



Mestrado em Gestão

Universidade do Minho

Escola de Economia, Gestão e Ciência Política

A aceitação de *chatbots* de IA no setor bancário: Um olhar sob o impacto da preocupação com a privacidade.

Autor: Flávia Cristina Faria Ribeiro

Objetivo

Identificar e analisar as principais não-conformidades de uma instituição de ensino superior, avaliando o impacto dessas falhas no desempenho académico, administrativo e na ligação ao mercado de trabalho.

Métodos

A pesquisa segue uma abordagem de métodos mistos, combinando técnicas quantitativas e qualitativas. A estratégia de estudo de caso permite avaliar os desafios institucionais e o seu impacto na gestão, qualidade pedagógica e conexão com o mercado de trabalho. Foram utilizados questionários, analisados estatisticamente, e entrevistas semiestruturadas, interpretadas por análise de conteúdo.

Resultados

Os dados recolhidos permitem identificar padrões de não-conformidades que afetam a qualidade pedagógica, a eficiência dos processos internos e a ligação ao mercado de trabalho. A recolha de perceções de alunos, funcionários e empresas parceiras possibilitou a definição de estratégias para mitigar riscos e melhorar as práticas institucionais.

Conclusão

O estudo fornece um diagnóstico aprofundado das fragilidades institucionais e propõe recomendações para melhoria contínua. A análise de áreas como comunicação interna, infraestruturas e inovação pedagógica permitirá sugerir estratégias que reforcem a gestão e a preparação dos alunos para o mercado de trabalho.

Palavras-chave

Não-Conformidade; Gestão de Risco; Instituição de Ensino Superior; Qualidade Pedagógica.