
Índice Geral

Índice de Figuras	VI
Introdução.....	1
1. Revisão de Literatura	3
1.1 A Web 2.0	3
1.2 Os Blogs	8
1.3 As Wikis.....	10
1.4 As Redes Sociais	11
1.5 Web 2.0 na Banca.....	12
2. Metodologia	15
2.1 Recolha de dados netnográficos.....	17
3. Millennium BCP	19
3.1 Millennium BCP no Facebook.....	21
3.2 Millennium BCP no LinkedIn	24
3.3 Millennium BCP no Twitter	25
4. Caixa Geral de Depósitos	31
4.1 CGD no Facebook.....	33
4.2 CGD no LinkedIn	36
Conclusões, Limitações e Futuras Linhas de Investigação	39
Referências Bibliográficas.....	43
Anexos.....	47