



Universidade Católica de Moçambique
Faculdade de Educação e Comunicação
Coordenação do Doutoramento em Ciências de Comunicação
Av. 25 de Setembro, 512
C.P. 681, 70100 - Nampula - Moçambique
Tel: (+258) 26 21 65 21 Fax: (+258) 26 21 65 50 Cel: (+258) 84 38 95 898
E-mail: fec@ucm.ac.mz

Acta de Defesa da Tese de Doutoramento do Doutorando Nelson Chacha

Despacho N° 021/2019/UCM/GR

Teve lugar no dia 29 do mês de Julho de dois mil e dezanove, pelas 15 horas a defesa do estudante **Nelson Chacha** candidato ao título de *Doutor em Ciências de Comunicação*, com o tema *Atendimento ao cliente como factor dinamizador do marketing de relacionamento na Mcel*.

Presidente do júri:

Prof. Doutor Padre Alberto Ferreira Alberto Ferreira

Arguentes:

Prof.^a. Doutora Alice Nhamposse Alice Nhamposse

Prof. Doutor Nuno Goulart Brandão Nuno Goulart Brandão

Vogais:

Prof. Doutor Narane Talaquichande Narane Talaquichande

Prof.^a. Doutora Sílvia de Nascimento Sílvia de Nascimento

Prof.^a. Doutora Albertina Ribaué Albertina Ribaué

Prof. Doutor Nelson Ribeiro Nelson Ribeiro

Depois da defesa, o júri deliberou a nota de defesa 18,57 com o peso de 60%, adicionada à nota do trabalho escrito **19** com o peso de 40%. O doutorando teve a nota final de 18,74 estando na situação de 1.ª. Valores = Summa cum Laude.

Nampula, 29 de Julho de 2019

Arguente 1

Alice A. Nhamposse

Arguente 2

Nuno Goulart Brandão

O presidente do júri





APRESENTAÇÃO E DEFESA DA TESE

| | |
|------------|----|
| Oponente 1 | 19 |
| Oponente 2 | 19 |
| Pres. Júri | 19 |
| Vogal 1 | 19 |
| Vogal 2 | 18 |
| Vogal 3 | 18 |
| Vogal 4 | 18 |

: 7 =

19,57

| | | |
|-----------------|-----|----------------------|
| Média da defesa | 60% | Média da defesa em % |
| 7,6 | | 11,14 |

× 0,6 =

| | |
|--------------------|------------------------------|
| TRABALHO ESCRITO = | Nota final do trabalho (40%) |
| | 19 × 0,4 = 7,6 |

| | | | | | | |
|-------------|---|--------------------------------|---|----------------------|---|-------------|
| MÉDIA FINAL | = | Média do trabalho escrito em % | + | Média da defesa em % | = | MÉDIA FINAL |
| | | 7,6 | | 11,14 | | 18,74 ≈ 19 |

“O processo de acompanhamento e supervisão da tese tem um peso de 40% da classificação final, sendo que a defesa tem um peso de 60%” (Regulamento Geral da UCM, 2018, artigo 25, nº 2).

No fim do acompanhamento das teses, o orientador (co-orientador) atribuirá uma classificação (sobre o processo de orientação) que fará média da classificação da defesa da tese, sendo que esta última terá um peso de 60% da classificação final (Regulamento dos Cursos de Doutoramentos da UCM, 21 de Março de 2017, artigo 10, nº 10).






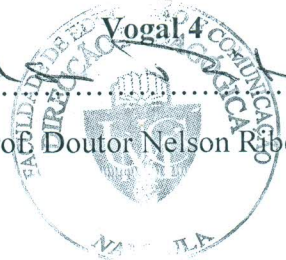
Universidade Católica de Moçambique
Faculdade de Educação e Comunicação
Coordenação do Doutoramento em Ciências de Comunicação
Av. 25 de Setembro, 512
C.P. 681, 70100 - Nampula - Moçambique
Tel: (+258) 26 21 65 21 Fax: (+258) 26 21 65 50 Cel: (+258) 84 38 95 898
E-mail: fec@ucm.ac.mz

Acta de Defesa da Tese de Doutoramento do Doutorando Nelson Chacha

Trate-se de uma tese original que apresenta
uma tese publicitária técnica sobre diversos
conceitos e estruturas do marketing. De
igual modo, o trabalho científico solicitado
é de elevada qualidade, não obstante o
estudo qualitativo apresentar algumas falhas
que o candidato não soube justificar
adequadamente na defesa.

A orientador geral foi muito detalhado
pontuando sobre alguns dos problemas da
tese, concordando sobre o tratamento dos
dados qualitativos.



Vogal 4
Prof. Doutor Nelson Ribeiro





Acta de Defesa da Tese de Doutoramento do Doutorando Nelson Chacha

O doutorando Nelson Gillo Chacha fez a apresentação com o tema: Atendimento ao cliente como fator dinamizador do Marketing de relacionamento na UCEL. Um tema de muita pertinência uma vez que a ideia em tempos de concorrência é procurar ter práticas que satisfaça o cliente ou procurar ter um relacionamento de forma que estes sejam mais.
Terve boa apresentação mas não foi metodico, o que contribui para que houvesse deficiências na apresentação, falta de gestão de tempo, não clareza da discussão dos resultados e a conclusão.


Vogal 3
Prof.ª Doutora Albertina Ribaué



Universidade Católica de Moçambique
Faculdade de Educação e Comunicação
Coordenação do Doutoramento em Ciências de Comunicação
Av. 25 de Setembro, 512
C.P. 681, 70100 - Nampula - Moçambique
Tel: (+258) 26 21 65 21 Fax: (+258) 26 21 65 50 Cel: (+258) 84 38 95 898
E-mail: fec@ucm.ac.mz

Acta de Defesa da Tese de Doutoramento do Doutorando Nelson Chacha

O candidato foi avaliado em 18 valores.
Esta nota justifica-se por:

1. O tema é extremamente importante e actual na área de marketing;
2. Tem uma vasta e rica revisão da literatura;
3. A metodologia tem alguns fragilidades, ligadas à falta de instrumentos de recolha de dados e nota-se uma forte inclinação para a abordagem qualitativa o que não é muito adequado quando em falta o tema e objectivos propostos.

Silvia de Nascimento
Vogal 2
Profª. Doutora Silvia de Nascimento

Assinatura / 28.07.19





Universidade Católica de Moçambique
Faculdade de Educação e Comunicação
Coordenação do Doutoramento em Ciências de Comunicação
Av. 25 de Setembro, 512
C.P. 681, 70100 - Nampula - Moçambique
Tel: (+258) 26 21 65 21 Fax: (+258) 26 21 65 50 Cel: (+258) 84 38 95 898
E-mail: fec@ucm.ac.mz

Acta de Defesa da Tese de Doutoramento do Doutorando Nelson Chacha

Avaliado o estudante (candidate) foi verificado que no acto de defesa demonstrou dos conceitos de marketing. Ficou também expresso elevado domínio nos conceitos metodológicos. Por esses aspectos abonatórios acho por bem atribuir a nota quantitativa de 19 valores.

Vogal 1
Narane Talaquichande
28.07.19
Prof. Doutor Narane Talaquichande



Universidade Católica de Moçambique
Faculdade de Educação e Comunicação
Coordenação do Doutoramento em Ciências de Comunicação
Av. 25 de Setembro, 512
C.P. 681, 70100 - Nampula - Moçambique
Tel: (+258) 26 21 65 21 Fax: (+258) 26 21 65 50 Cel: (+258) 84 38 95 898
E-mail: fec@ucm.ac.mz

Acta de Defesa da Tese de Doutoramento do Doutorando Nelson Chacha

O candidato defendeu a sua tese de doutoramento de referência onde desenvolveu o conceito de currículo na sua prática de regência e Técnico, utilizou uma abordagem extensa e bem fundamentada com a utilização de um estudo inovador ao acrescentar o Nacional. Produziu um trabalho com uma abordagem muito sólida e com grande capacidade de argumentar e defesa de ideias em matéria.


Arguente 2

Prof. Doutor Nuno Goulart Brandão