

DECLARAÇÃO

110864

Nome: Luis Gustavo Sardinha Henriques Sales Delgado

E-mail: lgshs@iscte.pt

Telefone: 915.227.742

N.º BI / CC / Passaporte: 11119027

Nacionalidade: Portuguesa

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

Título: ISO 20000 Maturity Model

Orientador(es): Prof. Ruben Pereira e Prof. Fernando Brito e Abreu

Designação do 'mestrado' ou do 'doutoramento':

Informática e Gestão

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

19/11/2019

☐ 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 30/Out/2018

Assinatura:

G. Delgado



DIREÇÃO-GERAL DE ESTATÍSTICAS
DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

RENATES - Registo Nacional de Teses

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

O registo foi gravado com sucesso.

Dados de identificação

TID: 202163628

*Nome do Autor: Luís Gustavo Sardinha Henriques Sales Delgado

*Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino

*Data de nascimento: 13 - 10 - 1977

*N.º de identificação: 11119027

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

*País de nacionalidade: Portugal

Outra nacionalidade:

Morada:

Telefone:

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

Outro(s) E-mail(s):

Dados do registo de atribuição de grau mestre

Identificador interno atribuído pelo estabelecimento:

*Estabelecimento: 6800-ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

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

*Curso: M183-Informática e Gestão (M2)

*Especialização: 1000017-Sem especialização

*Título do trabalho: ISO/IEC 20000 Maturity Model

Área de educação e formação do curso: Ciências Informáticas

*Palavras-chave [Separadas por ';'] : Modelo Maturidade; ISO 20000; Gestão de Incidentes; Serviços TI; Gestão Serviços de TI

*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):

*Data de concessão do grau: 19 - 11 - 2018

*Classificação final: 15 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 Cié