REVICOOP

DESVENDANDO A PERFORMANCE: A IMPORTÂNCIA DOS INDICADORES E RELATÓRIOS NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS COOPERATIVAS

Matheus Ariel Mundstock da Rocha[1]
Luis Henrique Flores Nascimento[2]

Resumo: O presente estudo analisou a produtividade de colaboradores da Cooperativa Sicredi Celeiro MT/RR na gestão de suas carteiras de associados, de modo a relacionar a evolução dos indicadores de performance e a habitualidade do colaborador acessar relatórios a ele disponibilizado no primeiro semestre do ano de 2023. Esse artigo tem por finalidade trazer em pauta a importância de os colaboradores de cooperativas de crédito realizarem o acompanhamento periódico de relatórios e indicadores referentes as carteiras as quais gerenciam, assim como uma visão ampla das informações relacionadas a sua agência e cooperativa. O acompanhamento de relatórios atualmente é visto por parte dos colaboradores como algo por vezes desnecessário ou de não prioridade, este artigo visa demonstrar matematicamente que na cooperativa onde o estudo foi realizado, os colaboradores com maior frequência de acesso a relatórios apresentaram média superior de produtividade tanto no que se refere a produtividade negocial quanto a relacional, ou seja, acompanhar dados, possibilita ao gestor um melhor gerenciamento de sua carteira, e também um contato mais próximo com seus associados. Em resumo, o presente estudo de caso realizado na cooperativa Sicredi Celeiro MT/RR, englobou colaboradores na função de gerentes de negócios de todas as cidades dentro de sua área de atuação, demonstrou correlação e casualidade positiva no que tange o desempenho médio do colaborador em relação a frequência a qual ele destina seu tempo de atividade para acompanhamento de indicadores e relatórios. Deste modo a análise dos números coletados ressalta a relevância de se estimular uma cultura orientada a dados ou mesmo a inclusão de momentos na agenda semanal voltados ao acompanhamento de relatórios e demais informações disponibilizadas ao colaborador para o desempenho e melhor atendimento das necessidades dos associados. Este estudo visa também contribuir na literatura sobre a aplicação e utilização de relatórios em instituições e seus impactos na performance dos colaboradores.

Palavras–chave: Instituição Financeira Cooperativa; Gestão Estratégica de Dados; Monitoramento de Indicadores e Relatórios.

[1] Graduado em Ciências Econômicas pela Faculdade Universidade do Estado de Mato Grosso – UNEMAT. Cursando Pós–Graduação em Gestão de Cooperativas na Faculdade de Ensino e Pesquisa do Cooperativismo – I.COOP, e-mail: matheusmudstock@icoop.edu.br.

[2] Administrador, Mestre em Ciências Contábeis e Administração pela FUCAPE Business School, especialista em Gestão Estratégica e Inovação pela Universidade Federal de Mato Grosso – UFMT, especialista em Gestão Financeira, Auditoria e Controladoria pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, especialista em Gestão de Cooperativas pela Unyleya S/A. Professor orientador do Curso de Pós–Graduação em Gestão de Cooperativas na Faculdade de Ensino e Pesquisa do Cooperativismo – I.COOP, e-mail: luis.nascimento@icoop.edu.br.

1. INTRODUÇÃO

No mundo atual, a gestão financeira é uma área cada vez mais importante para o sucesso de empresas e organizações. No contexto das cooperativas de crédito, o acompanhamento de relatórios e dados pode ser crucial para a gestão eficiente das carteiras de investimentos e empréstimos.

A análise de relatórios financeiros é uma tarefa importante para colaboradores de empresas do ramo financeiro. Segundo a Harvard University, a leitura é um dos aspectos mais importantes do aprendizado universitário, mas pode ser difícil encontrar tempo para ler quando há tantas outras demandas acadêmicas em seu tempo. Do mesmo modo, em meio às diversas demandas diárias as quais os colaboradores se deparam diariamente, por muitas vezes a importância de se dedicar parte do tempo para leitura e acompanhamento dos relatórios é desconsiderada, o que pode impactar negativamente ao colaborador fazendo o mesmo por vezes perder oportunidades de negócio.

Estudos anteriores mostram que a gestão de carteiras em cooperativas de crédito é um tema relevante e tem sido amplamente estudado nos últimos anos. Autores como Karabulut, Topuz, & Ulku (2019) têm explorado diferentes abordagens, desde a análise de risco até a modelagem matemática para maximização de lucros. Esses estudos têm contribuído para o desenvolvimento de métodos eficazes de gestão de carteiras em cooperativas de crédito.

No entanto, há uma lacuna na literatura sobre este assunto. Poucos estudos têm explorado especificamente como a análise de relatórios e dados pode impactar a tomada de decisões e a performance das carteiras. Alguns autores, como Silva & Ferreira (2020), destacam a importância da análise de dados para a gestão de riscos em cooperativas de crédito. Eles reconhecem que a análise de dados oferece uma abordagem sistemática e baseada em evidências que permitem entender e mitigar os riscos enfrentados pelas cooperativas de crédito, destacando-se pontos como identificação e avaliação de riscos, que permitem ao gestor calcular a probabilidade de eventos, assim como seus impactos e a tomada de decisões informadas a qual permite uma otimização nas tomadas de decisões assim como o desenvolvimento de estratégias para gerenciamento de risco

Assim, o objetivo deste artigo é explorar a importância do acompanhamento de relatórios e dados na gestão de carteiras em cooperativas de crédito e como isso pode

impactar positivamente a performance dessas organizações. Argumentamos que o acompanhamento sistemático e o uso efetivo de relatórios e dados podem melhorar a qualidade das decisões de investimento e empréstimo e, consequentemente, a performance da carteira.

As contribuições teóricas e práticas deste trabalho são significativas, pois podem ajudar cooperativas de crédito a tomar decisões mais informadas e embasadas em dados, o que pode melhorar a gestão de riscos, maximizar resultados e aumentar a satisfação dos membros da cooperativa. Além disso, o trabalho pode contribuir para a literatura sobre gestão de carteiras em cooperativas de crédito, fornecendo uma abordagem inovadora e prática para a análise de dados e relatórios.

2. MATERIAL E MÉTODOS

O presente artigo tem como sua característica a análise de regressão linear, ela tem sido amplamente adotada como uma metodologia essencial em pesquisa científica para examinar a relação entre variáveis quantitativas. De acordo com Montgomery et al. (2021), a regressão linear permite modelar e compreender a influência de uma variável independente sobre uma variável dependente por meio de uma equação linear. Essa abordagem é particularmente útil para identificar tendências e padrões que podem não ser aparentes a olho nu. Além disso, Hair et al. (2019) ressaltam que a regressão linear proporciona uma estrutura estatística robusta para avaliar a força e a direção dessa relação, permitindo inferências mais precisas e confiáveis.

Ao utilizar uma linha de tendência linear, como parte da análise de regressão, os pesquisadores podem visualmente representar a relação entre as variáveis de interesse. Segundo Kutner et al. (2005), a linha de tendência linear é construída para minimizar a distância entre os pontos de dados e a própria linha, representando a melhor estimativa do relacionamento linear. A incorporação dessa representação visual não apenas oferece insights imediatos sobre a direção da relação, mas também facilita a interpretação dos resultados para um público mais amplo. Isso se alinha com as sugestões de Pedhazur (1997), que enfatiza a importância de usar métodos visuais para comunicar eficazmente os resultados da análise estatística em um artigo científico.

Além de sua utilidade na identificação de padrões e na comunicação visual, a análise de regressão linear, com sua linha de tendência associada, é um método robusto

para a obtenção de insights quantitativos e previsões. Conforme destacado por Fox (2015), a aplicação de técnicas de regressão linear permite não apenas avaliar a relação entre variáveis, mas também quantificar a magnitude dessa relação. Isso é crucial para entender o impacto das mudanças em uma variável sobre a outra. Além disso, Field (2013) enfatiza que a análise de regressão linear também oferece a oportunidade de controlar e considerar possíveis variáveis de confusão, aprimorando a validade interna e a confiabilidade dos resultados obtidos.

Para realizar a análise, foi considerado um grupo de 26 relatórios e acompanhamentos que estão disponibilizados aos colaboradores através da ferramenta Power Bi, os relatórios fornecem dados diversos referentes ao gerenciamento da carteira dos colaboradores, possuindo oportunidades de negócio, recomendações, monitoramento de inadimplências, produtividade entre outros itens.

Com base nesse grupo de relatórios foi extraída a quantidade de acessos diários e visualizações realizadas por cada colaborador no período de janeiro 2023 a junho 2023.

Como metodologia foi criado um mecanismo que possibilitar fazer um comparativo da produtividade dos colaboradores em 34 itens, sendo 11 itens indicadores de relacionamento com o associado, os quais abordam desde a quantidade média de produtos possuídos dos mesmos até a pontuação do NPS (Net Promoter Score-Métrica que permite quantificar quantos dos associados recomendariam a cooperativa para outras pessoas), e 23 itens de negócio, os quais vão desde quantidade de empréstimos liberados até a quantidade de seguros efetivados no período de Janeiro 2023 a Junho 2023.

Como forma de melhorar a análise, optou-se por comparar a produtividade individual do colaborador em cada um dos 34 itens com a média do realizado por colaboradores que possuem mesmo subsegmento de associados, complementarmente, verificou-se que tal comparação não seria justa para colaboradores cuja cidade tivesse uma realidade financeira diferente.

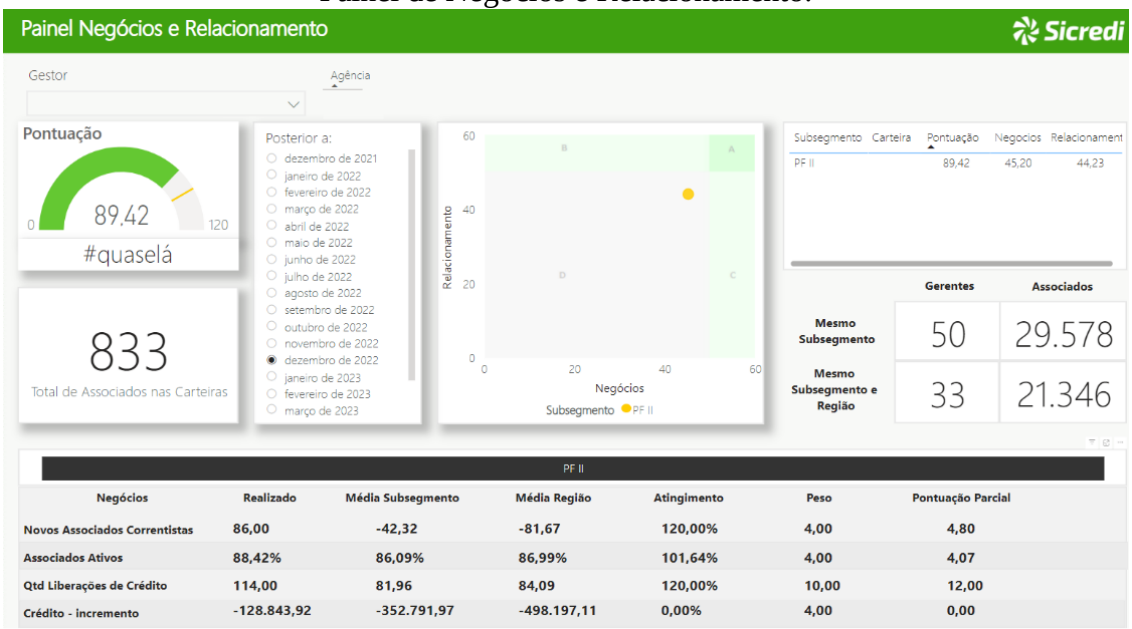
Assim sendo, para a cooperativa em analise, criou-se três grupos com as cidades pertencentes a área de atuação da cooperativa, um para as cidades com maior população do estado de Mato Grosso, outro com as demais cidades de menor porte também em Mato Grosso, e outro grupo com as a agências localizadas no estado de Roraima pois ao entender da cooperativa, pela mesma estar atuando no estado a pouco tempo, a

produtividade é diferente do visto no Mato Grosso onde já há um contato frequente e próximo com os associados.

De modo a possibilitar mensurar itens que possuem diferentes relevâncias ao entender da equipe de negócios da cooperativa, foi atribuído um sistema de pesos aos 34 itens de modo que os itens negociais somados tivessem 50 pontos e os itens de relacionamento também tivessem uma distribuição de 50 pontos.

Por fim o cálculo da pontuação final gerada para cada colaborador foi o seguinte: Valor produzido pelo colaborador no período para o item dividido pelo valor produzido em média pelos colaboradores de igual grupo de associados, limitado a 120%, multiplicado pelo peso atribuído a cada item conforme apresentado na figura 1.

Ilustração 01:
Painel de Negócios e Relacionamento.



Fonte: ELABORADO PELO AUTOR, (2023).

Tendo-se a soma dos pontos de todos os itens por colaborador, estes foram tabelados juntamente com a quantidade de acessos realizados pelos mesmos aos relatórios e acompanhamentos conforme Ilustração 2.

Ilustração 02:
Amostra Dados Coletados.

Colaborador	Subsegmento	Pontuação	Negocios	Relacionamento	Acessos	Dias que acessou	Tempo de Empresa
Colaborador 001	AGRO I	96,68	52,70	43,97	269	153	3 Anos
Colaborador 002	AGRO I	94,96	51,84	43,12	419	131	5 Anos
Colaborador 003	AGRO I	92,10	50,37	41,73	220	166	6 Anos
Colaborador 004	AGRO I	82,04	43,88	38,15	428	195	2 Anos
Colaborador 005	AGRO I	81,74	42,99	38,76	60	31	7 Anos
Colaborador 006	AGRO I	72,17	38,54	33,63	154	103	2 Anos
Colaborador 007	AGRO I	69,78	35,23	34,56	62	43	2 Anos
Colaborador 008	AGRO II	87,67	46,01	41,66	24	18	6 Anos
Colaborador 009	AGRO II	82,53	52,88	29,65	89	45	2 Anos
Colaborador 010	AGRO II	76,72	37,37	39,35	54	25	7 Anos
Colaborador 011	AGRO III	81,38	51,74	29,64	55	15	12 Anos
Colaborador 012	AGRO III	80,82	50,48	30,34	61	31	16 Anos
Colaborador 013	AGRO III	75,06	39,99	35,07	30	27	14 Anos
Colaborador 014	AGRO III	74,92	33,94	40,98	48	38	5 Anos
Colaborador 015	AGRO III	72,83	41,33	31,51	51	18	3 Anos
Colaborador 016	AGRO III	68,83	44,25	24,58	43	21	23 Anos
Colaborador 017	AGRO III	68,48	39,96	28,52	9	8	7 Anos
Colaborador 018	AGRO III	59,67	19,28	40,39	50	27	3 Anos
Colaborador 019	AGRO III	59,44	28,00	31,44	2	2	18 Anos
Colaborador 020	PF I	100,58	52,34	48,24	576	100	2 Anos

Fonte: ELABORADO PELO AUTOR, (2023).

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção serão apresentados os aspectos teóricos que embasam o artigo sendo eles: Instituição Financeira Cooperativa; Gestão Estratégica de Dados; Monitoramento de Indicadores e Relatórios.

3.1 Instituição Financeira Cooperativa

Uma instituição financeira cooperativa é uma organização financeira que é formada por um grupo de pessoas que se unem para fornecer serviços financeiros aos seus membros. Os membros ao adentrarem a cooperativa, além de usuários passam a ser proprietários da cooperativa, tendo acesso não apenas aos produtos e serviços ofertados, mas também as decisões da cooperativa participando de sua gestão.

> Segundo o Banco central do Brasil, cooperativa de crédito é uma instituição financeira formada pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. Os cooperados são ao mesmo tempo donos e usuários da cooperativa, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços. Nas cooperativas de crédito, os associados encontram os principais serviços disponíveis nos bancos, como conta corrente, aplicações financeiras, cartão de crédito, empréstimos e financiamentos. Os associados têm poder igual de voto independentemente da sua cota de participação no capital social da cooperativa. O cooperativismo não visa lucros, os direitos e deveres de todos são iguais e a adesão é livre e voluntária.

Segundo Jacques (2016), O setor cooperativo tem apresentado significante importância para a sociedade, pois na medida em que promove a aplicação de recursos privados, assume os correspondentes riscos em favor da própria comunidade na qual se desenvolve, priorizando o desenvolvimento da própria região onde esteja situada. Deste modo desempenhando importante papel para o desenvolvimento local, intermediando agentes superavitários e deficitários da economia, auxiliando iniciativas empresariais, que por sua vez possibilitam a geração de empregos e renda para a comunidade.

3.2 Gestão Estratégica de Dados

A Gestão Estratégica de Dados envolve a coleta, armazenamento, organização, análise e utilização de dados de forma estruturada visando auxiliar empresas na tomada de decisões, possibilitando assim maior eficiência e assertividade, pois permite que as empresas obtenham insights valiosos sobre seus clientes, possibilidades de operações e também analisar movimentações e possíveis estratégias de concorrentes. A gestão estratégica de dados também pode ajudar as empresas a identificar tendências e oportunidades de mercado, possibilitando que elas se adaptem mais rapidamente às mudanças e novas condições do mercado. Além disso, a gestão estratégica de dados pode ajudar as empresas a otimizarem suas atividades operacionais, reduzindo custos e aumentando sua produtividade. MCGEE (1994).

A gestão estratégica de dados é uma área em constante evolução, com novas tecnologias e técnicas emergindo regularmente. Algumas das tecnologias mais recentes incluem inteligência artificial, aprendizado de máquina e análise preditiva, Ludermir (2021). Essas tecnologias permitem que as empresas processem grandes quantidades de dados com rapidez e precisão, identifiquem padrões ocultos nos dados e façam previsões precisas sobre o futuro. Como resultado, as empresas podem tomar decisões mais informadas e eficazes com base em dados confiáveis e precisos **Cardoso (2008)**.

3.3 Monitoramento de Indicadores e Relatórios

Estudos sobre o tema mostram-se promissores, um estudo realizado pela consultoria J.D. Power em 2020 mostrou que o uso de relatórios e acompanhamentos diários pode ajudar as empresas de gestão de investimentos a melhorar a satisfação do

cliente. O estudo descobriu que os clientes de empresas que fornecem relatórios diários sobre o desempenho da carteira e acompanhamentos diários para avaliar o risco e tomar decisões têm uma probabilidade maior de estar satisfeitos com os serviços prestados.

Outro estudo realizado pela Ernst & Young em 2017 constatou que o uso de relatórios diários pode ajudar as empresas de gestão de ativos a melhorar a tomada de decisão e aprimorar a gestão de riscos. O estudo descobriu que as empresas que utilizam relatórios diários para monitorar o desempenho da carteira e realizar avalição de risco têm uma probabilidade maior de tomar decisões mais acertadas e consequentemente gerindo com maior eficácia o risco da carteira.

Um estudo publicado na revista Journal of Financial Planning em 2016 mostrou que o uso de relatórios e acompanhamentos diários pode ajudar os consultores financeiros a melhorarem a gestão de carteira. O estudo descobriu que os consultores que utilizam relatórios diários para monitorar o desempenho da carteira e tomar decisões baseadas em dados têm uma probabilidade maior de superar o mercado em comparação com aqueles que não utilizam essas ferramentas.

Outros estudos semelhantes, como o realizado pela Morningstar em 2018 e pela Fidelity em 2019, demonstram que investidores que realizam acompanhamentos de dados e indicadores frequentemente conseguem ter uma melhor gestão de risco e produtividade, tomando decisões mais assertivas do que aqueles que não realizam o acompanhamento constante. Esses estudos mostram que a análise de dados é uma ferramenta importante para os investidores, pois ajuda a identificar tendências e oportunidades de investimento.

Além disso, a análise de dados pode ajudar os investidores a entenderem melhor o desempenho de seus investimentos e a tomar decisões mais informadas sobre como gerenciar seus portfólios. Nesse sentido, o acompanhamento quando realizado pelos colaboradores responsáveis pela gestão de carteira em cooperativas de crédito, possibilita aos mesmos uma visão gerencial e analítica de toda a carteira, de modo a também identificar tendencias e oportunidades que contribuam com o desenvolvimento de negócios.

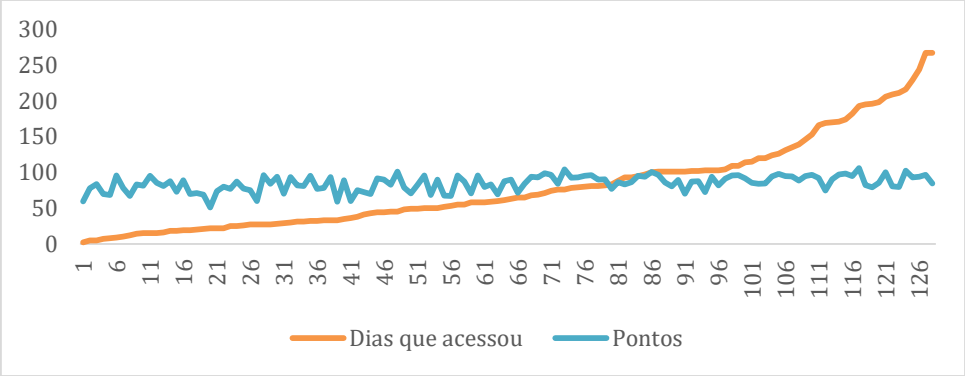
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Extraídas as pontuações de todos os colaboradores através da metodologia anteriormente citada, removeu-se da listagem colaboradores com admissão posterior ao início da análise, de modo que em todas as análises seja considerado o período total de seis meses de produção individual do colaborador, também foram removidos caos onde o colaborador possui mais de uma carteira para gerenciar, visto que neste caso, em média, colaboradores com mais de uma carteira para gerenciar, apresentam pontuação reduzida em relação aos demais pois sua produtividade e pontuação é calculada separadamente para cada carteira, por fim, foi analisada a frequência de acessos aos relatórios disponibilizados a eles através da ferramenta Power Bi, onde foram identificados casos onde colaboradores não constaram nenhum acesso a ferramenta no período, estes casos também optou-se pela remoção do colaborador da listagem.

Selecionados os colaboradores que se enquadram nos critérios citados anteriormente, obteve-se uma listagem contendo 128 colaboradores, na função de gerente de negócios PF, Agro ou PJ.

Como resultado inicial comparou-se a média de pontuação e acessos dos colaboradores com maiores e menores quantidade de dias com acesso a ferramenta, e obteve-se o seguinte resultado: os dez colaboradores que mais acessavam em dias distintos os relatórios, apresentavam uma média de 89,51 pontos na análise, enquanto os colaboradores com menor frequência de acesso apresentaram pontuação na média de 76,39 pontos. Nas Ilustrações 3 e 4 são apresentadas a relação entre quantidade de acessos e pontuação dos colaboradores, e um comparativo entre as pontuações dos colaboradores com maiores e menores quantidade de dias de acesso a ferramenta.

Ilustração 03:
Relação entre Quantidade de Acessos e Pontuação na Análise.



Fonte: DADOS DA PESQUISA, (2023).

Observa-se que do grupo de colaboradores analisados nesse estudo, apresenta uma variação de pontuação que vai de 50,80 pontos a 106,06 pontos. E verifica-se uma sutil inclinação positiva da variação da pontuação quando comparado a frequência de acessos a relatórios e indicadores por parte do colaborador.

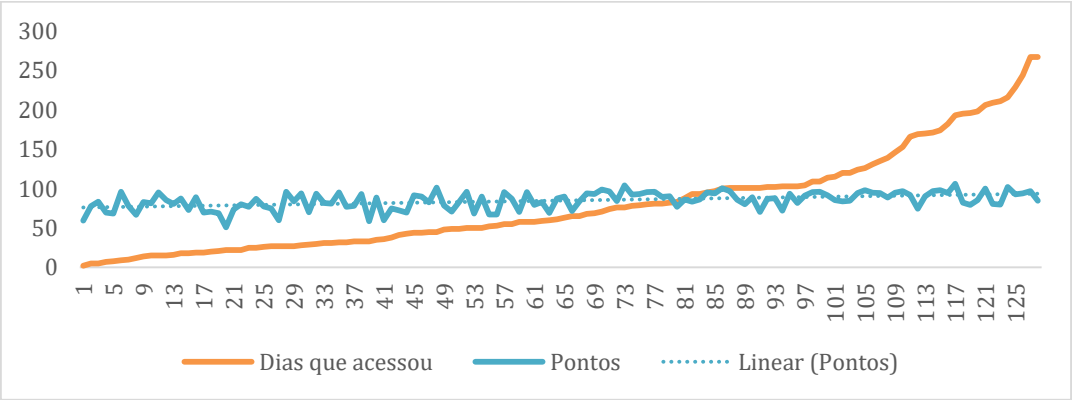
Ilustração 04:
Amostra dos 10 Colaboradores com Maiores e Menores Dias de Acesso aos Relatórios

Colaboradores com Menos Acessos			Colaboradores com Mais Acessos		
Colaborador	Dias que acessou	Pontos	Colaborador	Dias que acessou	Pontos
Colaborador 019	2	59,44	Colaborador 029	196	79,23
Colaborador 090	5	77,58	Colaborador 087	198	85,45
Colaborador 118	5	83,58	Colaborador 077	206	99,94
Colaborador 104	7	69,49	Colaborador 120	209	80,44
Colaborador 017	8	68,48	Colaborador 057	211	79,67
Colaborador 113	9	95,88	Colaborador 033	216	102,26
Colaborador 099	10	78,16	Colaborador 115	229	92,95
Colaborador 031	12	66,93	Colaborador 044	244	93,94
Colaborador 119	14	82,96	Colaborador 036	267	96,74
Colaborador 011	15	81,38	Colaborador 071	267	84,45
Médias	**8,70**	**76,39**	**Médias**	**224,30**	**89,51**

Fonte: DADOS DA PESQUISA, (2020).

Como a performance do colaborador depende de mais fatores do que a penas o critério analisado, pode-se observar que há colaboradores com pontuações elevadas mesmo em casos em que ele não possui o hábito de realizar acompanhamentos. Isso já era esperado no desenvolver do estudo, visto que fatores como tempo de experiencia, afinidade e bom relacionamento com os associados e mesmo a composição da listagem de associados presentes na carteira são fatores que também impactam a produtividade e quantidade de negócios efetivados.

Ilustração 05:
Relação entre Quantidade de Acessos e Pontuação na Análise Acrescida de uma Linha de Tendencia Linear.



Fonte: DADOS DA PESQUISA, (2021).

Adicionando-se uma linha de tendencia linear em relação aos dados anteriormente apresentados, é possível identificar uma sutil tendencia de alta, onde quanto maior o número de acessos, em média, maior é a pontuação obtida pelo colaborador. No modelo utilizado, o ponto de intersecção, ou seja, o ponto inicial das regressão linear iniciou-se em 78,90 pontos e finalizou em 92,33 pontos.

Ilustração 06:
Amostra dos Dez Colaboradores com Menor e Maior Número de Dias de Acesso a Relatórios e suas Pontuações na Análise.

Colaboradores com Menos Acessos			Colaboradores com Mais Acessos		
Colaborador	Dias que acessou	Pontos	Colaborador	Dias que acessou	Pontos
Colaborador 019	2	59,44	Colaborador 029	196	79,23
Colaborador 090	5	77,58	Colaborador 087	198	85,45
Colaborador 118	5	83,58	Colaborador 077	206	99,94
Colaborador 104	7	69,49	Colaborador 120	209	80,44
Colaborador 017	8	68,48	Colaborador 057	211	79,67
Colaborador 113	9	95,88	Colaborador 033	216	102,26
Colaborador 099	10	78,16	Colaborador 115	229	92,95
Colaborador 031	12	66,93	Colaborador 044	244	93,94
Colaborador 119	14	82,96	Colaborador 036	267	96,74
Colaborador 011	15	81,38	Colaborador 071	267	84,45
Médias	**8,70**	**76,39**	**Médias**	**224,30**	**89,51**

Fonte: DADOS DA PESQUISA, (2022).

Analisando-se em relação aos colaboradores com maiores e menores pontuações, o cenário mostrou-se semelhante, onde os dez colaboradores com melhores pontuações apresentam uma média de 16 acessos mensais aos relatórios enquanto os de menores pontuações apresentaram uma média inferior a 5 acessos mensais no período de janeiro a junho de 2023. Conforme apresentado na ilustração 07.

Ilustração 07:
Amostra dos Dez Colaboradores com maiores e menores pontuações na análise.

Colaboradores com Menor Pontuação			Colaboradores com Maior Pontuação		
Colaborador	Pontuação	Dias que acessou	Colaborador	Pontuação	Acessos
Colaborador 076	50,80	22	Colaborador 032	106,06	514
Colaborador 128	58,79	33	Colaborador 106	104,02	98
Colaborador 019	59,44	2	Colaborador 033	102,26	1696
Colaborador 018	59,67	27	Colaborador 034	101,16	147
Colaborador 061	59,77	36	Colaborador 020	100,58	576
Colaborador 031	66,93	12	Colaborador 077	99,94	403
Colaborador 122	67,06	53	Colaborador 062	99,00	124
Colaborador 092	67,35	52	Colaborador 021	98,22	309
Colaborador 017	68,48	8	Colaborador 035	98,01	156
Colaborador 075	68,49	50	Colaborador 022	96,89	626
Médias	**62,68**	**29,50**	**Médias**	**100,61**	**464,90**

Fonte: DADOS DA PESQUISA, (2022).

A frequência de acessos dos colaboradores não gera uma diferença drástica na produtividade, mas existe uma correlação positiva entre a frequência de acessos e a produtividade. Isso significa que, quanto mais frequentemente um colaborador acessa os relatórios disponibilizados através da ferramenta Power Bi, maior é a sua pontuação na análise. Essa correlação reforça o valor de se adaptar a rotina do colaborador responsável pela gerência de uma carteira de associados para acompanhar as informações referentes a mesma, de modo que possa extrair oportunidades e realizar um gerenciamento mais eficiente de sua carteira.

5. CONCLUSÕES

Este estudo explorou a importância e o impacto dos colaboradores da cooperativa Sicredi Celeiro MT/RR realizarem o acompanhamento regular de relatórios e indicadores de modo a relacionar a frequência de acesso a tais informações e a produtividade dos mesmos no que tange tanto suprir as necessidades dos associados quanto a produtos e também quanto a relacionamento.

Constatou-se que no grupo de colaboradores observado neste estudo houve uma relação positiva entre o colaborador acessar frequentemente informações gerenciais e analíticas sobre suas carteiras de associados em relação a sua própria produtividade e relacionamento com os associados, tal fato demonstra que quanto mais informado o colaborador estiver diante de suas oportunidades de negócio, maior será sua eficiência em atender as necessidades dos associados.

Como análise futura pretende-se adicionar novos itens ao estudo, visando abranger itens como qualidade da carteira, inadimplência, formações realizadas, média de atendimentos diários entre outros itens.

O estudo possui limitações devido a quantidade de informações coletadas, sendo necessário para estudos futuros um aumento no período de tempo observado, assim como, se possível, informações referentes a colaboradores de outras cooperativas, de modo a validar se o padrão aqui observado também ocorre em outros ambientes.

REFERÊNCIAS

Ernst & Young. (2017) **Creating Value in Asset Management Using Data Analytics**. Disponível em: https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-creating-value-in-asset-management-using-data-analytics/$FILE/ey-creating-value-in-asset-management-using-data-analytics.pdf. Acesso em 07.06.2023.

Fidelity Institutional Asset Management. (2019) **Using Data Analytics to Optimize Portfolio Decision Making**. Disponível em: https://www.fidelity.com/bin-public/060_www_fidelity_com/documents/retail/asset-management/fidelity-institutional-asset-management-white-paper-using-data-analytics-to-optimize-portfolio-decision-making.pdf. Acesso em 07.06.2023.

FIELD, Andy. **Discovering statistics using IBM SPSS statistics**. sage, 2013.

FOX, John. **Applied regression analysis and generalized linear models**. Sage Publications, 2015.

Harvard University. (2014) **Reading and Note-Taking**. Disponível em: https://academicresourcecenter.harvard.edu/files/hc/files/reading_and_note-taking.pdf. Acesso em 07.06.2023.

HAIR, Joseph F. et al. **Multivariate data analysis (8. Baskı)**. Eight Edition, Cengage: Learning EMEA, 2019.

J.D. Power. 2020 U.S. **Financial Advisor Satisfaction Study**. Disponível em: https://www.jdpower.com/business/press-releases/2020-us-financial-advisor-satisfaction-study. Acesso em 07.06.2023.

Karabulut, Y., Topuz, E., & Ulku, M. (2019). **Portfolio management in credit cooperatives: A multi-objective optimization approach.** Journal of Multi-Criteria Decision Analysis, 26(3-4), 111-126. https://doi.org/10.1002/mcda.1708

KUTNER, Michael H. et al. **Applied linear statistical models**. Boston: McGraw-Hill Irwin, 2005.

Morningstar. (2018) **Improving Investment Decision Making with Data Analytics**. Disponível em: https://www.morningstar.com/content/dam/marketing/shared/research/methodology-papers/morningstar-methodology-paper-improving-investment-decision-making-with-data-analytics.pdf. Acesso em 07.06.2023.

MONTGOMERY, Douglas C.; PECK, Elizabeth A.; VINING, G. Geoffrey. **Introduction to linear regression analysis**. John Wiley & Sons, 2021.

OneFPA. (2016) **Using Daily Performance Reports to Improve Portfolio Management**. Disponível em: https://www.onefpa.org/journal/Pages/MAR16-Using-

Daily-Performance-Reports-to-Improve-Portfolio-Management.aspx. Acesso em 07.06.2023

PEDHAZUR, E. **Multiple regression in behavioral research**: Explanation and prediction. 3rd Harcourt Brace. Fort Worth, TX, 1997.

Silva, A. R., & Ferreira, A. M. (2020). **Gestão de riscos em cooperativas de crédito: uma abordagem baseada em dados**. Revista Científica do ITPAC, 13(1), 1-11. https://www.itpac.br/arquivos/revista/Revista_Cientifica_ITPAC_v13n1_2020.pdf

Banco Central do Brasil (2023). **O que é cooperativa de crédito?. https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/coopcred.asp?frame=1**

Jacques, Elidecir & Gonçalves, Flávio, (2016). **Cooperativas de crédito no Brasil: evolução e impacto sobre a renda dos municípios brasileiros.** Unicamp. https://www.scielo.br/j/ecos/a/M8BYFxtzZBpg8Bj6qKvTB7C/?format=pdf

MCGEE, James; PRUSAK, **Laurence. Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994

Cardoso, Olinda; Machado Rosa (2008). **Gestão do conhecimento usando data mining: estudo de caso na Universidade Federal de Lavras**, Universidade Federal de Lavras https://www.scielo.br/j/rap/a/4ScBD9DkFprnH7MFyKC3ydv/# Acesso em 16.08.2023.

Ludermir, Teresa. (2021). **Inteligência Artificial e Aprendizado de Máquina: estado atual e tendências.** Universidade Federal de Pernambuco, https://www.scielo.br/j/ea/a/wXBdv8yHBV9xHz8qG5RCgZd/#ModalTutors