

## Gestão de Mídias Sociais

### Objetivos Gerais:

Este curso é dirigido a todos os profissionais que trabalham com comunicação e relacionamento digital na banca, com o propósito de desenvolver competências estratégicas e operacionais para gerir eficazmente as mídias sociais. Visa capacitá-los a construir e proteger a reputação da instituição, aumentar o *engagement* com clientes e *stakeholders*, e responder aos desafios de um ambiente digital em constante evolução.

### Objetivos Específicos:

No final deste curso os participantes saberão:

- Compreender o papel estratégico das mídias sociais na comunicação corporativa do setor bancário.
- Planejar e implementar uma estratégia eficaz de presença digital, alinhada com os objetivos institucionais e regulatórios.
- Gerir conteúdos, interações e crises nas plataformas sociais de forma proativa e alinhada com as políticas internas.
- Analisar métricas e indicadores de desempenho para otimizar campanhas e presença digital.
- Assegurar a conformidade regulatória e ética na gestão das redes sociais.
- Utilizar ferramentas digitais para monitorizar, agendar e automatizar publicações.

### Destinatários:

Este curso destina-se a Profissionais das áreas de comunicação, marketing, relacionamento com clientes, reputação corporativa, compliance e gestão na banca.

### Carga Horária:

14 horas

### Conteúdo Programático:

#### **Módulo I – Fundamentos da Comunicação nas Mídias Sociais**

- Panorama atual das mídias sociais e seu impacto na banca;
- Comportamento dos utilizadores e tendências digitais;
- Papel das redes sociais na reputação corporativa.

#### **Módulo II – Planeamento Estratégico para Redes Sociais**

- Definição de objetivos e público-alvo;

- Criação de calendário editorial e gestão de conteúdos;
- Alinhamento com a estratégia global da instituição.

## **Módulo III – Gestão de Conteúdos e Engajamento**

- Produção de conteúdos relevantes e compliance regulatório;
- Técnicas para aumentar o envolvimento e a interação;
- Gestão de crises e respostas a comentários negativos.

## **Módulo IV – Ferramentas e Monitorização**

- Plataformas e ferramentas para agendamento e monitorização;
- Análise de métricas: KPIs e relatórios de desempenho;
- Automação e otimização de processos.

## **Módulo V – Ética, Compliance e Boas Práticas**

- Regras de conformidade específicas para o setor bancário;
- Gestão de dados pessoais e privacidade nas redes sociais;
- Casos práticos e estudo de situações reais.