

DECLARAÇÃO

Nome: Marta Maria Duarte Martins de Almeida e Sousa

E-mail: m26.sousa@gmail.com

Telefone: 913122072

N.º BI / CC / Passaporte: 14296386

Nacionalidade: Portuguesa

Tipo de trabalho: Dissertação de Mestrado

Título trabalho: Avaliação da Qualidade Percebida do Serviço Prestado em Companhias

Orientador(es): Ana Lúcia Martins

Data de defesa:

Designação do 'mestrado' ou do 'doutoramento':

Gestão dos Serviços e da Tecnologia

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: http://www.iscte-iul.pt/Libraries/PDFs_SID2/despacho_no_65_-_2015_-_politica_de_acesso_aberto_do_iscte-iul.sflb.ashx) 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:

36 meses

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

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 03 de outubro de 2017

Assinatura: Marta Sousa

[Início](#)[Doutoramentos](#)[Mestrados](#)[Pesquisa](#)[Contactos](#)[Ajuda](#)[Terminar sessão](#)

O registo foi gravado com sucesso.

Dados de identificação

TID: 201761459

*Nome do Autor: Marta Maria Duarte Martins de Almeida e Sousa

*Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino

*Data de nascimento: 26 - 4 - 1993

*N.º de identificação: 14296386

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

*País de nacionalidade: Portugal

Outra nacionalidade:

Morada:

Telefone:

*E-mail: mmdma@iscte.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: M451-Gestão de Serviços e da Tecnologia (M2)

*Especialização: 1000017-Sem especialização

*Título do trabalho: Avaliação da Qualidade Percebida do Serviço Prestado em Companhias Aéreas de Passageiros

Área de educação e formação do curso: Gestão e Administração

*Palavras-chave [Separadas por ';'] : Companhias Aéreas; Qualidade percebida; SERVPERF

*Orientador(es):

	Nome	ORCID	N.º de identificação	Tipo de identificação
1	Ana Lúcia Henriques Martins		09826066	B.I. Nacional/Cartão de Cidadão
2				escolher

Coorientador(es):

*Data de concessão do grau: 9 - 11 - 2017

*Classificação final: 17 valores

*Curso em parceria? ☐ Sim ☒ Não

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

Observações: