

# Matriz de Relacionamento

## O que é?

É um mapa **orientador e direcionador de ações estratégicas** que visam a melhoria do relacionamento entre cooperativas e clientes\*. A Matriz é representada por um diagrama de quatro quadrantes, onde os clientes são divididos de acordo com seu grau de fidelização de produtos (Limite IAP) e sua participação de crédito no Sicoob em comparação com o mercado (Limite SOC).

## Por que utilizar?

Porque a Matriz é capaz de identificar muitas **oportunidades de melhoria e pontos fortes no relacionamento da cooperativa com seus clientes**. Além de trazer uma visualização da fidelização em produtos e crédito, a Matriz promove segurança na tomada de decisão, direcionando ações mais eficientes, eficazes e sustentáveis.

## Quando é atualizada?

A atualização da Matriz ocorre mensalmente, entre os dias 5 e 10. Porém, devido à atualização do SOC (Share Of Credit), ela possui um atraso de dois meses. Por exemplo: se hoje é 10 de setembro, a última atualização da Matriz é de julho. Se hoje é 05 de outubro, a última atualização da Matriz é de agosto.

## Onde encontro?

A versão mais recente pode ser acessada pelos PA's, cooperativas e centrais através do Sisbr 2.0 -> Plataforma de Apoio à Decisão -> Repositório de Arquivos -> Relatórios Sisbr Analítico -> Selecione a Central, Cooperativa ou PA desejado e clique em Consultar -> Clique em Download na Matriz de Relacionamento.

\*Clientes = Cooperados e Não Cooperados.

❖ **IMPORTANTE:** A Matriz de Relacionamento foi desenvolvida de forma sistêmica para acompanhar a evolução das cooperativas singulares com o passar do tempo. Sendo assim, optou-se por fixar o Limite IAP e o Limite SOC na data-base mais atualizada da época (Março de 2021) resultando nos valores descritos abaixo:

Grupos de Clientes	Limite IAP (eixo X)	Limite SOC (eixo Y)
Pessoas Físicas	2,70	0,20
Pessoas Jurídicas	3,00	0,18
Produtores Rurais	4,00	0,28

# Matriz de Relacionamento

## Como os Limites foram definidos?

Inicialmente, o Limite IAP e o Limite SOC foram calculados a partir de grupos de **cooperados ativos\***, são eles:

- ☐ Pessoas Físicas;
- ☐ Pessoas Jurídicas;
- ☐ Produtores Rurais.

\***Cooperados Ativos** = CPF/CNPJ com Saldo Final Integralizado em Conta Capital maior (>) do que R\$ 0,00.

Posteriormente, foram realizados os cálculos em cada limite:

$$\text{Limite IAP} = \frac{\left( \begin{array}{l} \sum \text{quantidade de produtos do IAP que o grupo} \\ \text{de cooperados ativos selecionados possuem} \end{array} \right)}{\left( \sum \text{quantidade de cooperados ativos selecionados} \right)}$$

(eixo X)

❖ **Não sabe o que é IAP?** Consulte o manual do IAP através do Link abaixo, é só utilizar o mesmo login e senha do SISBR 2.0:

[https://sisbranalitico.sisbr.coop.br/docs/regras\\_negocio\\_iap.pdf](https://sisbranalitico.sisbr.coop.br/docs/regras_negocio_iap.pdf)

**O que é SOC?** É a sigla para “Share Of Credit” que significa literalmente “Parte de Crédito”. Portanto, o SOC representa o percentual de crédito tomado no Sicoob em relação ao total de crédito tomado no mercado.

$$\text{Limite SOC} = \frac{\left( \begin{array}{l} \sum \text{Saldo Final da Carteira de Crédito tomado no Sicoob} \\ \text{pelo grupo de cooperados ativos selecionados} \end{array} \right)}{\left( \begin{array}{l} \sum \text{Saldo final da Carteira de Crédito tomado no Sistema Financeiro} \\ \text{Nacional (SFN) pelo grupo de cooperados ativos selecionados} \end{array} \right)}$$

(eixo Y)

❖ Para ambos os saldos (Sicoob e SFN), a Matriz não considera as carteiras de Coobrigações, Gestão de Coobrigação e Prejuízos.

❖ Vale lembrar que o Sicoob é uma instituição financeira que faz parte do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e portanto:

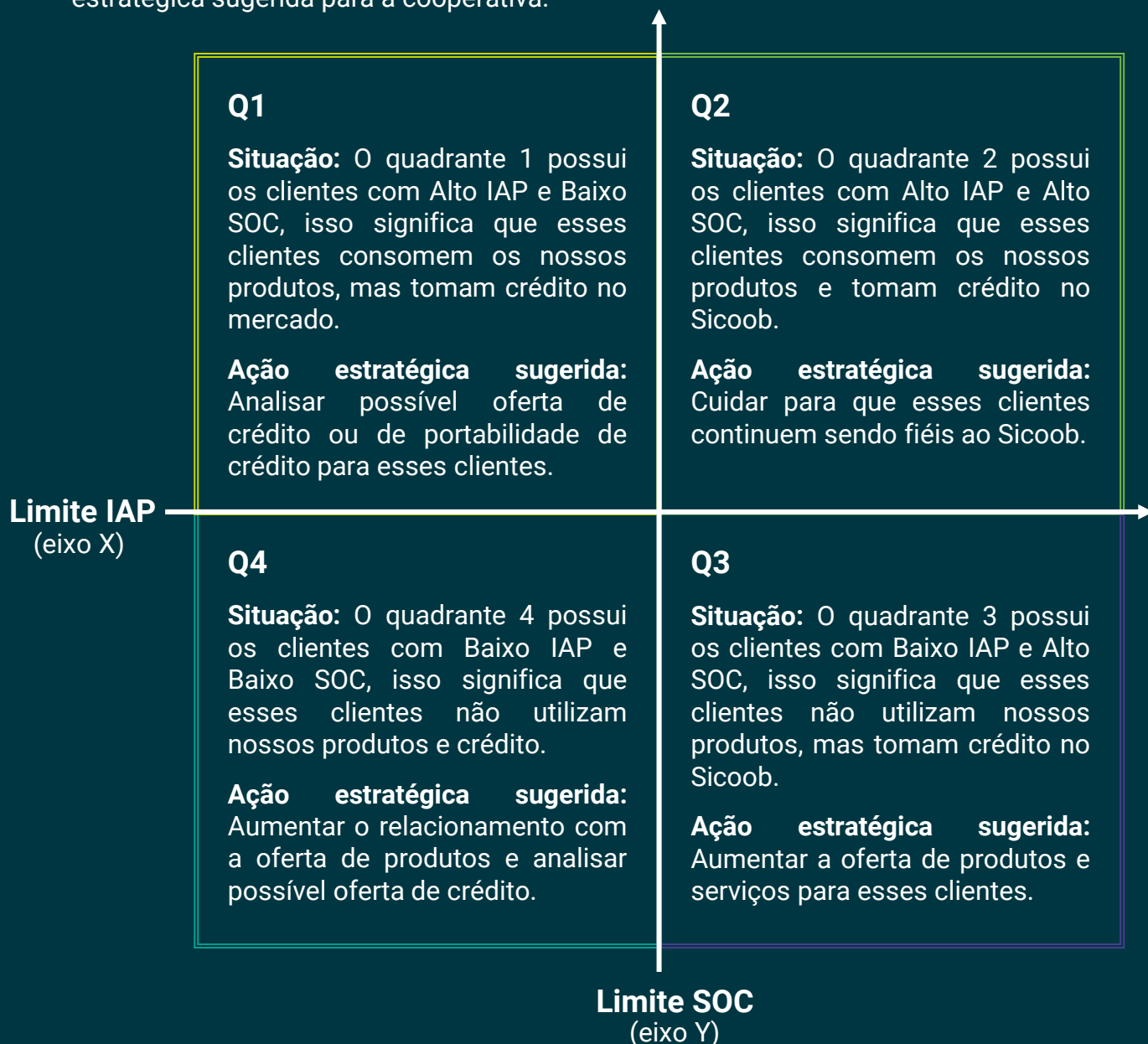
- ☐ Saldo do SFN = Saldo no Sicoob + Saldo em Outras Instituições Financeiras

# Matriz de Relacionamento

## Como utilizar a Matriz de Relacionamento?

Ao acessar a Matriz mais atualizada, a cooperativa deve selecionar se deseja visualizar cooperados, não cooperados ou todos os clientes, além de selecionar um grupo de clientes entre Pessoas Físicas, Pessoas Jurídicas ou Produtores Rurais.

A partir da seleção, os quadrantes representam a situação dos clientes e a ação estratégica sugerida para a cooperativa.



Ainda tem dúvidas sobre a Matriz de Relacionamento? Fale com a gente através do Portal de Serviços do CCS (TOPDESK) -> Atendimento à Cooperativa -> Gestão Comercial -> Matriz de Relacionamento.