

CONCEPÇÃO DE UM MODELO MULTICRITÉRIO DE SUPORTE À  
AVALIAÇÃO DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS

Fernando Alberto Freitas Ferreira

Orientadores: Professor Doutor Sérgio Pereira dos Santos (FE/UALG)

Professor Doutor Paulo Manuel Marques Rodrigues (FE/UALG)

A avaliação do desempenho de agências bancárias tem sido uma tarefa difícil de concretizar. Uma das principais razões desta constatação está directamente relacionada com a complexidade inerente à multiplicidade de aspectos a serem considerados, assim como à diversidade de interesses envolvidos. Com efeito, esta complexidade constitui um verdadeiro entrave à estruturação de modelos capazes de reflectir o desempenho das agências. Inserindo-se no domínio *MCDA – Multiple Criteria Decision Aid*, este estudo propõe a concepção de um modelo multicritério com base num processo que conjuga mapas cognitivos com a técnica MACBETH e que, por isso, permite colmatar algumas das limitações dos métodos genéricos de avaliação (*e.g.*, necessidade de simplificar o processo de identificação dos critérios de avaliação e forma menos transparente com que são definidos os pesos entre esses critérios). Não obstante, todo o processo assume uma lógica de complementaridade, visando modelar a conjugação entre os aspectos objectivos e os aspectos subjectivos existentes no contexto de decisão. Por conseguinte, espera-se que os decisores interpretem a avaliação de agências segundo uma perspectiva construtiva, facilitando a aprendizagem e inculcando transparência na tomada de decisão.

*Palavras-chave:* Avaliação de Agências Bancárias; Mapas Cognitivos; MACBETH.

A MULTIPLE CRITERIA MODEL TO SUPPORT  
BANK BRANCHES' PERFORMANCE EVALUATION

Fernando Alberto Freitas Ferreira

Supervisors: PhD Sérgio Pereira dos Santos (FE/UALG)

PhD Paulo Manuel Marques Rodrigues (FE/UALG)

The performance evaluation of bank branches is considered a difficult task. One of the main reasons for that difficulty is the complexity and variety of aspects and interests to be considered. In fact, such complexity constitutes a major difficulty for the structuring process of an evaluation model that takes into account the majority of the relevant aspects. Following the *Multiple Criteria Decision Aid* approach (*i.e.*, MCDA), and based on cognitive maps and on the MACBETH technique, this study presents a structuring process of a multiple criteria model to support bank branches' performance evaluation, fulfilling some of the generic methods' drawbacks (*e.g.*, simplifying the identification process of evaluation criteria, and introducing transparency in the trade-offs procedures between those criteria). Nevertheless, it is important to mention that this conception assumes a complementary rather than a substitution role in the decision process, and deals with objective and subjective aspects of the decision framework. On this perspective, it is intended that the decision makers notice the performance evaluation process of bank branches in a constructive way, turning easier the learning activity and introducing transparency in all the decision making process.

*Keywords:* Bank Branches' Performance Evaluation; Cognitive Maps; MACBETH.