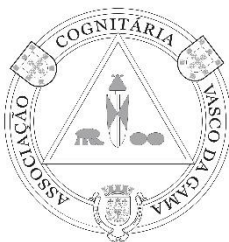


ASSOCIAÇÃO COGNITÁRIA VASCO DA GAMA



ESCOLA UNIVERSITÁRIA VASCO DA GAMA



euvg escola
universitária
vasco da gama

HEALTH & SCIENCE SCHOOL - COIMBRA

RELATÓRIOS

MONITORIZAÇÃO DE PARTES INTERESSADAS

IDENTIFICAR, CATEGORIZAR, HIERARQUIZAR E MONITORIZAR AS PARTES INTERESSADAS

RELEVANTES PARA A EUVG

ANO 2021

Coimbra, 21 de maio de 2021

Gabinete da Qualidade, Revisão 0

Relatório Interno do Sistema Interno de Garantia da Qualidade



Índice

Introdução.....	4
Metodologia.....	5
RESULTADOS	7
Representatividade das Respostas.....	7
Identificação de Partes Interessadas	7
Matriz de Poder/Interesse	10
Gráfico de Quadrantes	15
Conclusão	16



Siglas e Abreviaturas:

ACVG – Associação Cognitória Vasco da Gama

CAAPQ - Comissão de Acompanhamento e Avaliação da Política para a Qualidade

EUVG – Escola Universitária Vasco da Gama

IES – Instituição de Ensino Superior

PI – Parte Interessada



Introdução

As IES existem enquanto têm estudantes, devendo cuidar dos seus interesses, compreendendo o que pretendem e proporcionando-lhes um sistema de ensino robusto, capaz, integrativo e suficientemente flexível para se adaptar às necessidades atuais e futuras. Encontrando-se as IES em ambientes pautados por mudanças frequentes, superar as expectativas das suas principais partes interessadas e criar-lhes valor, de forma organizada amplia as condições para a sua sustentabilidade. Pensar para além do cumprimento dos requisitos legais, estatutários, regulamentares e contratuais permitirá à EUVG identificar, compreender e gerir as necessidades e expectativas das suas partes interessadas, sabendo-se que a monitorização e a participação destas nas reflexões internas potenciam o sucesso, contribuindo para antecipar problemas, prever tendências, criar novas ideias ou melhorar os processos institucionais.

Cabe à EUVG decidir quais as suas partes interessadas relevantes e quais os requisitos aos quais vai atender, determinando os mecanismos de resposta e monitorização que considera mais eficazes e eficientes. Compreender o modo como fornecedores, parceiros, concorrentes e outras partes se relacionam com a instituição e a forma como podem afetar a sua capacidade para desenvolver um sistema de ensino de qualidade superior, permite recolher informação sobre as suas principais forças e fraquezas, oportunidades e ameaças que são uma importante fonte de informação para o planeamento e definição da sua estratégia.

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados da identificação, categorização, hierarquização e definição de mecanismos de monitorização das partes interessadas relevantes para a EUVG, que podem influenciar positiva ou negativamente a capacidade para atingir os objetivos estratégicos definidos para os quatros eixos prioritários da estratégia de ação, nomeadamente o ensino-aprendizagem, a investigação e desenvolvimento, a interação com a comunidade/prestação de serviços e a internacionalização.

Metodologia

Tendo em vista a concretização do objetivo principal deste estudo de conhecer e estabelecer mecanismos para satisfazer as necessidades e expectativas das suas partes interessadas relevantes, a EUVG optou pelas seguintes fases de atuação.

Fase 1 – Definição das potenciais partes interessadas da EUVG

Consulta e análise da bibliografia existente para determinação das potenciais partes interessadas das IES. Apresentação à Comissão de Acompanhamento e Avaliação da Política para a Qualidade de proposta de lista de PI adaptada à realidade das IES e do Ensino Superior Privado e decisão sobre a sua adequação à realidade da EUVG.

Fase 2 – Auscultação da comunidade académica

A recolha de opiniões foi realizada através da aplicação de um inquérito específico para hierarquização das Partes Interessadas, no momento de aplicação do inquérito pedagógico a Estudantes e Docentes e via e-mail institucional a pessoal Não Docente. A aplicação deste inquérito teve como objetivos específicos:

- Identificar indivíduos, grupo de indivíduos ou entidades que podem influenciar ou afetar, positiva ou negativamente, a capacidade da EUVG em garantir, com consistência, o cumprimento dos seus quatro eixos de missão;
- Hierarquizar as partes interessadas acima definidas de acordo com o grau de importância atribuído pela comunidade académica.

Cada interveniente identificou aqueles que são para si as cinco partes interessadas relevantes para a instituição.

Fase 3 – Hierarquização

Análise das respostas aos inquéritos de hierarquização de PI, para organização e agregação de resultados. Classificação das PI em “Internas” ou “Externas” de acordo com o seu padrão de envolvimento com a EUVG.

Fase 4 – Análise de Necessidades e Expectativas

Realização de reuniões para aplicação de entrevistas semiestruturadas com os Presidentes dos Órgãos Académicos e Direção da ACV com o objetivo de perceber qual o envolvimento, relevância,



necessidades e expectativas, níveis de poder e interesse e mecanismos de monitorização e controlo a aplicar a cada uma das PI identificadas.

Construção da Matriz de Poder / Interesse (adaptado da Matriz de Mendelow) e o Gráfico de Quadrantes para determinar as PI Chave, respeitando os seguintes critérios:

- Quadrante A – PI com baixo poder e interesse na IES, não sendo a sua atividade prioritária para a instituição. A IES deve “Observar” o seu comportamento e supervisionar as suas necessidades/expectativas;
- Quadrante B – PI com baixo poder e elevado interesse na IES, podendo a sua intervenção influenciar as PI com maior nível de poder. A IES deve “Informar” estas PI sobre a forma como as suas necessidades/expectativas estão a ser atendidas;
- Quadrante C – PI com elevado poder e baixo interesse na IES, podendo as suas decisões influenciar o funcionamento da instituição. A IES deve “Colaborar” com estas PI, para garantir que as suas necessidades e expectativas são conhecidas e monitorizadas;
- Quadrante D – PI com elevado poder e interesse na IES, sendo por isso consideradas como Chave para o seu sucesso. A IES deve “Satisfazer” permanentemente as suas necessidades e expectativas.

Fase 5 – Divulgação de resultados

Divulgação dos resultados obtidos através da publicação do Relatório PI no sítio da instituição na Internet.

RESULTADOS

Representatividade das Respostas

Os resultados são apresentados por grupo de inquiridos (estudantes, docentes e não docentes) e por distribuição percentual do total de respostas obtidas.

Como se pode observar na Tabela 1, foi aplicado um total de 503 inquéritos a toda a comunidade académica (Docentes, Não Docentes e Estudantes). Do total de 503 inquéritos, foram recolhidas 98 respostas.

Tabela 1 - Inquéritos entregues vs. recebidos - 2021

Número de inquéritos entregues	503
Número de inquéritos recebidos	98

Deste modo, foi obtida uma taxa de participação total de 19,48%, como se pode verificar na tabela seguinte.

Tabela 2 - Taxa de participação no inquérito

	Número de Inquiridos	Número de Respostas	Taxa de Participação
Docentes	56	29	51,79%
Não Docentes	17	10	58,89%
Estudantes	430	59	13,72%
Total	503	98	19,48%

Identificação de Partes Interessadas

Participaram neste inquérito 29 docentes. As cinco partes interessadas mais identificadas pelos docentes foram por ordem decrescente Docentes, os Estudantes, os Órgãos Académicos EUVG/Direção Entidade Instituidora, os Centros de Investigação/Instituições de Investigação e o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior/DGES.

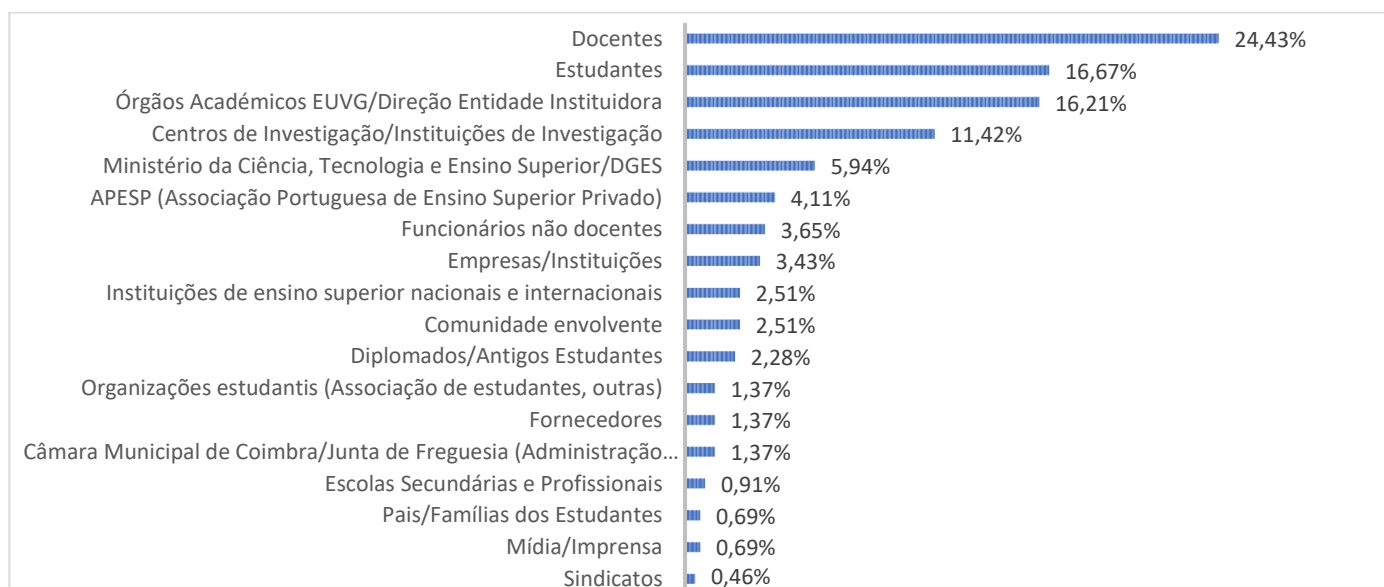


Gráfico 1 - Distribuição percentual das respostas dos docentes

Participaram neste inquérito 59 estudantes. As cinco partes interessadas mais relevantes, de acordo com as respostas obtidas pelos estudantes, foram os Docentes, os Estudantes, os Órgãos Académicos EUVG/Direção Entidade Instituidora, as Organizações Estudantis (Associação de Estudantes, outras) e os Centros de Investigação/Instituições de Investigação.

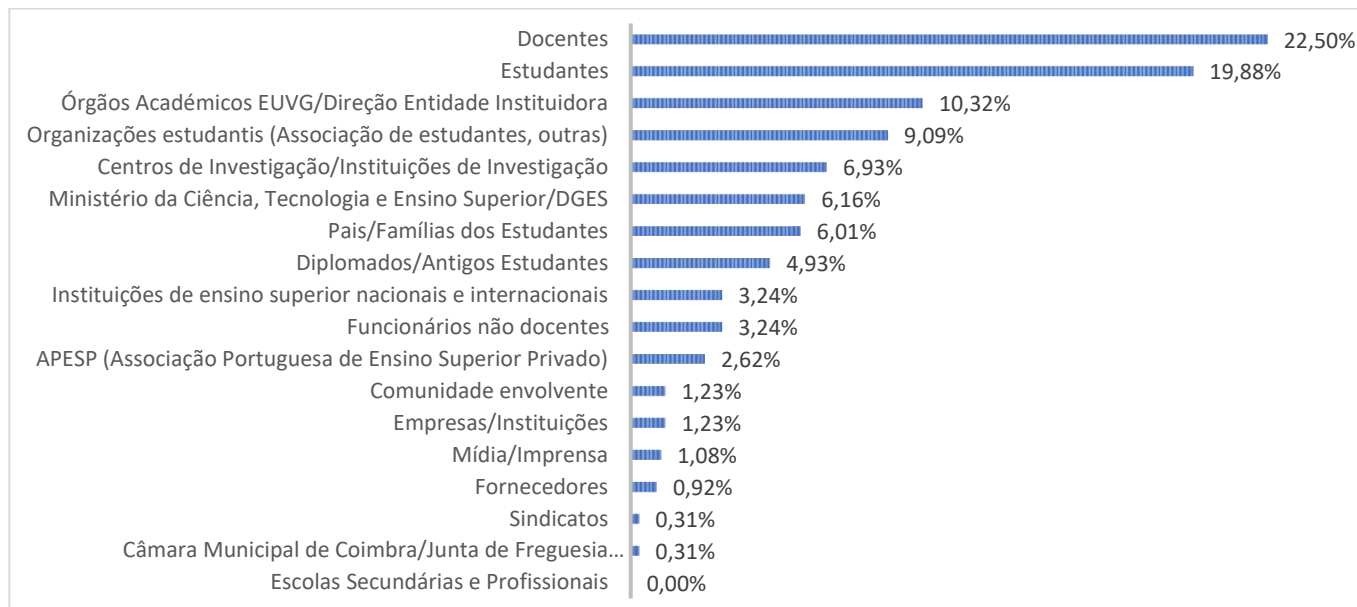


Gráfico 2 - Distribuição percentual das respostas dos estudantes

Participaram neste inquérito 10 funcionários não docentes. As cinco partes interessadas mais relevantes, de acordo com as respostas obtidas pelos estudantes, foram os Docentes, os Estudantes, os Órgãos Académicos EUVG/Direção Entidade Instituidora, o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior/DGES e os centros de investigação/instituições de investigação.



Gráfico 3 - Distribuição percentual das respostas dos não docentes

No total, participaram neste inquérito 98 pessoas (docentes, estudantes e não docentes). As cinco partes interessadas mais relevantes, de acordo com as respostas obtidas foram os Docentes, os Estudantes, os Órgãos Académicos EUVG/Direção Entidade Instituidora, Centros de Investigação/Instituições de Investigação e as Organizações Estudantis (Associação de Estudantes, outras).



Gráfico 4 - Distribuição percentual do total de respostas

Na tabela 3, apresentam-se as partes interessadas hierarquizadas conforme o grau de importância atribuído pelos participantes e classificadas como “Internas” ou “Externas”.

Tabela 3 - Partes interessadas e respetiva percentagem de relevância

Partes Interessadas	Percentagem de relevância	Classificação
Docentes	17,97%	Interna
Estudantes	15,33%	Interna
Órgãos Académicos EUVG/Direção Entidade Instituidora	12,04%	Interna
Centros de Investigação/Instituições de Investigação	8,08%	Interna
Organizações estudantis (Associações de Estudantes, outras)	8,00%	Interna
Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior/DGES	7,17%	Externa
Funcionários não docentes	5,77%	Interna
Diplomados/Antigos estudantes	3,87%	Externa
Comunidade envolvente	3,63%	Externa
Pais/Famíliares de estudantes	3,46%	Externa
Mídia/Imprensa	3,30%	Externa
Instituições de ensino superior nacionais e internacionais	3,30%	Externa
Empresas/Instituições	2,80%	Externa
APESP (Associação Portuguesa de Ensino Superior Privado)	1,98%	Externa
Sindicatos	1,07%	Externa
Fornecedores	0,99%	Externa
Câmara Municipal de Coimbra/Junta de Freguesia (Administração local)	0,91%	Externa
Escolas Secundárias e Profissionais	0,33%	Externa



Matriz de Análise de Necessidades e Expectativas das Partes Interessadas

Tabela 4 – Matriz de Poder / Interesse

Hierarquia	Parte Interessada (PI)	I/E	Envolvimento / Relevância	Necessidades e expectativas da EUVG em relação à PI	Potenciais necessidades e expectativas da PI em relação à EUVG	NI	NP	Score (%)	Mecanismos de Monitorização
1	Docentes	Interna	- Contribuem para a evolução e reconhecimento da instituição - Garantem o cumprimento da visão e missão institucionais - São o principal elo de ligação entre a instituição e o estudante	- Atuar de acordo com a estratégia institucional e os seus objetivos - Atuar de acordo com o projeto educativo da instituição - Dinamizar e avaliar continuamente os processos de ensino-aprendizagem - Proporcionar formação de qualidade - Cumprir normativos legais e regulamentares aplicáveis - Participar nos processos técnico-administrativos e/ou órgãos académicos	- Instalações e recursos adequados para o desempenho das funções - Remuneração compatível - Oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional - Boas condições de trabalho e dinamização interpessoal - Estudantes motivados e envolvidos nos processos de ensino-aprendizagem - Participação em atividades de investigação, desenvolvimento e inovação - Promoção de oportunidades de mobilidade e relacionamento interinstitucional - Formação pedagógica	10	7	8,85%	- Inquérito sobre a Perceção dos Docentes face ao ensino ministrado - Reuniões de conselho de curso - Reuniões do conselho pedagógico - Reunião da Comissão de Coordenação Pedagógica Horizontal - Coordenação de ano - Reuniões de Coordenação Pedagógica Vertical - Comissão de Coordenação de áreas Científicas - Reuniões de Conselho Científico - Recolha de reclamações, sugestões e elogios - Avaliação de Desempenho Docente - Relatório de Docência - Relatório de Regência



Hierarquia	Parte Interessada (PI)	I/E	Envolvimento / Relevância	Necessidades e expectativas da EUVG em relação à PI	Potenciais necessidades e expectativas da PI em relação à EUVG	NI	NP	Score (%)	Mecanismos de Monitorização
2	Estudantes	Interna	- Pilar da instituição e a razão da sua existência- Fonte de receitas da instituição- Contribuem para a evolução e reconhecimento da instituição- Principal meio de divulgação e promoção da instituição	- Cumprir os regulamentos e normas instituídas- Participar ativamente na vida da instituição- Obtenção de bons resultados e mérito/prestígio para a instituição de ensino- Promover a instituição perante os seus pares, potenciais candidatos e junto dos locais de acolhimento / futuros empregadores	- Respeito pela diversidade dos estudantes e percursos de aprendizagem flexíveis- Uso de diferentes métodos de ensino e aprendizagem- Obter autonomia e simultaneamente orientação e apoio adequados- Respeito mútuo na relação estudante-professor- Mecanismos para lidar com reclamações- Obtenção de feedback sobre o seu desempenho- Conteúdos programáticos à luz da investigação mais recente- Bom ambiente de aprendizagem e serviços de apoio adequados- Elevada taxa de empregabilidade e desenvolvimento profissional- Aquisição de competências de acordo com as necessidades e expectativas do mercado de trabalho	10	7	8,85%	- Inquérito sobre a Perceção dos Estudantes face ao ensino ministrado- Provedoria do estudante- Inquérito a Estudantes Ingressados- Relatórios de Docência- Relatórios de Regência- Relatórios de Análise de Ciclo de Estudos- Reuniões das coordenações de ano com os alunos representantes (balanços solicitados pelos coordenadores de ano)- Reuniões do conselho pedagógico, que incluem representante dos estudantes- Reuniões do conselho de curso- Recolha de reclamações, sugestões e elogios
3	Órgãos Académicos EUVG/Direção da Entidade Instituidora	Interna	- Garantem as condições para o normal funcionamento da EUVG - Definem e monitorizam a estratégia da instituição	- Ensino de excelência - Profissionalismo e adaptação profissional - Cumprimento da missão e objetivos definidos - Melhoria contínua da instituição	- Recursos e instalações adequadas para o desempenho das funções - Candidaturas de novos alunos	10	10	10,42 %	- Plano estratégico - Planos de atividades anuais - Relatórios de atividades anuais - Relatórios do Sistema Interno de Garantia da Qualidade - Relatórios de Auditorias Internas - Plano de Melhoria do SIGQ
4	Centros de Investigação / Instituições de Investigação	Interna / Externa	- Um dos meios de financiamento da atividade científica da EUVG- Contribuem para o desenvolvimento da instituição e o cumprimento de um dos seus eixos	- Reconhecimento nacional e internacional- Prestígio	- Recursos humanos e instalações adequadas ao desempenho das funções (materiais, laboratórios)- Boas condições de trabalho	6	3	4,69%	- Relatório de Atividades do CIVG- Acompanhamento de objetivos e indicadores do CIVG



Hierarquia	Parte Interessada (PI)	I/E	Envolvimento / Relevância	Necessidades e expectativas da EUVG em relação à PI	Potenciais necessidades e expectativas da PI em relação à EUVG	NI	NP	Score (%)	Mecanismos de Monitorização
5	Organizações estudantis (Associações de Estudantes, outras)	Interna	- Representação dos estudantes - Defesa dos interesses e direitos dos estudantes	- Promover a integração dos novos estudantes - Desenvolvimento de atividades e eventos com o intuito de promover a instituição	- Recursos e instalações adequadas para o desempenho de funções; - Colaboração institucional	8	7	7,81%	- Reuniões com os representantes da AE
6	Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior/DGES / A3ES	Externa	- Regula a atividade das IES	- Legislar atendendo às necessidades das IES - Disponibilização de informação adequada e atempada - Promover o equilíbrio da disponibilização de oferta formativa	- Cumprimento da legislação, normalização e regulamentação em vigor - Atividade educativa sustentável e promotora do desenvolvimento nacional	6	10	8,33%	- Cumprimento dos prazos de resposta - Certificações - Acreditação dos cursos - Acreditação do Sistema Interno de Garantia da Qualidade
7	Funcionários Não Docentes	Interna	- Contribuem para a evolução e reconhecimento da instituição - Responsáveis por funções técnicas e administrativas	- Atuar de acordo com a estratégia institucional e os seus objetivos - Desempenho de funções de acordo com os objetivos estabelecidos	- Recursos e instalações adequadas para o desempenho das funções - Remuneração compatível - Oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional - Boas condições de trabalho e dinamização interpessoal	8	6	7,29%	- Reuniões entre chefias e equipas
8	Diplomados/Antigos estudantes	Externa	- Apresentam as competências adquiridas na instituição ao mercado de trabalho	- Prestígio e reconhecimento no mercado de trabalho - Participação em atividades promovidas pela instituição	- Receber informação sobre formação pós-graduada - Receber ofertas de emprego / estágio profissional - Receber estímulos à participação em eventos institucionais - Prestígio e reconhecimento da EUVG	6	4	5,21%	- Inquérito a estudantes diplomados - Inquérito de percurso profissional - Partilha de ofertas de emprego (via e-mail)
9	Comunidade envolvente	Externa	- Comunidade que vive e/ou trabalha na zona envolvente à EUVG- Desenvolvem ou podem desenvolver relações mutuamente benéficas com a instituição	- Valorização da instituição no meio em que se insere- Proteção e preservação do espaço envolvente	- Desenvolvimento social e económico a nível local- Participação em eventos públicos promovidos pela instituição- Participação dos estudantes em ações de voluntariado- Promoção de redes de transportes públicos adequadas	3	2	2,60%	- Auscultação da comunidade envolvente



Hierarquia	Parte Interessada (PI)	I/E	Envolvimento / Relevância	Necessidades e expectativas da EUVG em relação à PI	Potenciais necessidades e expectativas da PI em relação à EUVG	NI	NP	Score (%)	Mecanismos de Monitorização
10	Pais/Familiares dos estudantes	Externa	- Defesa dos interesses e direitos dos estudantes	- Comunicação e transparência - Apoio ao estudante na vertente social	- Condições adequadas para a aprendizagem e desenvolvimento das competências dos estudantes - Formação de qualidade	10	6	8,33%	- Reuniões - Recolha de reclamações, sugestões e elogios
11	Mídia/Imprensa	Externa	- Divulgação da oferta formativa da EUVG - Transmitem a imagem da instituição para o exterior	- Reconhecimento e prestígio - Isenção e equidade no tratamento institucional	- Transparência na comunicação - Comunicação em ciência	4	2	3,13%	- Reuniões
12	Instituições de ensino superior nacionais e internacionais	Externa	- Colaboração interinstitucional	- Cumprimento dos acordos e protocolos - Partilha de conhecimento - Participação em programas de mobilidade - Organização pedagógica (reconhecimento de competências)	- Cumprimento dos acordos e protocolos - Partilha de conhecimento - Participação em programas de mobilidade - Colaboração em projetos de investigação	3	2	2,60%	- Gestão de mobilidades - Gestão de protocolos e parceiras
13	Empresas/Instituições	Externa	- Parceiros institucionais- Acolhem e acompanham estudantes e diplomados da EUVG- Empresas / explorações que cedem material para as aulas, permitem assistir a cirurgias <i>in loco</i> / trabalho de campo- Matadouros que cedem amostras e outro material para as aulas- Empresas protocoladas para a realização de bancos	- Recrutamento de diplomados- Colaboração e parceria (protocolos de estágios, PVI)- Contratação de serviços	- Ética e transparência- Cumprimento dos protocolos- Prestação de serviços de qualidade- Diplomados competentes e preparados para integrar o mercado de trabalho	6	6	6,25%	- Reuniões com entidades parceiras/protocoladas- Inquérito PVI e EC- Ficha de avaliação do orientador- Número de visitas / trabalho de campo efetivo- Protocolos
14	APESP (Associação Portuguesa de Ensino Superior Privado)	Externa	- Melhoria do sistema de ensino superior privado - Representação e integração do ensino superior não estatal no sistema educativo português	- Regulamentos e normas a seguir com o intuito de melhorar o sistema de ensino	-Garantir um sistema de ensino moderno, dinâmico e eficiente; - Cumprimento da legislação em vigor	5	3	4,17%	- Participação em eventos promovidos pela APESP - Divulgação da comunicação da APESP



Hierarquia	Parte Interessada (PI)	I/E	Envolvimento / Relevância	Necessidades e expectativas da EUVG em relação à PI	Potenciais necessidades e expectativas da PI em relação à EUVG	NI	NP	Score (%)	Mecanismos de Monitorização
15	Sindicatos	Externa	- Defesa dos interesses e direitos dos trabalhadores	- Transparência e comunicação dos direitos e necessidades à instituição	- Garantia dos direitos dos trabalhadores por parte da EUVG (remuneração, boas condições de trabalho).	2	2	2,08%	- Resposta atempada às comunicações
16	Fornecedores	Externa	- Fornecimento de equipamentos, produtos e recursos para a EUVG	- Qualidade do serviço prestado e dos produtos adquiridos - Cumprimento de prazos - Garantia da qualidade dos produtos - Cumprimento dos requisitos de compra /condições contratuais	- Cumprimento das condições contratuais - Cumprimento dos prazos de pagamento - Boas relações institucionais	5	4	4,69%	- Avaliação de fornecedores - Reclamações a fornecedores
17	Câmara Municipal de Coimbra/Junta de Freguesia (Administração local)	Externa	- Acolhem a Entidade Instituidora e proporcionam meios ao seu desenvolvimento	- Cedência de espaços e veículos para o desenvolvimento de atividades - Protocolos de cooperação	- Prestígio e reconhecimento nacional e internacional	3	3	3,13%	- Reuniões - Protocolos
18	Escolas secundárias e profissionais	Externa	- Formam potenciais candidatos a integrar os CE da EUVG	- Divulgação da oferta formativa da EUVG	- Meio de prosseguimento de estudos (futuros alunos). - Ciclos de Estudos atrativos	2	1	1,56%	- Reuniões - Iniciativas em que a EUVG participa (realizadas pela própria escola), bem como as iniciativas da EUVG que as escolas divulgam

Gráfico de Quadrantes

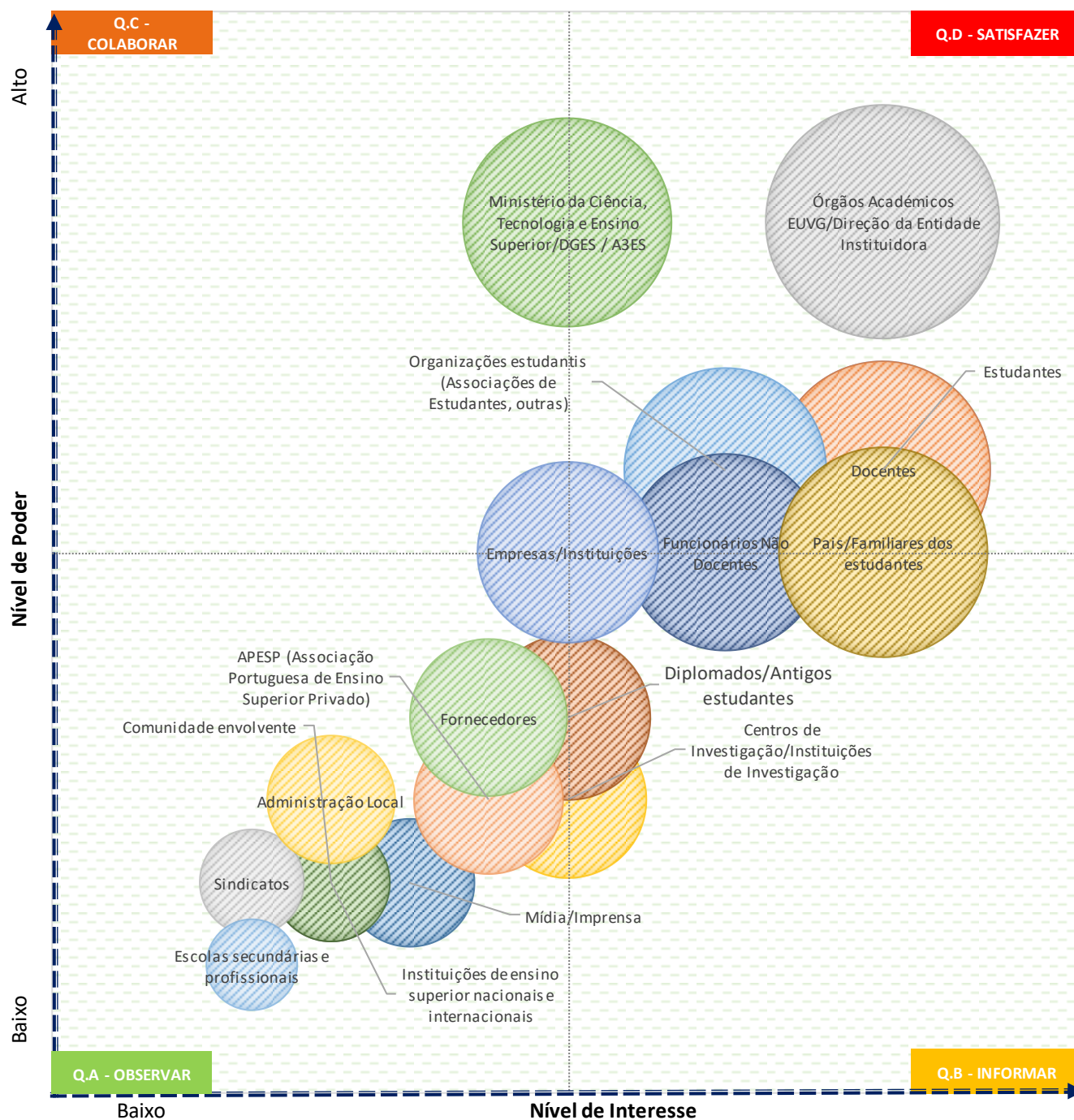


Gráfico 5 – Distribuição das Partes Interessadas relevantes por quadrante de resposta (monitorização)

Conclusão

O desenvolvimento deste estudo permitiu à ACVG/EUVG identificar 18 Partes Interessadas relevantes cujas necessidades e expectativas devem ser monitorizadas através da aplicação de ferramentas adequadas ao seu nível de poder e interesse.

Para o Quadrante A, a principal estratégia de resposta deverá passar “Observar” o envolvimento destas com a instituição e restantes partes interessadas, não necessitando da aplicação de ferramentas de controlo avançadas ou com elevado grau de complexidade. Neste quadrante encontram-se as seguintes PI:

- Escolas secundárias e profissionais
- Sindicatos
- Mídia / imprensa
- Câmara Municipal de Coimbra/Junta de Freguesia (Administração local)
- Instituições de ensino superior nacionais e internacionais
- Comunidade envolvente
- APESP (Associação Portuguesa de Ensino Superior Privado)
- Fornecedores

Já no que respeita ao Quadrante B, a principal estratégia de resposta passará por “Informar” as Partes Interessadas neste incluídas, embora não sendo necessário aplicar ferramentas de monitorização e controlo avançadas, sempre que necessário deverá proporcionar-se a interação adequada à satisfação de necessidades pontuais. Neste quadrante encontram-se as seguintes PI:

- Centros de Investigação / Instituições de Investigação
- Diplomado / Antigos Estudantes

No Quadrante C, encontram-se as Partes Interessadas com as quais é recomendado “Colaborar”, prevendo eventuais necessidades e respondendo atempadamente às solicitações. Estas PI possuem poder suficiente para afetar o desempenho da EUVG e consequentemente poderão interferir positiva ou negativamente no alcançar dos seus objetivos. Neste quadrante encontra-se a seguinte PI:

- Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior / DGES / A3ES
- Empresas / Instituições

No Quadrante D encontram as Partes Interessadas Chave para a instituição, com as quais a EUVG deve manter relações mutuamente benéficas, sendo recomendado “Satisfazer” as suas



necessidades e prever as suas expectativas futuras, com o objetivo de garantir a sua satisfação. É necessário aplicar mecanismos que permitam uma constante monitorização do seu envolvimento.

Neste quadrante encontram-se as seguintes PI:

- Órgãos Académicos da EUVG / Direção da Entidade Instituidora
- Estudantes
- Docentes
- Organizações estudantis (Associações de Estudantes, outras)
- Funcionários Não Docentes
- Pais / Familiares dos estudantes

Partindo desta identificação e categorização deve a EUVG aplicar os mecanismos de monitorização e controlo definidos na Matriz de Análise de Necessidades e Expectativas, sendo que no mínimo anualmente deve ser efetuada uma reflexão sobre os resultados desta monitorização e sempre que necessário devem prever-se ações que objetivem o aumento da satisfação destas Partes Interessadas.