

000500 11/10/18
Def. 1319/18
TID: 201975378
Tipo de Auto: Pedido (24/ELEI)
HABRE: 17246

108 687

DECLARAÇÃO

Nome: Inês Bernardo dos Santos

E-mail: ines_bsantos@hotmail.com Telefone: 913.579.280

N.º BI / CC / Passaporte: 13831839 Nacionalidade: Portuguesa

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

Título: Customer satisfaction and its relationship with a positive NPS

Orientador(es): Renato Lopes da Costa

Designação do 'mestrado' ou do 'doutoramento':
Mestrado em Marketing

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
☐ 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/Jul/2018

Assinatura: Inês Bernardo dos Santos



DIREÇÃO-GERAL DE ESTATÍSTICAS
DA EDUCAÇÃO E CIÊNCIA

RENATES - Registo Nacional de Teses e Dissertações

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

O registo foi gravado com sucesso.

Dados de identificação

TID: 201975378

*Nome do Autor: Inês Bernardo dos Santos

*Sexo: ☐ Masculino ☒ Feminino

*Data de nascimento: 9 - 2 - 1995

*N.º de identificação: 13831839

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

*País de nacionalidade: Portugal

Outra nacionalidade:

Morada:

Telefone:

*E-mail: ibsso@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: 9314-Marketing (M2)

*Especialização: 100017-Sem especialização

*Título do trabalho: Customer Satisfaction and its relation with a positive NPS

Área de educação e formação do curso: Marketing e Publicidade

*Palavras-chave [Separadas por ','] : Customer; Satisfaction; Loyalty; NPS; Net Promoter Score; Customer Experience; Retail Stra

*Orientador(es):

	Nome	ORCID	N.º de identificação	Tipo de identificação
1	Renato Jorge Lopes da Costa		10505322	B.I. Nacional/Cartão de Cidadão
2				escolher

Coorientador(es):

*Data de concessão do grau: 13 - 9 - 2018

*Classificação final: 16 valores

*Curso em parceria? ☐ Sim ☒ Não

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

Observações:

[Gravar](#)[Cancelar](#)[« Voltar](#)[Remover registo atual](#)

Utilizador: U6800 - Renates - 6800

19/9/2018

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