
ÍNDICE GERAL

PRINCIPAIS ABREVIATURAS UTILIZADAS	1
INTRODUÇÃO GERAL	3
A. Enquadramento Inicial da Investigação	3
B. Objectivos Gerais do Estudo	5
C. Orientações Teóricas e Metodológicas	7
D. Estrutura do Estudo	14
E. Principais Resultados Esperados	16
PARTE I – ENQUADRAMENTO DA TEMÁTICA	18
Capítulo I – O Sistema Financeiro Português: Evolução e Perspectivas	19
<i>Subcapítulo I – Breve Retrospectiva Histórica do Actual Sistema Financeiro Português</i>	
1.1 – A Liberalização e a Modernização do Sector	20
1.2 – Evolução Estratégica do Sector Bancário (Anos 90)	29
<i>Subcapítulo II – Tendências Recentes do Processo de Reestruturação e Modernização</i>	
1.3 – Progresso Tecnológico: Factor de Reestruturação	39
1.4 – Tendências Recentes do Sector Bancário	41
<i>Subcapítulo III – Tendências Estratégicas do Sector para o Século XXI</i>	
1.5 – O Cenário de Competição	44
1.6 – Perspectivas para a Banca e Canais de Distribuição	47
<i>Sinopse do Capítulo I</i>	54

Capítulo II – Avaliação de Agências Bancárias: Alguns Fundamentos e Métodos Genéricos de Avaliação	58
<i>Subcapítulo I – Fundamentos para a Avaliação de Agências Bancárias</i>	<i>59</i>
2.1 – A Importância das Agências para a Actividade Bancária	59
2.2 – A Era da Informação e o Contexto Bancário	60
2.3 – Avaliação do Desempenho como Instrumento de Gestão	61
<i>Subcapítulo II – Métodos Genéricos de Avaliação: Noções, Contributos e Limitações</i>	<i>64</i>
2.4 – Correntes Metodológicas de Avaliação	64
2.4.1 – Índices Tradicionais de Avaliação Bancária	65
2.4.2 – <i>Data Envelopment Analysis</i>	67
2.4.2.1 – Aplicações da DEA no Domínio da Avaliação de Agências Bancárias	70
2.4.2.2 – Principais Limitações da DEA e dos Modelos Desenvolvidos	75
2.4.3 – <i>Balanced Scorecard</i>	80
2.4.3.1 – Exposição e Abrangência do Método	81
2.4.3.1.1 – Perspectiva Financeira	82
2.4.3.1.2 – Perspectiva do Cliente	83
2.4.3.1.3 – Perspectiva dos Processos Internos	83
2.4.3.1.4 – Perspectiva da Aprendizagem e Crescimento	84
2.4.3.2 – Aplicações da BSC no Domínio da Avaliação de Agências Bancárias	84
2.4.3.3 – Limitações Gerais e Específicas das Aplicações do BSC	86
2.5 – Limitações Metodológicas Gerais	88
<i>Sinopse do Capítulo II</i>	<i>96</i>

Capítulo III – Enquadramento da Abordagem Multicritério de Apoio à Decisão	99
<i>Subcapítulo I – Da Tradicional Investigação Operacional às Abordagens Multicritério de Apoio à Decisão</i>	<i>100</i>
3.1 – A Necessidade de um Processo de Apoio à Decisão	100
3.2 – A Abordagem Tradicional e o Paradigma do <i>Óptimo</i>	101
3.3 – Abordagem <i>Soft</i> : A Emergência de um Novo Paradigma	105
3.4 – Características Básicas da Abordagem <i>MCDM</i>	107
3.5 – Características Básicas da Abordagem <i>MCDA</i>	108
3.6 – Preocupações Básicas da <i>Escola Europeia</i>	112
<i>Subcapítulo II – Alguns Conceitos Fundamentais do Domínio da Análise Multicritério</i>	<i>116</i>
3.7 – Enfoque Preliminar do Processo de Apoio à Decisão	116
3.8 – Os Actores	120
3.9 – O Processo de Apoio à Decisão Enquanto Sistema	124
3.9.1 – O Subsistema dos Actores	125
3.9.2 – O Subsistema das Acções	128
3.10 – A Complexidade dos Problemas	136
3.11 – A Abordagem Multicritério	139
3.12 – Método de Agregação a um Critério Único de Síntese	140
3.13 – A Actividade de Suporte à Decisão	146
<i>Subcapítulo III – Paradigmas e Convicções Fundamentais</i>	<i>148</i>
3.14 – Paradigma <i>Soft</i> da Investigação Operacional	148
3.15 – Etapas do Processo de Apoio à Decisão	150
3.15.1 – A Fase de Estruturação	156
3.15.1.1 – A Estruturação por Objectivos	160
3.15.1.2 – A Estruturação Centrada nas Características das Acções	162
3.15.2 – A Fase de Avaliação	164

3.15.3 – A Fase de Elaboração de Recomendações	165
3.16 – Convicções Fundamentais	166
3.16.1 – Convicção da Interpenetração de Elementos Objectivos e Subjectivos e da sua Inseparabilidade	166
3.16.2 – Convicção da Aprendizagem pela Participação	169
3.16.3 – Convicção do Construtivismo	172
3.16.3.1 – Via do Realismo	172
3.16.3.2 – Via Axiomática	173
3.16.3.3 – Via do Construtivismo	174
 <i>Sinopse do Capítulo III</i>	 178
 Capítulo IV – Metodologias para a Estruturação de Problemas Complexos ..	 183
 <i>Subcapítulo I – A Metodologia SODA (Strategic Options Development and Analysis)</i>	 184
4.1 – A Cognição Humana e a Abordagem SODA	184
4.1.1– A Teoria da Idealização Pessoal ou dos Conceitos Pessoais	188
4.1.2 – Técnicas de Expressão de Ideias	190
4.2 – Mapas Cognitivos: Definição e Características Gerais	192
4.2.1 – Objectivos Gerais e Tipologia dos Mapas Cognitivos	197
4.2.2 – A Construção de Mapas Cognitivos	200
4.2.3 – Mapas Cognitivos e Decisões em Grupo	213
4.2.4 – Análise de Mapas Cognitivos	218
4.2.4.1 – Análise da Complexidade	219
4.2.4.2 – Análise com Base em Rácios e Análise da Centralidade	221
4.2.4.3 – Análise de <i>Clusters</i>	223
4.2.4.4 – Análise da Circularidade	224
4.2.4.5 – Análise da Estabilidade	228
4.3 – A Perspectiva Multimetodológica	230

<i>Subcapítulo II – Estruturação por Pontos de Vista</i>	233
4.4 – Pontos de Vista: Conceitos Gerais	233
4.4.1 – Pontos de Vista, Família de Pontos de Vista e Respectivas Propriedades	234
4.4.2 – Árvores de Pontos de Vista	239
4.5 – Descritores	242
4.5.1 – Tipologia de Descritores	244
4.5.2 – Construção de Descritores	246
4.5.3 – Propriedades dos Descritores	250
4.5.4 – Selecção de Descritores	253
4.6 – Indicadores de Impacto e de Dispersão das Acções	254
4.6.1 – Indicadores de Impacto	254
4.6.1.1 – Insuficiência de Informação nos Indicadores de Impacto	257
4.6.2 – Indicadores de Dispersão	259
4.6.2.1 – Regra Probabilística de Pontuação	260
4.6.2.2 – Utilização de Cenários	261
4.6.2.3 – Limites de Dispersão	262
4.6.2.4 – Limites de Dispersão Modular (Ordinal, Cardinal e Probabilístico)	264
4.7 – Perfil de Impacto das Acções do Conjunto A	268
 <i>Sinopse do Capítulo IV</i>	 271
 Capítulo V – A Avaliação Multicritério no Processo de Apoio à Decisão e a Abordagem MACBETH	 279
 <i>Subcapítulo I – A Avaliação Multicritério</i>	 280
5.1 – Avaliação Multicritério	280
5.2 – Construção de Escalas de Valor Cardinal	281
5.2.1 – Noção de Função de Valor	281
5.2.2 – Noção de Escala	283

5.2.2.1 – Escala Ordinal	283
5.2.2.2 – Escala de Intervalos	285
5.2.2.3 – Escala de Razão	287
5.2.3 – Noção de Diferença de Atractividade	288
<i>Subcapítulo II – A Abordagem MACBETH</i>	291
5.3 – A Metodologia MACBETH num Contexto de Mensuração	291
5.4 – Obtenção de uma Primeira Escala Numérica μ	297
5.5 – Incompatibilidades	306
5.5.1 – Situações de Incoerência	306
5.5.2 – Situações de Inconsistência Semântica	308
5.6 – Obtenção de Constantes de Escala	310
5.6.1 – Procedimento Técnico para a Obtenção das Constantes de Escala	313
5.6.1.1 – Ordenação Prévia dos PVFs	315
5.6.1.2 – Obtenção de uma Escala Normalizada para Obtenção dos <i>Trade-Offs</i>	317
5.7 – O <i>Software</i> M-MACBETH	321
5.8 – Vantagens e Limitações da Abordagem MACBETH	323
<i>Sinopse do Capítulo V</i>	326
PARTE II – CONCEPÇÃO DO MODELO	329
Capítulo VI – Definição do Problema e Concepção do Modelo de Avaliação de Agências Bancárias	330
<i>Subcapítulo I – Fase de Estruturação</i>	331
6.1 – Objectivos da Aplicação e Definição do Problema	331
6.1.1 – Objectivos Gerais da Aplicação	331
6.1.2 – Definição do Problema	331
6.2 – Constituição do Painel de Decisores	332

6.3 – Elaboração de Mapas Cognitivos e Estratégicos	335
6.3.1 – Mapas Cognitivos Individuais	335
6.3.2 – Mapas Estratégicos	340
6.4 – Definição da Árvore de Pontos de Vista	347
6.4.1 – Transição da Estrutura Cognitiva para a Estrutura de Pontos de Vista	347
6.4.2 – Estrutura Arborescente Final	349
6.5 – Construção de Descritores e Níveis de Impacto	356
6.5.1 – Definição de Descritores	356
6.5.2 – Definição de Níveis de Impacto	360
<i>Subcapítulo II – Fase de Avaliação</i>	<i>372</i>
6.6 – Juízos de Valor e Escalas de Preferência Local	372
6.7 – Cálculo das Constantes de Escala	386
6.7.1 – Testes de Mútua Independência Preferencial	386
6.7.1.1 – Mútua Independência Preferencial Ordinal	389
6.7.1.2 – Mútua Independência Preferencial Cardinal	391
6.7.2 – Obtenção das Taxas de Substituição	393
6.8 – Atractividade Relativa e Global das Alternativas	397
6.9 – Ordenação Final das Alternativas	400
<i>Subcapítulo III – Validação do Modelo e Recomendações</i>	<i>403</i>
6.10 – Breve Análise dos Mapas Cognitivos Concebidos	403
6.10.1 – Análise da Complexidade	403
6.10.2 – Análise com Base em Rácios (Densidade, Centralidade e Domínio)	403
6.10.3 – Análise de <i>Clusters</i>	406
6.10.4 – Análise da Circularidade	408
6.10.5 – Análise da Estabilidade	408
6.11 – Análises de Sensibilidade e Robustez	409
6.11.1 – Análise de Sensibilidade	409
6.11.2 – Análise de Robustez	411

6.12 – Consolidação de Resultados	416
6.13 – Principais Vantagens da Aplicação Realizada	422
6.14 – Principais Limitações do Ensaio	423
6.14.1 – Principais Limitações na Aplicação das Metodologias	423
6.14.2 – Principais Limitações do Modelo Concebido	425
6.15 – Elaboração de Recomendações	426
6.15.1 – Recomendações Relativas aos Processos Utilizados	426
6.15.2 – Recomendações Relativas ao Modelo Concebido	427
6.15.3 – Recomendações Relativas às Ordenações Alcançadas	428
<i>Subcapítulo IV – Concepção do Software M-S₄BE</i>	<i>430</i>
6.16 – Objectivos Gerais da Concepção	430
6.17 – Algumas Funcionalidades do <i>Software</i> Concebido	430
6.18 – Validação da Versão Experimental do M-S ₄ BE	435
<i>Sinopse do Capítulo VI</i>	<i>437</i>
CONCLUSÃO GERAL	441
A. Principais Resultados	441
B. Síntese dos Principais Contributos da Investigação	450
C. Perspectivas para Futuras Investigações	453
BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	457
ANEXOS	483
APÊNDICES	486