

Recebido: 5/12/18
Data: 10/12/18

Acesso Restrito

DECLARAÇÃO

110852
TID 202164276
Handle 19715

Nome: **Rafael Martins Cardoso**

E-mail: **rafaelmacardoso@gmail.com**

Telefone: **967906996**

N.º BI / CC / Passaporte: **13230119**

Nacionalidade: **Portuguesa**

☐ Tese de Doutoramento ☒ Dissertação de Mestrado ☐ Trabalho de Projeto (Mestrado)

☐ Relatório de Estágio (Mestrado)

Título: **Problem Management Maturity Model**

Orientador(es): **Ruben Pereira**

Designação do 'mestrado' ou do 'doutoramento':

mestrado

Declaro sob compromisso de honra que a tese/dissertação agora entregue corresponde à versão final. Caso contrário, será posteriormente apresentada a que venha a ser aprovada pelo júri.

Declaro ter lido na íntegra o Despacho n.º 65/2015* (Política de Acesso Aberto do ISCTE-IUL: https://repositorio.iscte-iul.pt/documentos/politica_de_acesso_aberto_do_iscte_iul.pdf) que estipula, nomeadamente, as regras e condições de depósito das teses e dissertações no Repositório ISCTE-IUL.

Declaro que concedo ao ISCTE-IUL e aos seus agentes uma licença não-exclusiva para arquivar e tornar acessível, através do seu repositório institucional, numa das condições abaixo indicadas, a minha tese ou dissertação, no todo ou em parte, em suporte digital:

☐ Disponibilização imediata do conjunto do trabalho para acesso mundial;

☒ Disponibilização do conjunto do trabalho para acesso exclusivo no ISCTE-IUL durante:

☐ 12 meses

☐ 24 meses

☒ 36 meses

Data: 10/12/2018
Desembargo: 7/12/2021

☐ Embargo (Concedido a título excecional mediante fundamentação. A não apresentação de documentação que fundamente o pedido apresentado invalida o mesmo):

☐ até 18 meses

☐ até 36 meses (exclusivo teses doutoramento)

Retenho todos os direitos de autor relativos à tese ou dissertação, e o direito de a usar em trabalhos futuros (como artigos ou livros).

ISCTE-IUL 29/10/2018

Assinatura:

Rafael Martins Cardoso



DIREÇÃO-GERAL DE ESTATÍSTICAS
DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

RENATES - Registo Nacional de Teses e Dis

[Início](#)[Doutoramentos](#)[Mestrados](#)[Pesquisa](#)[Contactos](#)[Aju](#)

O registo foi gravado com sucesso.

Dados de identificação

TID: 202164276

*Nome do Autor: Rafael Martins Cardoso

*Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino

*Data de nascimento: 1 - 4 - 1987

*N.º de identificação: 13230119

*Tipo de identificação: B.I. Nacional/Cartão de Cidadão

*País de nacionalidade: Portugal

Outra nacionalidade:

Morada:

Telefone:

*E-mail: Rafael_Martins_Cardoso@iscte-iul.pt

Outro(s) E-mail(s):

Dados do registo de atribuição de grau mestre

Identificador interno atribuído pelo estabelecimento:

[« Novo](#)

*Estabelecimento: 6800-ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

*Unidade orgânica: 6800-ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

*Curso: 9286-Engenharia Informática (M2)

*Especialização: 1072362-Área de especialização: Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento

*Título do trabalho: An Overlapless Problem Management Maturity Model For Multi-Framework Assessment (ITIL, COBIT, CMMI-SVC)

Área de educação e formação do curso: Electrónica e Automação

*Palavras-chave [Separadas por ';'] : it service management; problem management; itil; cobit; maturity model;

*Orientador(es):

	Nome	ORCID	N.º de identificação	Tipo de identificação
1	Rúben Filipe de Sousa Pereira		13043927	B.I. Nacional/Cartão de Cidadão
2				escolher

Coorientador(es): Virgínia Maria da Silva Araújo

*Data de concessão do grau: 10 - 12 - 2018

*Classificação final: 14 valores

*Curso em parceria? ☐ Sim ☒ Não

Identificador RCAAP:

[http://hdl.handle.net/xxxxx]

Observações:

Gravar

Cancelar

« Voltar

Remover registo atual

Utilizador: U6800 - Renates - 6800

Desenvolvimento: DGEEC - Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência