

Revisão Sistemática da Literatura sobre Avaliação de Desempenho em Bancos

Andressa Maria Corrêa, Fernando José Avancini Schenatto, Sandro César Bortoluzzi

Resumo: O presente trabalho tem por objetivo realizar uma revisão sistemática de literatura sobre avaliação de desempenho na gestão bancária, para expandir o conhecimento desse tema e identificar lacunas para sugestões de futuras pesquisas. Foi utilizado o instrumento de intervenção *Knowledge Development Process- Construtivist (Proknow-C)* para o processo de busca, análise bibliométrica e análise sistêmica da literatura. Entre os principais resultados, salienta-se a elaboração do Portfólio Bibliográfico, apresentando 25 artigos alinhados ao tema da pesquisa. Outro resultado, referente a análise bibliométrica, destacou-se o periódico, *International Journal Bank Marketing*, apresentando diversas citações no portfólio e em suas referências. Nessa mesma etapa, salienta-se o autor com maior participação no portfólio, Fernando A. Ferreira. Observa-se também, outro autor de destaque nas referências do portfólio, Leonardo Ensslin, tal autor possui pesquisas que estão alinhadas a filiação teórica desse artigo. Por fim, referente a análise sistêmica da pesquisa, constatou-se quanto a filiação teórica adotada pelos autores, 1 dos 25 artigos do portfólio bibliográfico está totalmente alicerçado a essa filiação, podendo averiguar uma oportunidade de pesquisa referente a essa filiação teórica adotada.

Palavras chave: Avaliação de desempenho, PROKNOW-C, Bancos.

Systematic Review of Bank Performance Assessment Literature

Abstract: This paper aims to conduct a systematic literature review on performance evaluation in banking management, to expand knowledge of this topic and identify gaps for future research suggestions. The Knowledge Development Process-Constructivist (Proknow-C) intervention instrument was used for the search process, bibliometric analysis and systemic analysis of the literature. Among the main results is the preparation of the Bibliographic Portfolio, presenting 25 articles aligned with the research theme. Another result, referring to bibliometric analysis, stood out in the journal, *International Journal Bank Marketing*, presenting several citations in the portfolio and its references. At this same stage, the author with the largest participation in the portfolio, Fernando A. Ferreira, stands out. There is also another prominent author in the portfolio references, Leonardo Ensslin, such author has researched that are aligned with the theoretical affiliation of this article. Finally, regarding the systemic analysis of the research, it was found that the theoretical affiliation adopted by the author, 1 of the 25 articles in the bibliographic portfolio is fully grounded in this affiliation, and may investigate a research opportunity regarding this adopted theoretical affiliation.

Key-words: Performance Evaluation, PROKNOW-C, Bank

1. Introdução

O presente capítulo será apresentado os seguintes tópicos: (i) Contextualização e Problema de Pesquisa; (ii) Objetivo Geral; (iii) Objetivos Específicos; (iv) Justificativa; e (v) Delimitações.

1.1 Contextualização e Problema da Pesquisa

O setor bancário enfrenta um mercado de rápida mudança, com feroz concorrência, novas tecnologias e aumento de demandas (PRASADH; NITHYA, 2017). Esse setor também pode ser caracterizado pelo constante envolvimento entre os clientes e provedores de serviços, exercendo um papel de agentes de desenvolvimento da sociedade (RIBEIRO; MACHADO; TINOCO; 2010).

Na busca de uma qualidade de serviço para oferecer aos seus clientes, os bancos procuram estratégias para conduzir suas atividades com excelência. Para isso os tomadores de decisão devem tomar medidas eficazes para avaliar o progresso e desempenho organizacional (ASGARI; HAERI; JAFARI, 2017).

No entanto, nesse ambiente competitivo que os bancos operam, leva-se em consideração os seus serviços prestados e sua alocação eficiente de recursos disponíveis, uma vez que, com essa concorrência entre bancos obriga-os a alcançar uma máxima performance, e o processo de avaliação de desempenho é uma ferramenta utilizada para ter uma visão mais abrangente da situação (GRIGOROUDIS; TSITSIRIDI; ZOPOUNIDIS, 2013; BEHESHTINIA; OMIDI, 2017).

Nesse sentido, para os bancos terem uma posição competitiva no mercado, a qualidade de serviço prestado aos seus clientes se tornou um fator crítico para a sua sobrevivência (LADHARI, 2009). Entretanto, um ponto de partida para conhecer melhor uma qualidade de serviço na gestão bancária, identificando suas estratégias adotadas e avaliando seu desempenho, implica-se na identificação na literatura científica do que há sobre o assunto tornando-se importante a elaboração de uma Revisão Sistemática da Literatura nesse contexto em questão.

Além disso, a avaliação de desempenho organizacional não se encontra consolidada na literatura, havendo diversas vertentes e filiações teóricas sobre o assunto (BORTOLUZZI; ENSSLIN; ENSSLIN, 2013). Desta forma faz-se necessário esclarecer a filiação teórica que será abordada a seguir.

O conceito de avaliação de desempenho consiste no processo de construir conhecimento no decisor, a respeito de um contexto específico que se propõe avaliar, a partir da percepção do próprio decisor por meio de atividades que identificam, organizam, mensuram, ordinalmente e cardinalmente, integram e permitem visualizar o impacto das ações de melhoria e seu gerenciamento (ENSSLIN et al, 2010).

Por fim, de acordo com o contexto exposto, surge o problema de pesquisa: Quais as lacunas na literatura científica relacionado ao tema de avaliação de desempenho em bancos?

1.2 Objetivo Geral

O objetivo geral desse estudo é realizar uma Revisão Sistemática da Literatura sobre a temática de avaliação de desempenho na gestão bancária.

1.3 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral tem-se como objetivos específicos: (i) Selecionar um Portfólio Bibliográfico (PB) sobre avaliação de desempenho na gestão bancária; (ii) Realizar uma análise sistêmica do PB evidenciando os artigos, periódicos, autores e palavras-chave de maior relevância sobre o tema; e (iii) Realizar uma análise bibliométrica, analisando os artigos do PB segundo as lentes de abordagem, singularidade, processo de identificação, mensuração, integração e gestão.

1.4 Justificativa

Este trabalho justifica-se pela contribuição teórica que oferece a comunidade acadêmica, relacionado ao tema de avaliação de desempenho no contexto bancário. Sobre a primeira contribuição, é realizado um processo de busca na qual oferece a comunidade acadêmica um Portfólio Bibliográfico totalmente alinhado ao contexto de Avaliação de Desempenho na Gestão Bancária. Segunda contribuição, é a análise bibliométrica do PB, realizada na pesquisa,

mencionando os principais autores e periódicos que pesquisam conteúdos sobre o tema proposto. E por fim, a pesquisa oferece uma análise sistêmica do PB utilizando uma abordagem de cunho construtivista.

1.5 Delimitações

Por ser bancos de dados multidisciplinares da literatura científica utilizados em diversos estudos de revisão da literatura, a pesquisa se delimita a base de dados: *Web of Science* e *Scopus*.

2. Metodologia

Nesta seção a pesquisa será situada perante seu enquadramento metodológico, apresentando o instrumento de intervenção utilizado no estudo e expondo como foi conduzido a seleção do PB e as demais etapas.

2.1 Enquadramento Metodológico

Quanto a abordagem, a pesquisa se classifica como qualitativa-quantitativa. Segundo Fonseca (2002) a pesquisa qualitativa tem o intuito de produzir informações aprofundadas e a pesquisa quantitativa recorre a linguagem matemática para descrever as causas dos fenômenos e as relações entre variáveis.

Deste modo, a pesquisa é qualitativa, devido ao fato da análise sistêmica das lentes e das metodologias. E quantitativa, em razão da análise bibliométrica, por motivo das análises realizadas por meio de contagem das variáveis investigadas.

Quanto à natureza do seu objetivo, caracteriza-se como exploratória e descritiva. Exploratória, pois de acordo com Gil (2010), procura fornecer maior familiaridade com o tema por meio da seleção e análise de artigos, e descritiva, pois descreve o processo para seleção e análise do PB.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa se classifica como bibliométrica, pois foi realizada uma revisão sistemática de literatura sobre o tema de avaliação de desempenho em bancos, que segundo Fonseca (2002) é realizada por meio de referências teóricas já analisadas e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas e *web sites*.

2.2 Procedimentos para Coleta e Análise de Dados

Para a condução da pesquisa foi utilizado um instrumento de intervenção *Knowledge Development Process-Constructivist* (Proknow-C), que tem o propósito de desenvolver o conhecimento nos pesquisadores com base em fragmentos selecionados na literatura (LACERDA; ENSLLIN; ENSLLIN, 2012).

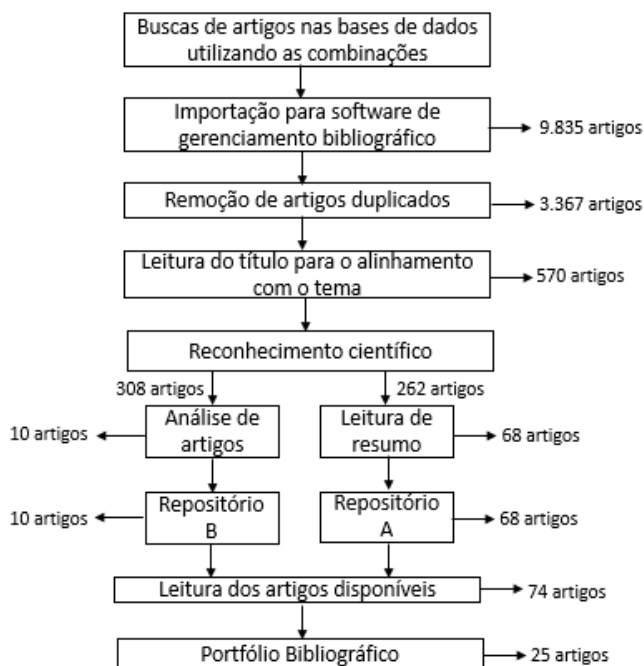
Esse instrumento de pesquisa foi desenvolvido pelo Laboratório de Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão – Construtivista (LabMCDA-C), vinculado ao Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas da UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina (ENSSLIN et al., 2010).

O *Proknow-C* é composto por três etapas: (i) Seleção do PB de artigos sobre o tema de pesquisa; (ii) Análise bibliométrica do PB, e (iii) Análise sistêmica do PB.

2.2.1 Seleção do Portfólio Bibliográfico

Para a seleção do Portfólio realizou-se algumas etapas, conforme ilustra a Figura 1.

Figura 1: Seleção do Portfólio Bibliográfico



Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

Conforme demonstra a Figura 1, o processo iniciou-se com a definição dos eixos de pesquisa e suas respectivas palavras-chave, sendo eles respectivamente: (i) Avaliação de desempenho organizacional (ADO) – *Measurement, assessment, evaluation, performance, measures*; (ii) Gestão da qualidade de serviço – *Service quality, customer satisfaction, loyalty, service reliability, quality management*; e (iii) Gestão bancária – *Bank, banking, risk management*. Dessas 13 palavras-chave obteve-se 75 combinações, utilizando a expressão booleana “AND”.

Para seleção do PB utilizou-se através do portal de periódicos da CAPES, as bases de dados *Scopus* e *Web of Science*.

Realizadas as buscas com as 75 combinações diferentes nas duas bases de dados, resultou em um total de 9.835 artigos, que foram exportados para um *software* de gerenciamento bibliográfico. Deste total de artigos, excluiu-se 6.468 artigos duplicados, totalizando em 3.367 artigos.

Na sequência, foi realizada a seleção dos artigos alinhados com o tema pela leitura dos títulos, totalizando em 570 artigos alinhados. Com o intuito de selecionar os artigos com maior reconhecimento científico dessa amostra, utilizou-se o Google Acadêmico (2019) para quantificar as citações. Desta etapa selecionou 262 artigos com maior representatividade representando 97% da amostra.

A partir da amostra de 262 artigos, foi realizada a análise de alinhamento dos artigos com o tema de pesquisa pela leitura do resumo, desses 68 artigos foram selecionados e passaram a compor o repositório A. Entende-se que ao realizar a representatividade pode ser excluídos artigos recentes de autores com destaque na produção científica sobre o tema, que não possuem um número de citações considerável. Dessa forma foi analisado os 308 artigos menos citados, representando 3% da amostra, desses foram recuperados 10 artigos que estavam alinhados ao tema, compondo o repositório B.

Por fim, somando o repositório A com o B, totalizou 78 artigos, 4 desses artigos não estavam disponíveis na íntegra, portanto foram lidos 74 artigos por completo, e 25 deles estavam alinhados ao tema da pesquisa e formaram o Portfólio Bibliográfico.

2.2.2 Análise bibliométrica do PB

Segundo Ensslin et al. (2010) a análise bibliométrica permite reunir informações e gerar conhecimento científico aos pesquisadores, por meio dos artigos do PB, analisando suas referências, autores, número de citações e periódicos mais relevantes.

A análise bibliométrica dessa pesquisa foi utilizada três amostras de dados a partir do PB, sendo elas: artigos que compõe o PB, que são 25; as referências dos artigos do PB, que são 967, e a análise cruzada desses dados, totalizando a soma de 992 artigos analisados. Desse documentos foram investigados os periódicos, autores, palavras-chave mais relevantes e que possuíam um melhor conhecimento científico.

2.2.3 Análise sistêmica do PB

A terceira etapa da metodologia, é a análise sistêmica nos 25 artigos do PB, essa foi conduzida considerando a filiação teórica e o conhecimento adotado pelos autores sobre de Avaliação de Desempenho.

A análise utiliza uma estrutura baseada em 6 lentes derivadas do conceito de avaliação de desempenho, conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1: Lentes derivadas da avaliação de desempenho.

| Lentes | Finalidade |
|-------------------------------------|---|
| Lente 1 – Abordagem | Análise sobre a origem dos dados para construir o modelo de avaliação de desempenho |
| Lente 2 – Singularidade | Reconhece que o problema é único? (Atores e contexto) |
| Lente 3 – Processo para identificar | Processo para identificar os objetivos segundo a percepção dos atores? |
| Lente 4 – Mensuração | Realiza mensuração de critérios? |
| Lente 5 – Integração | Realiza integração entre as escalas de mensuração? |
| Lente 6 – Gestão | O conhecimento gerado permite reconhecer o perfil atual, sua monitoração e aperfeiçoamento? |

Fonte: Adaptado de Lacerda, Ensslin e Ensslin (2011).

A partir dessas 6 lentes da análise sistêmica, foi analisado todos os artigos do PB, averiguando as metodologias utilizadas, os modelos de construção e os indicadores utilizados para medir o desempenho. Porém, por uma questão de espaço, apenas algumas lentes serão exploradas nos resultados da pesquisa.

Na próxima seção serão apresentados os resultados da pesquisa, a partir das etapas da metodologia *Proknow-C*.

3. Resultados

Nessa seção serão apresentados os principais resultados referente a seleção do PB, análise bibliométrica e análise sistêmica.

O Quadro 1 ilustra os 25 artigos que compõe o PB, exibindo seus autores, periódicos e as citações de cada artigo no Google Acadêmico.

Quadro 1: Artigos do Portfólio

| Nº | Título | Autores | Periódicos | Ano | Citação |
|-----------|--|--|--|------------|----------------|
| 1 | Bank Service Quality (BSQ) Index: An indicator of service performance. | Abdullah, F., Suhaimi, R., Saban, G e Hamali, J. | International Journal of Quality and Reliability Management | 2011 | 128 |
| 2 | Combining fuzzy MCDM with BSC approach in performance evaluation of Iranian private banking sector. | Akbari, M., Shaverdi, M. e Fallah Tafti, S. | Advances in Fuzzy Systems | 2011 | 48 |
| 3 | SYSTRA-SQ: a new measure of bank service quality. | Aldlaigan, A. H. e Buttle, F. A. | International Journal of Service Industry Management | 2002 | 319 |
| 4 | Integration of Balanced Scorecard and Three-stage Data Envelopment Analysis Approaches. | Asgari, S. D., Haeri, A. e Jafari, M. | Iranian Journal of Management Studies | 2017 | 3 |
| 5 | Measuring the quality of e-banking portals. | Bauer, H. H., Hammerschmidt, M. e Falk, T. | International Journal of Bank Marketing | 2005 | 380 |
| 6 | A hybrid MCDM approach for performance evaluation in the banking industry. | Beheshtinia, M. A. e Omidi, S. | Kybernetes | 2017 | 5 |
| 7 | Evaluating the performance of Swedish savings banks according to service efficiency. | Bergendahl, G. e Lindblom, T. | European Journal of Operational Research | 2008 | 90 |
| 8 | An integration of balanced scorecards and data envelopment analysis for firm's benchmarking management. | Chiang, C.-Y. C.-Y. e Lin, B. | Total Quality Management & Business Excellence | 2009 | 57 |
| 9 | Question order effects in measuring service quality. | DeMoranville, C. W. e Bienstock, C. C. | International Journal of Research in Marketing | 2003 | 92 |
| 10 | Performance assessment model for bank client's services and business development process: A constructivist proposal. International. | Ensslin, L., Ensslin, S., Dutra, A., Longaray, A. e Dezem, V. | Journal of Applied Decision Sciences | 2018 | 1 |
| 11 | A metacognitive decision making based-framework for bank customer loyalty measurement and management. | Ferreira, F. A. F., Jalali, M. S., Meidutė- Kavaliauskienė, I. e Viana, B. A. C. P. B. A. C. P. | Technological and Economic Development of Economy | 2015 | 30 |
| 12 | Evaluating retail banking service quality and convenience with MCDA techniques: a case study at the bank branch level. | Ferreira, F. A. F., Santos, S. P., Rodrigues, P. M. M. e Spahr, R. W. | Journal of Business Economics And Management | 2014 | 31 |
| 13 | Enhancing the decision-making virtuous cycle of ethical banking practices using the Choquet integral. | Ferreira, J. J. M., Jalali, M. S. e Ferreira, F. A. F. | Journal of Business Research | 2018 | 7 |
| 14 | Linking customer satisfaction, employee appraisal, and business | Grigoroudis, E., Tsitsiridi, E. e | Annals of Operations Research | 2013 | 67 |

| | | | | | |
|----|---|--|--|------|-----|
| | performance: an evaluation methodology in the banking sector. | Zopounidis, C. | | | |
| 15 | Finding critical criteria of evaluating electronic service quality of Internet banking using fuzzy multiple-criteria decision making. | Hu, Y.-C. e Liao, P.-C. P.-C. | Applied Soft Computing Journal | 2011 | 56 |
| 16 | Assessment of the psychometric properties of SERVQUAL in the Canadian banking industry. | Ladhari, R. | Journal of Financial Services Marketing | 2009 | 84 |
| 17 | Importance-performance analysis revisited: The role of the factor structure of customer satisfaction. | Matzler, K., Sauerwein, E., & Heischmidt, K. A. | Service Industries Journal | 2003 | 376 |
| 18 | Customer satisfaction measurement in the private bank sector. | Mihelis, G., Grigoroudis, E., Siskos, Y., Politis, Y., & Malandrakis, Y. | . European Journal of Operational Research | 2001 | 332 |
| 19 | Service quality and customer satisfaction in the banking sector: A comparative study of conventional and Islamic banks in Pakistan. | Muhammad Awan, H., Shahzad Bukhari, K., & Iqbal, A. | Journal of Islamic Marketing | 2011 | 96 |
| 20 | A Measure for Perceived Quality in Indian Banking Industry: Scale Development and Validation. | Prasadh, R. R., & Nithya, R. | Pacific Business Review International | 2017 | 0 |
| 21 | Developing a service value measurement scale in retail banking services Evidence from India. | Roy, S. K., Paul, R., Quazi, A., & Nguyen, B. | International Journal of Bank Marketing | 2018 | 1 |
| 22 | An internal customer service quality data envelopment analysis model for bank branches. | Soteriou, A. C., & Stavrinides, Y. | .International Journal of Operations & Production Management | 1997 | 109 |
| 23 | Service quality dimensions and superior customer perceived value in retail banks: An empirical study on Mexican consumers. | Vera, J., & Trujillo, A. | Journal of Retailing and Consumer Services | 2013 | 66 |
| 24 | Constructing a strategy map for banking institutions with key performance indicators of the balanced scorecard. | Wu, H.-Y. | Evaluation and Program Planning | 2012 | 196 |
| 25 | Investigating causal linkages in the balanced scorecard: an Indian perspective. | Zahoor, A., & Sahaf, M. A. | International Journal of Bank Marketing | 2018 | 4 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Conforme ilustra o Quadro 1, os 25 artigos que constituem o PB, são totalmente alinhados ao tema da pesquisa, que é Avaliação de desempenho na gestão bancária. Esses artigos servem de base para a análise bibliométrica e análise sistêmica.

Seguindo para a próxima etapa da análise bibliométrica, nela identificou os periódicos que se destacaram, sendo eles: *International Journal Bank Marketing* com 3 artigos publicados entre

os 25 e o *European Journal of Operational Research* com 2 artigos publicados. Com essa análise permite que esses periódicos possam servir de referências para pesquisas futuras relacionadas a esse assunto.

Outra análise dessa etapa é referente ao grau de relevância dos artigos, por meio da verificação da quantidade de citações no *Google Acadêmico* (2019). Mediante essa análise observou-se que o artigo com maior relevância na literatura é, *Measuring the quality of e-banking portals* com 380 citações, podendo ser uma referência para futuras pesquisas sobre o assunto.

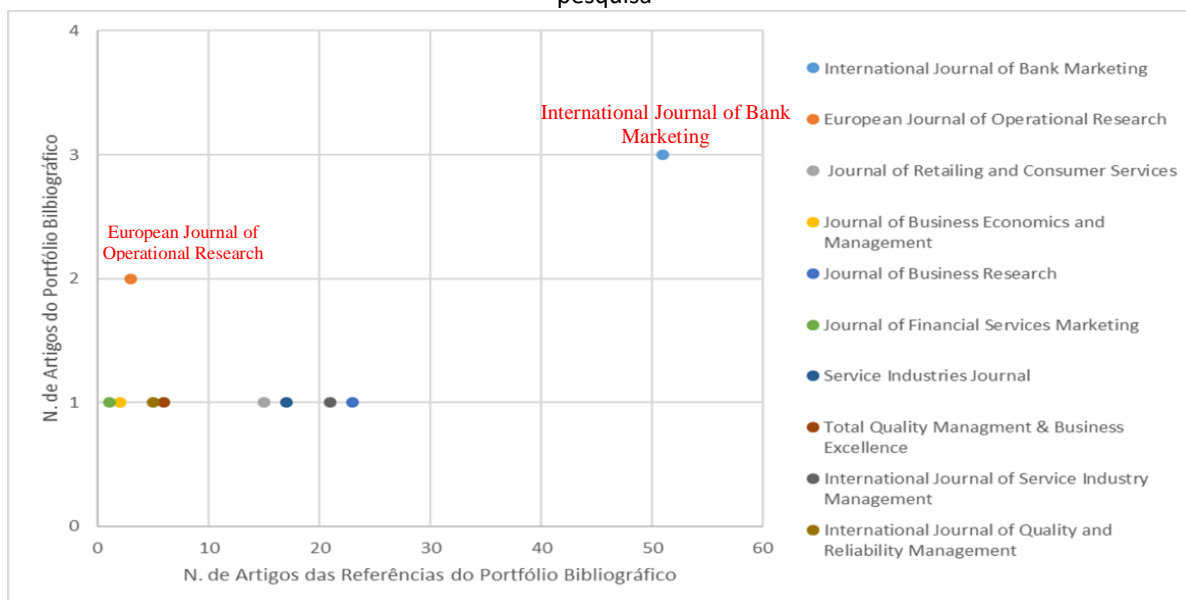
Outra etapa é identificar os autores que se destacaram no PB, entre os 25 artigos um autor Fernando A. Ferreira que se destacou com a participação de 3 artigos.

Quanto a análise das palavras chaves, as que apresentam com maior frequência são: *Service quality, Customer Satisfaction, bank e banking*. A importância da análise das palavras chave é para auxílio de busca na literatura para futuras pesquisas nessa área, a partir das palavras chave é realizada as combinações para a busca nos bancos de dados.

Finalizada a análise bibliométrica dos artigos, a seguinte etapa foi analisar os trabalhos referenciados no portfólio, que totalizaram em 967 artigos. Com esses dados foi realizado uma análise combinada dessas duas amostras, com o intuito de identificar a relevância dos resultados entre as pesquisas.

No Gráfico 1, pode-se averiguar a análise combinada referente a relevancia dos periódicos presentes nos artigos e nas referências das pesquisas.

Gráfico 1: Análise combinada referente a relevancia dos periódicos presentes nos artigos e nas referências da pesquisa



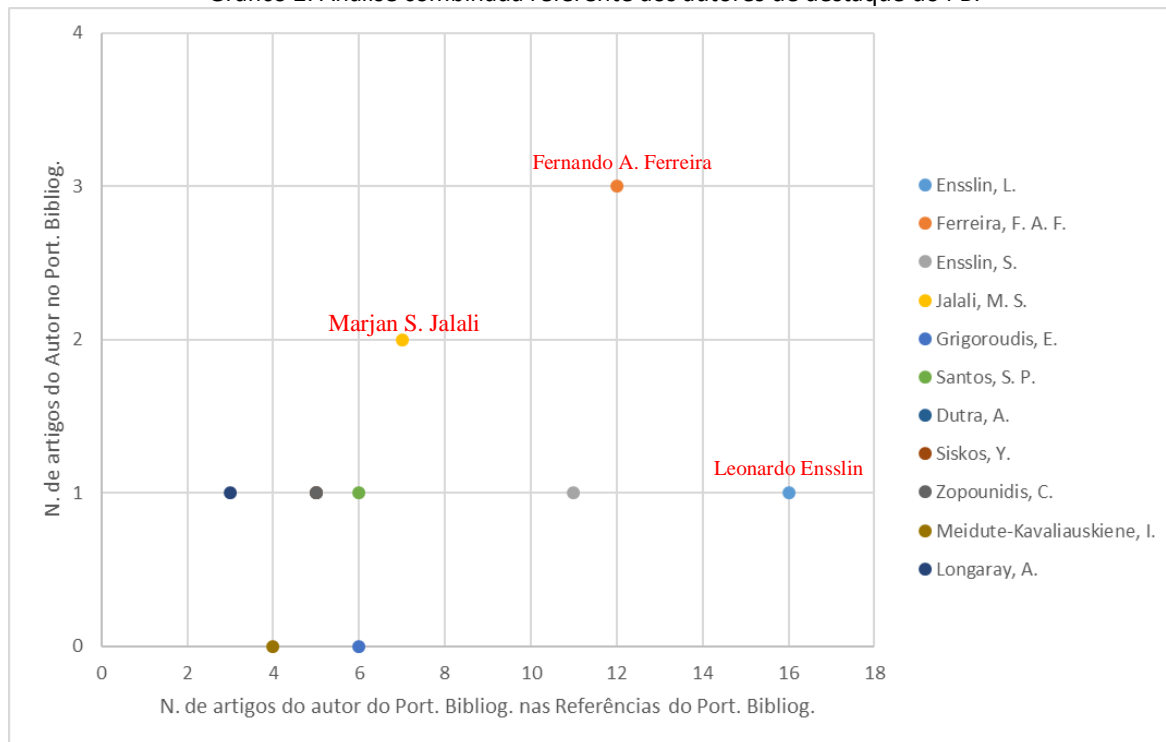
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A partir do Gráfico 1 pode-se observar entre os periódicos os artigos que se destacam, dando ênfase no periódico *International Journal of Bank Marketing*, tanto no PB, com 3 citações quanto nas referências do PB, possuindo 51 citações. Já o periódico *European Journal of Operational Research* se destaca nas referências do PB, com 2 citações e apresentando 3 citações nas referências.

Outra análise combinada importante a ser destacada, é referente aos autores das pesquisas.

O Gráfico 2 ilustra essa análise.

Gráfico 2: Análise combinada referente aos autores de destaque do PB.



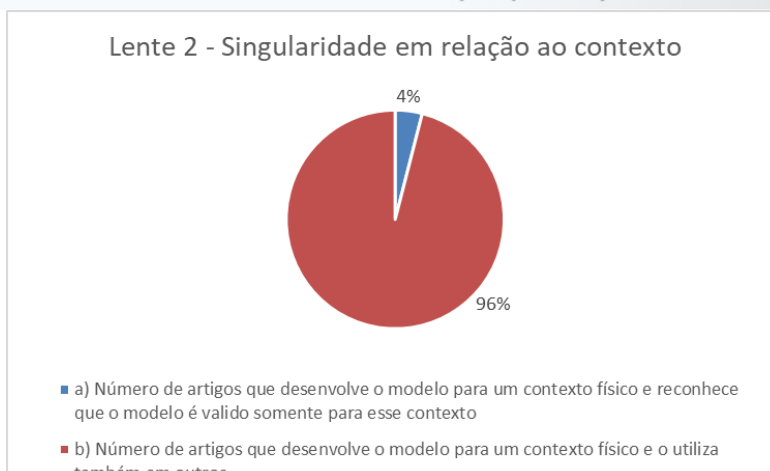
Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Conforme ilustra o Gráfico 2 os autores em destaque, observa-se o autor Fernando A. Ferreira com 3 citações no PB e 12 citações nas referências. O autor Marjan S. Jalali se destaca perante as referências do PB com 2 citações e possui 7 citações nas referências. Outro destaque a ser ressaltado é do autor Leonardo Ensslin que se destaca nas referências dos artigos com 16 citações. Nota-se a representatividade acadêmica desses autores quando se trata dessa temática, podendo ser referências para outras pesquisas.

Por fim, de acordo com a filiação teórica determinada a pesquisa, foi possível realizar a análise sistêmica dos artigos, essa análise tem por objetivo apontar os artigos que possuem conteúdos adotados pelas lentes.

Sendo assim, uma das lentes que apresentou destaque, foi a Lente 2 (Singularidade), conforme mostra o Gráfico 3.

Gráfico 3: Lente 2 – Singularidade em relação ao contexto.

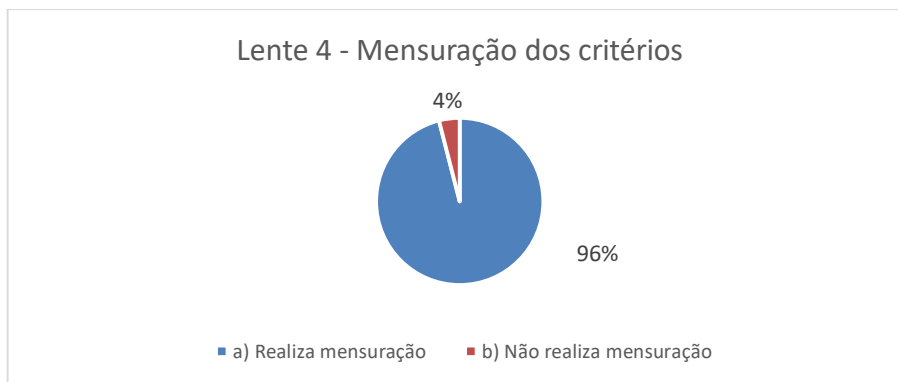


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Como pode-se observar no Gráfico 3, a Lente 2 está relacionada a singularidade em relação ao contexto (ambiente), no qual 4% dos artigos relatam que o modelo desenvolvido para o contexto físico em questão é reconhecido somente para o próprio contexto. Já 96% dos artigos expõe que o modelo construído também é utilizado em outros contextos. Dessa forma, observa-se que grande parte dos artigos elaboram um modelo de avaliação de desempenho que pode ser utilizado em outros ambientes, não possuindo a singularidade em relação ao contexto.

Outra análise realizada por meio das Lentes, é questão que envolve mensuração de critérios, que é referente a Lente 4, como ilustra do Gráfico 4.

Gráfico 4: Lente 4 – Mensuração dos critérios

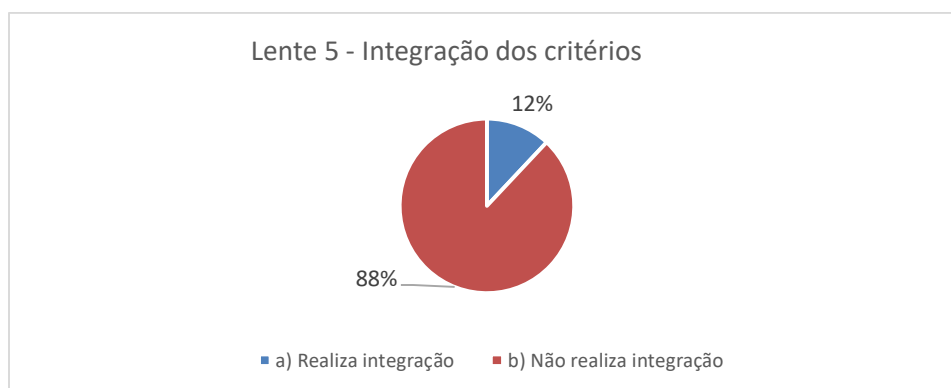


Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

A partir do gráfico 4, nota-se que 96% dos artigos não realiza mensuração dos critérios, ou seja, não utilizam nenhuma fórmula matemática ou estatística para medir os critérios ou indicadores que criaram na pesquisa. Por outro lado, 4% dos artigos realizam a mensuração dos critérios.

Outro aspecto a ser observado, é relacionado a Lente 5 de integração dos critérios, como ilustra o gráfico 5.

Gráfico 5: Lente 5 – Integração dos critérios



Fonte: Dados da pesquisa, 2019.

Conforme expõe o gráfico 5, 12% dos artigos realizam a integração dos critérios. Com a integração dos critérios é possível examinar a avaliação global de desempenho, pois todos os critérios serão representados por um só, podendo averiguar como se encontra o desempenho global do contexto avaliado.

4. Conclusões

O presente estudo teve por objetivo realizar uma revisão de literatura, por meio do instrumento de intervenção *Proknow-C*, a partir da filiação teórica adotada pelos autores com a temática de avaliação de desempenho na gestão bancária. O estudo aprovou a seleção de 25 artigos alinhados ao tema da pesquisa, com reconhecimento científico e elaborado por autores com reconhecimento nessa área de pesquisa.

Por intermédio da análise bibliográfica, um periódico que se destacou na pesquisa, com 3 publicações no portfólio e com 51 publicações nas referências do portfólio foi o *International Journal of Bank Marketing*. Pode-se justificar devido ao fato da linha editorial e o nicho mercadológico estarem alinhados ao contexto da pesquisa.

Em relação a análise sistêmica, foi possível inferir algumas lacunas nas produções científicas relacionadas a filiação teórica. Referente a Lente 2, observou-se que grande parte dos estudos não tratam os modelos de avaliação de desempenho como singulares no ambiente aplicado, ou seja, elaboram modelos que podem ser utilizados em outros ambientes. Nesse sentido constata-se que os pesquisadores estão mais preocupados a elaborar um modelo para diversos ambientes, do que aplicá-lo somente em um contexto.

Outro aspecto observado por intermédio da análise sistêmica, 88% dos trabalhos, não realizam a integração dos critérios, ou seja, a maioria dos trabalhos avaliam os critérios de forma separada. Contudo, para realizar uma avaliação global do ambiente estudo, se faz necessário realizar a integração dos critérios para ter esse resultado. De acordo com essa análise sistêmica, apenas 12% dos artigos realizam essa integração podendo constatar uma oportunidade de pesquisa, observando essa lacuna na literatura.

De uma forma geral outro ponto importante da pesquisa foi a identificação de um artigo do PB que está totalmente alicerçado na filiação teórica adotada pelos autores, sendo ele: *Performance assessment model for bank client's services and business development process: A constructivist proposal*. Entre os autores desse artigo, está Leonardo Ensslin, que é apresentado como destaque nos autores das referências dos artigos. Este fato, é considerado

um ponto positivo para a pesquisa, pois comprova a validação científica da metodologia aplicada.

Ao identificar as lacunas da pesquisa, essas podem ser consideradas uma oportunidade de trabalhos futuros, tendo como base a elaboração de um modelo de avaliação de desempenho alicerçado na filiação teórica, respeitando a singularidade do contexto, realizando a mensuração dos critérios, avaliando os pontos fortes e fracos do ambiente e o seu desempenho global.

Referências

Asgari, S. D.; Haeri, A.; Jafari, M. (2017). Integration of Balanced Scorecard and Three-stage Data Envelopment Analysis Approaches. **Iranian Journal of Management Studies**, v. 10, n. 2, p. 527–550, jun. 2017.

Beheshtinia, M. A.; Omid, S. (2017). A hybrid MCDM approach for performance evaluation in the banking industry. **Kybernetes**, v. 46, n. 8, p.1386–1407, jul. 2017.

BORTOLUZZI, S. C.; ENSSLIN, S. R.; ENSSLIN, L. Modelo multicritério para apoiar decisões relacionadas ao desempenho da área de mercado de uma empresa de informática. **Revista Produção Online**, Florianópolis, SC, v.13, n. 1, p. 2-36, jan./mar. 2013.

ENSSLIN, L.; GIFFHORN, E.; ENSSLIN, S. R.; PETRI, S. M.; VIANNA, W. B. Avaliação do desempenho de empresas terceirizadas com o uso da metodologia multicritério de apoio à decisão – construtivista. **Pesquisa Operacional**, v. 30, n. 1, p. 125-152, abr., 2010.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002. Apostila.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: [s.n.], 2010.

Grigoroudis, E.; Tsitsiridi, E.; Zopounidis, C. (2013). Linking customer satisfaction, employee appraisal, and business performance: an evaluation methodology in the banking sector. **Annals of Operations Research**, v. 205, n. 1, p. 5–27. ago. 2013.

LACERDA, R. T. D. O.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. Uma análise bibliométrica da literatura sobre estratégia e avaliação de desempenho. **Gestão & Produção**, v. 19, n. 1, 2012.

LACERDA, R. T. D. O.; ENSSLIN, L.; ENSSLIN, S. R. Contribuições à gestão estratégica de organizações quando analisados na visão de seu desempenho. **Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, v. 9, n. 2, 2011.

Ladhari, R. (2009). Assessment of the psychometric properties of SERVQUAL in the Canadian banking industry. **Journal of Financial Services Marketing**, v. 14, n. 1, p. 70–82, dez. 2009.

Prasadh, R. R.; Nithya, R. (2017). A Measure for Perceived Quality in Indian Banking Industry: Scale Development and Validation. **Pacific Business Review International**, v. 9, n. 10, p. 17–27, abr. 2017.

RIBEIRO, J. L. D.; MACHADO, C. O.; TINOCO, M. A. C. Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços bancários. **Revista Gestão & Produção**, v. 17, n. 4, p. 775- 790, 2010.