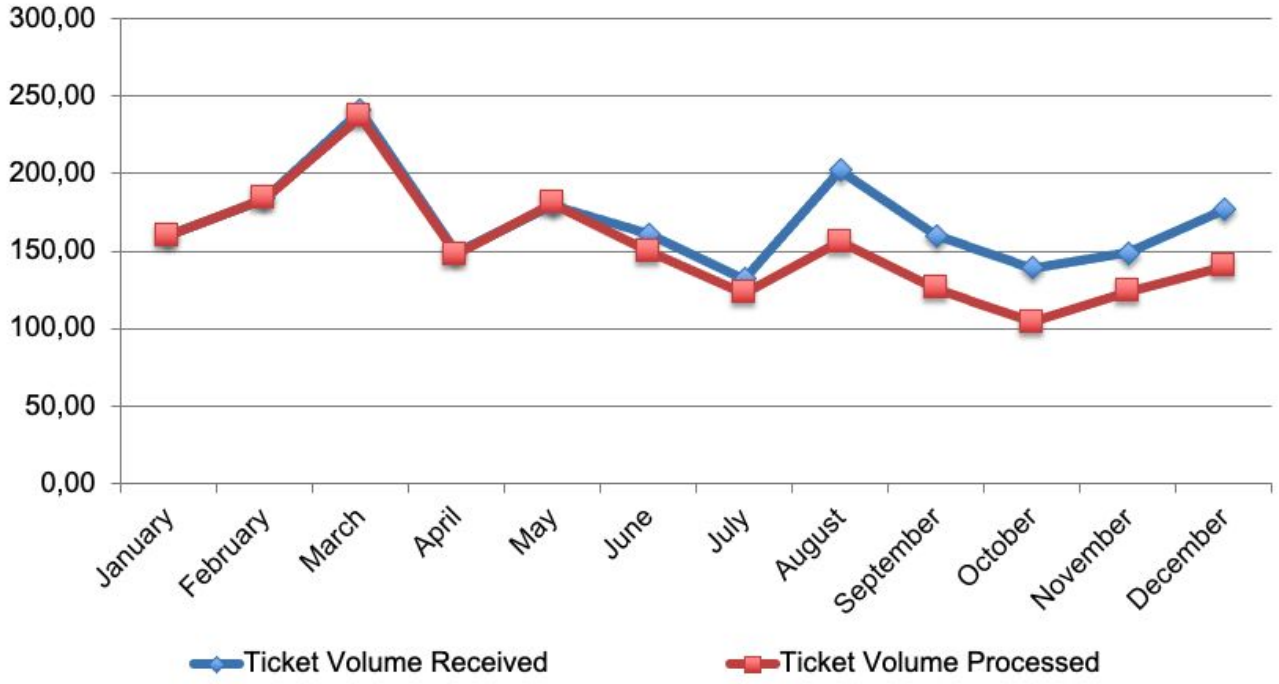
Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Tipo de gráfico



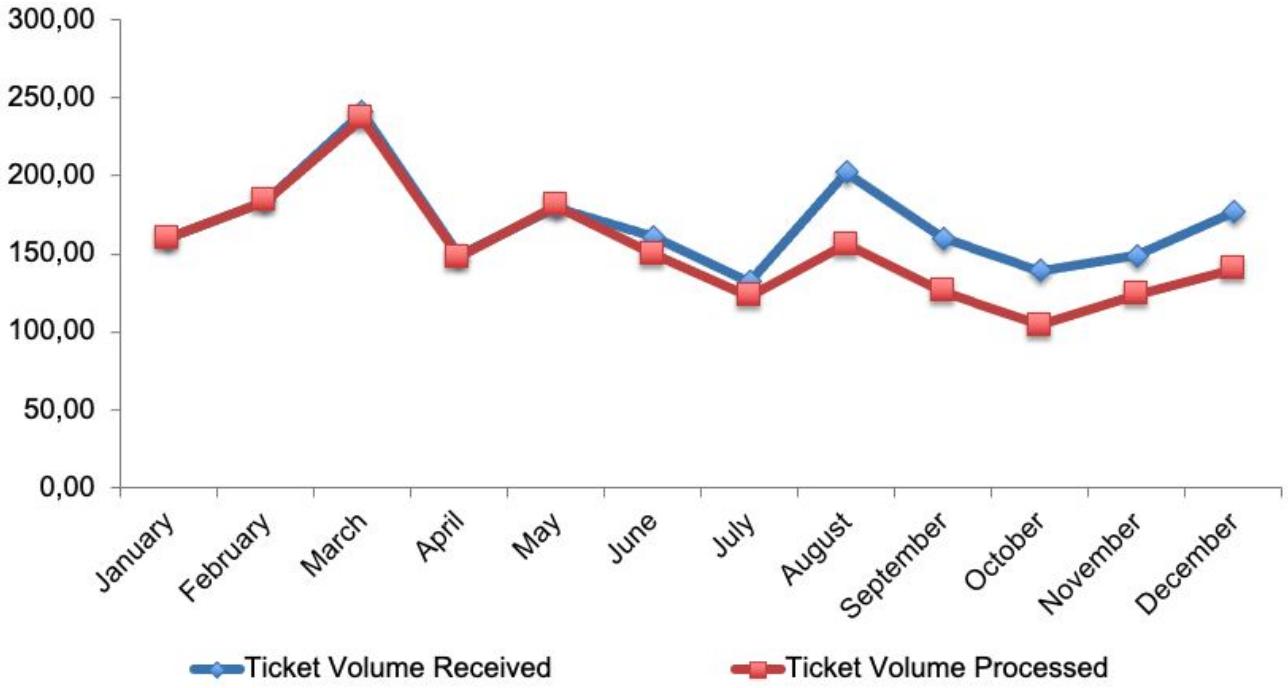
Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Borda



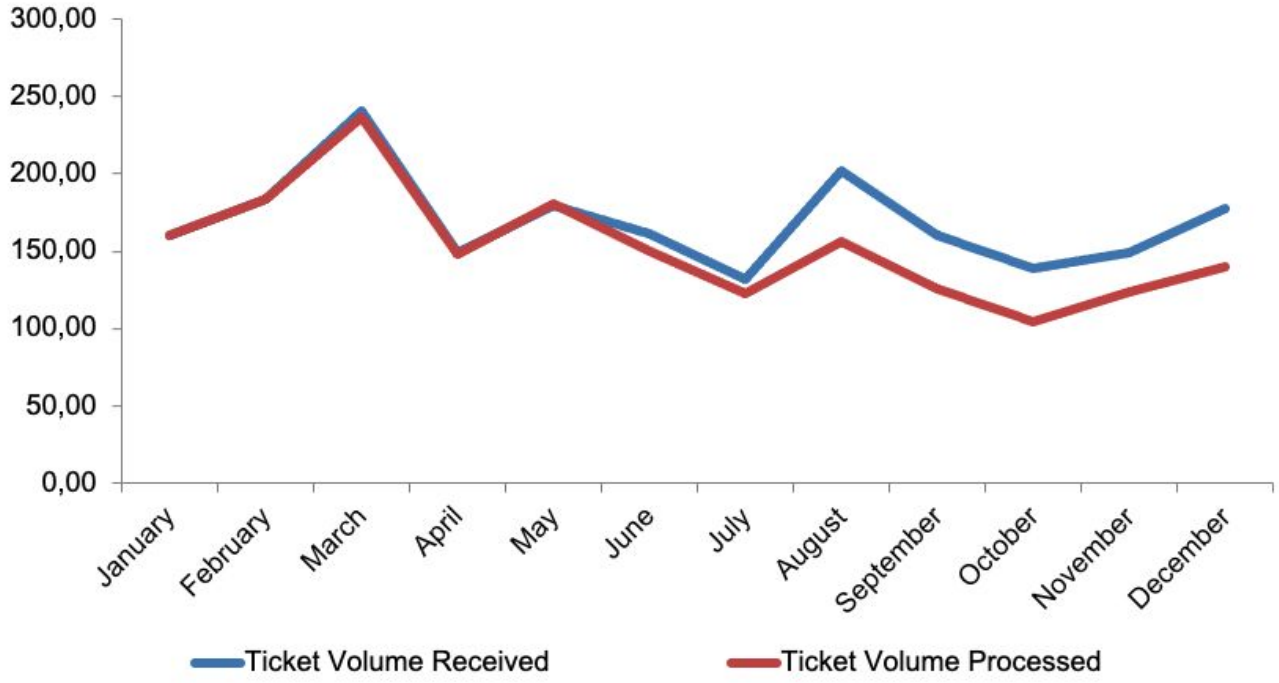
Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Linhas-guia



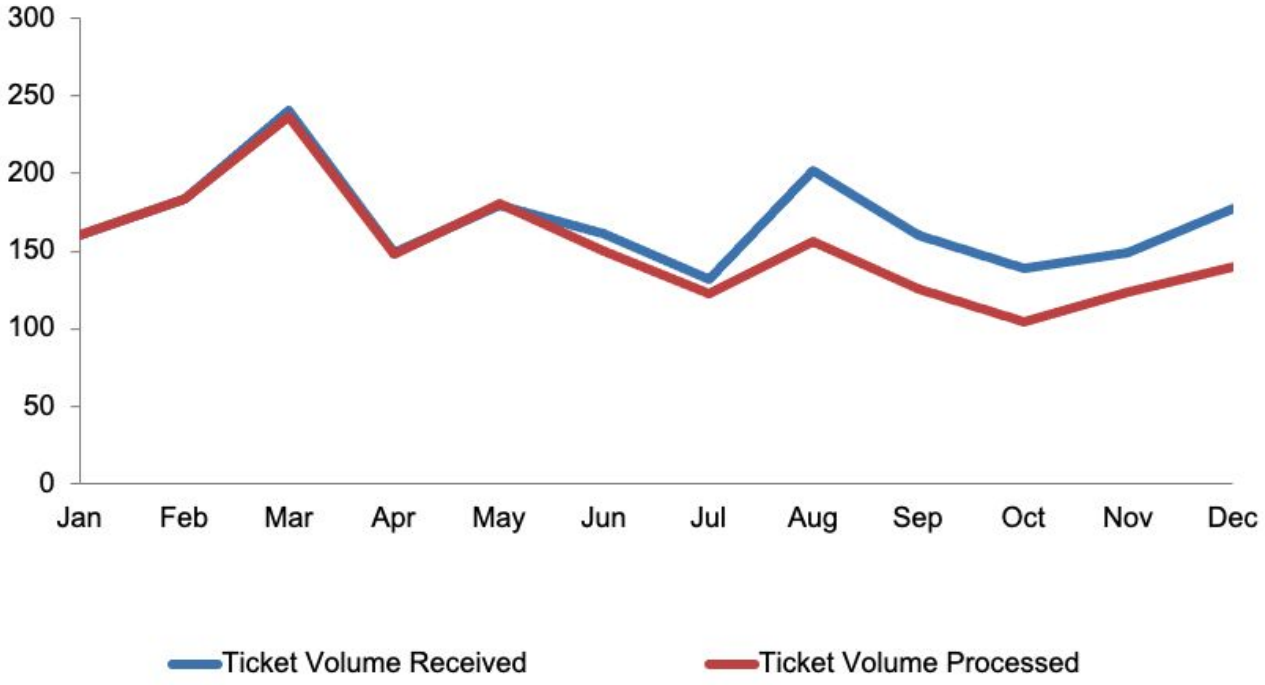
Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Pontos



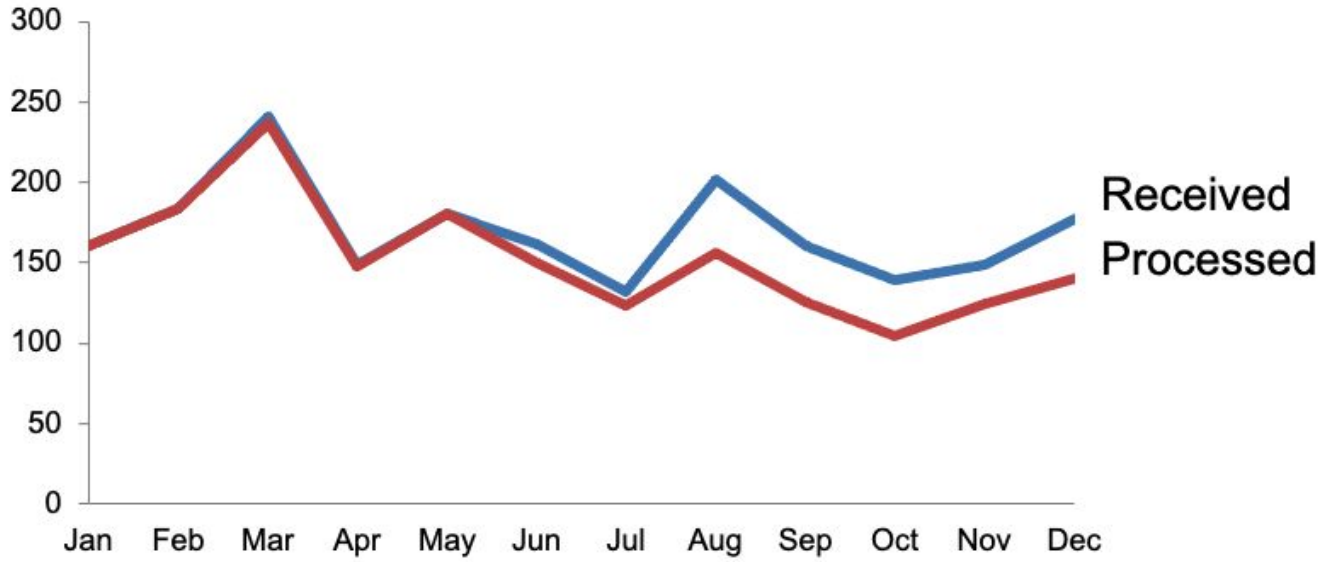
Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Descrição nos eixos



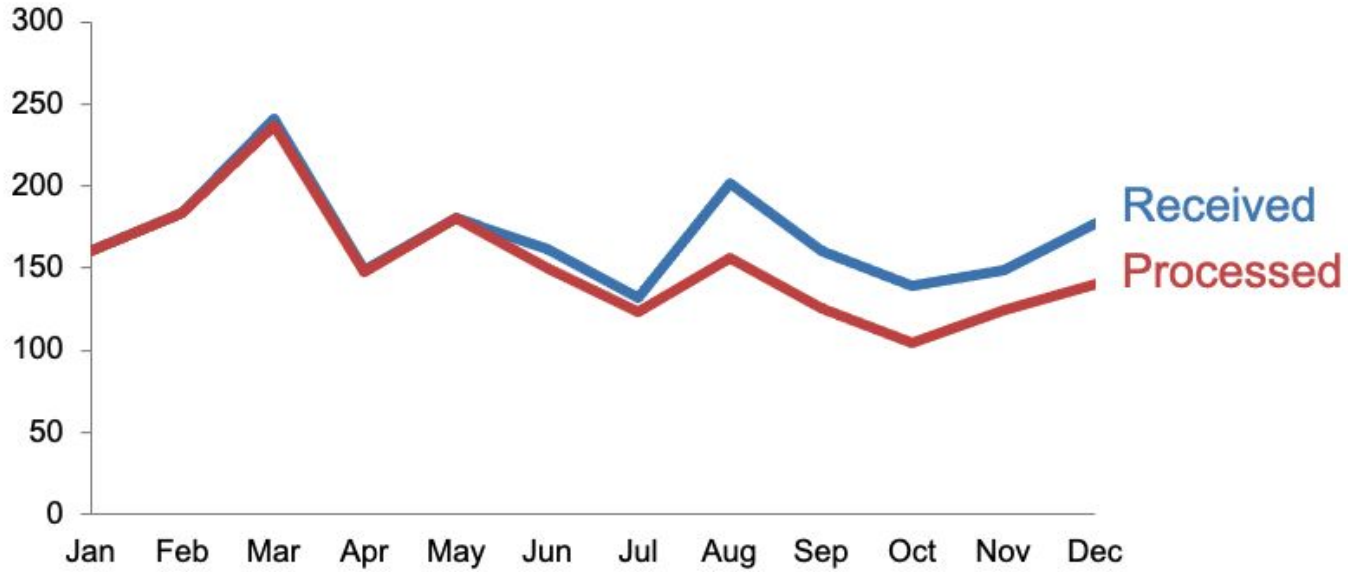
Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Legenda



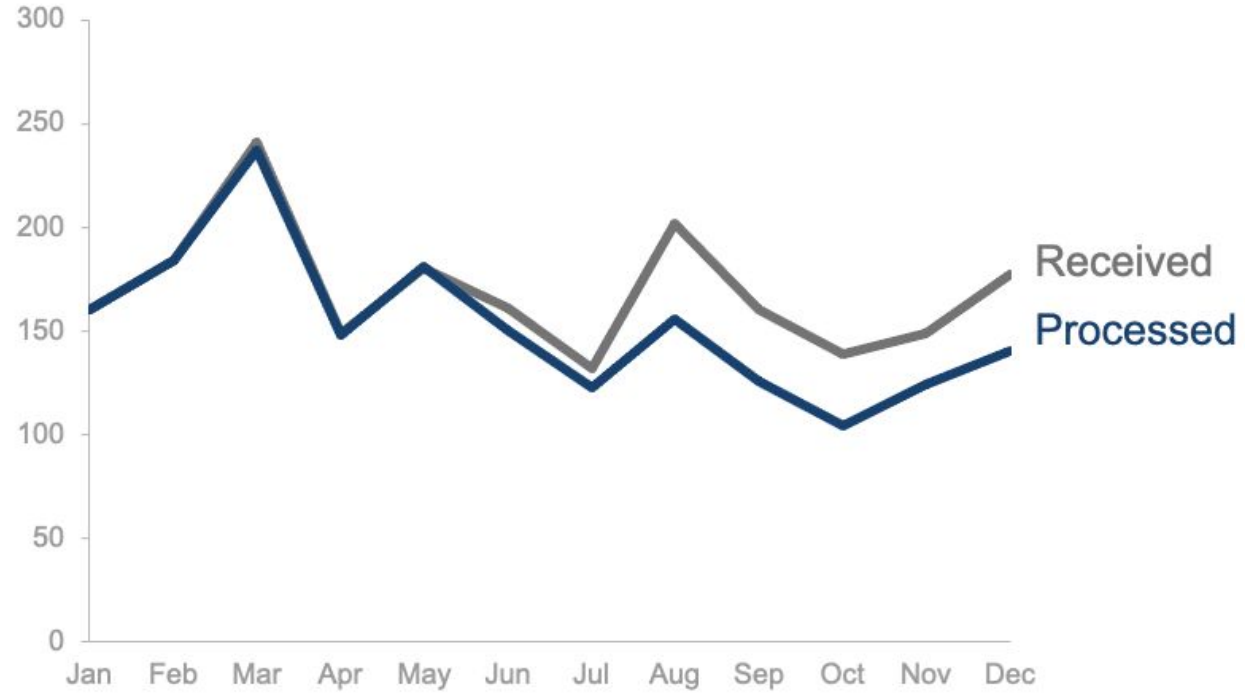
Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Cor da legenda



Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Adicionar cor só no ponto mais importante



Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Noção de grandeza

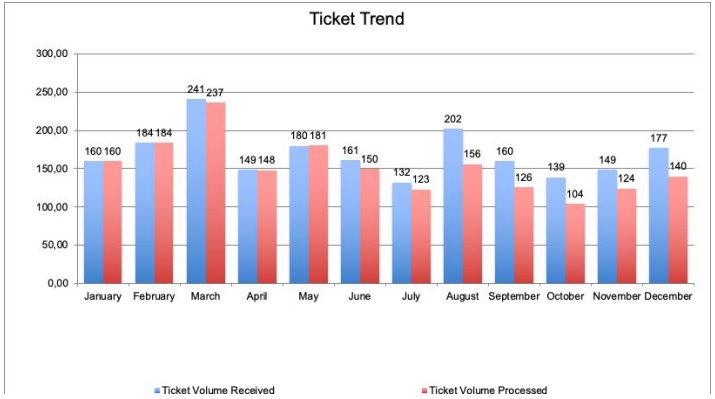
Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

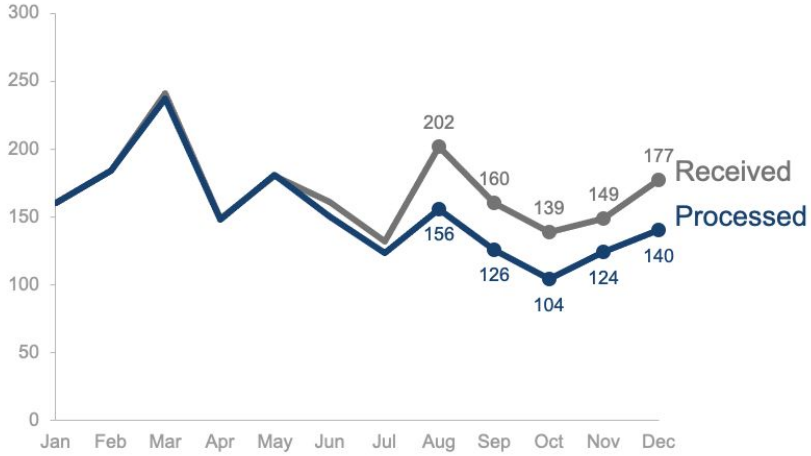
… relevante

Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

8 estratégias

1. Alinhe objetivos
2. Adicione drama
3. Preencha as lacunas
4. Estrague a surpresa
5. Simplifique seu texto
6. Reduza a carga cognitiva acidental
7. Chame uma ação
8. Teste sua história





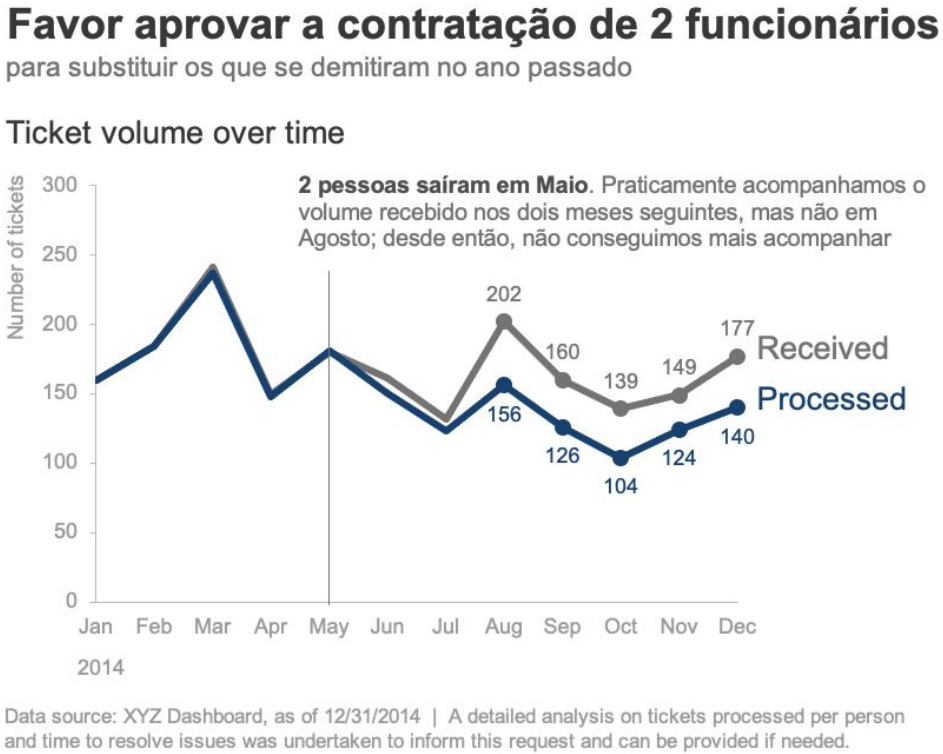
Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

7. Chame uma ação

Deixe claro o que você quer que aconteça

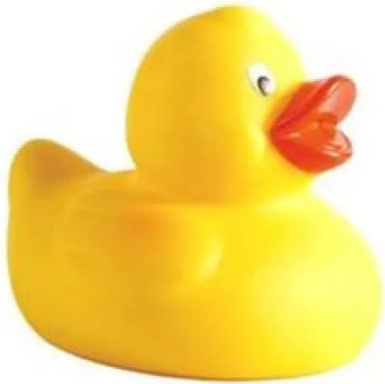
8 estratégias

1. Alinhe objetivos
2. Adicione drama
3. Preencha as lacunas
4. Estrague a surpresa
5. Simplifique seu texto
6. Reduza a carga cognitiva acidental
7. Chame uma ação
8. Teste sua história

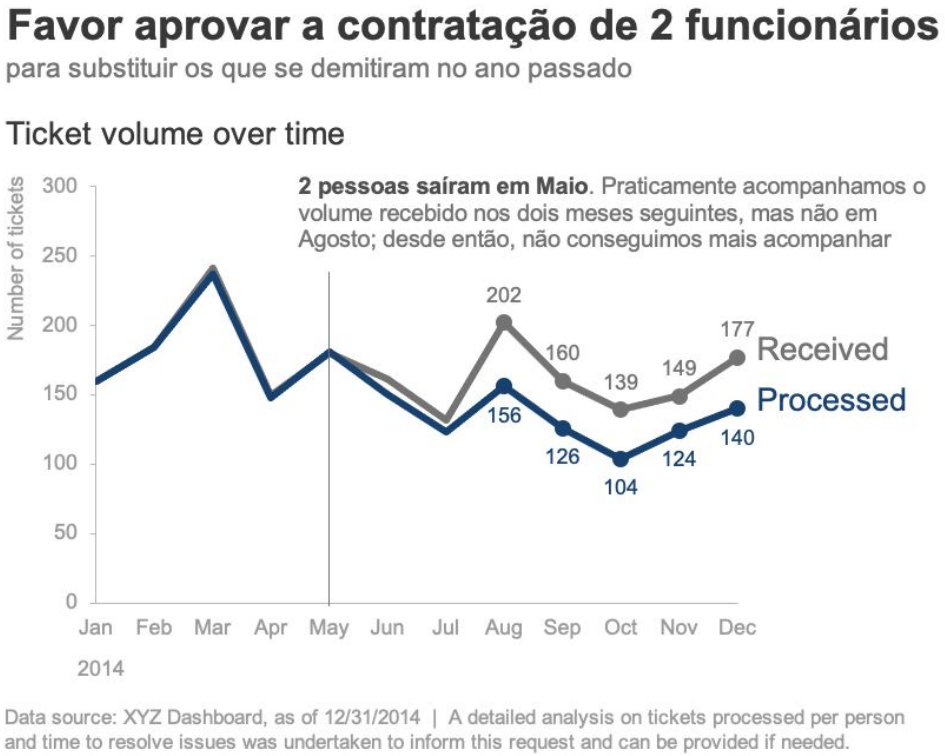


Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

8. Teste sua história



Qual história este gráfico conta?



Knaflic, Cole. Storytelling With Data: A Data Visualization Guide for Business Professionals, Wiley, © 2015.

Obrigado!

1. Alinhe objetivos
2. Adicione drama
3. Preencha as lacunas
4. Estrague a surpresa
5. Simplifique seu texto
6. Reduza a carga cognitiva acidental
7. Chame uma ação
8. Teste sua história

Slides: **https://tcds.dev/blog/ht-24**