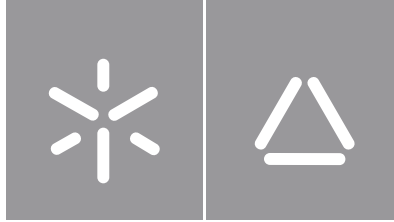


**Universidade do Minho**  
Instituto de Ciências Sociais

Bárbara Inês Ribeiro Pimenta

**Canais digitais de comunicação das marcas  
de luxo: análise da estratégia da Marques  
Soares**



**Universidade do Minho**  
Instituto de Ciências Sociais

Bárbara Inês Ribeiro Pimenta

**Canais digitais de comunicação das marcas  
de luxo: análise da estratégia da Marques  
Soares**

Relatório de Estágio  
Mestrado em Ciências da Comunicação  
Ramo Profissionalizante de Publicidade e Relações Públicas

Trabalho efetuado sob a orientação do(a)  
**Professora Doutora Ana Duarte Melo**

# DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

## **Licença concedida aos utilizadores deste trabalho**



Atribuição-NãoComercial-Compartilhalgual

CC BY-NC-SA

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

## DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

## RESUMO

Este Relatório de Estágio Curricular, enquadrado no 2º ano do Mestrado em Ciências da Comunicação (Ramo Profissionalizante de Publicidade e Relações Públicas), do Instituto de Ciências Sociais da Universidade do Minho, traduz as atividades realizadas em estágio curricular, na empresa Marques Soares (MS) - de 18 de setembro de 2019 a 30 de dezembro de 2019 - e propõe abordar a comunicação das marcas de luxo, ligadas ao mercado de moda e beleza.

Tendo em conta o surgimento e evolução da Internet, e o seu uso incontornável, o objetivo da pesquisa inerente ao relatório foi conhecer os canais digitais de comunicação e as respetivas estratégias das marcas de luxo do mercado acima indicado, nomeadamente da Marques Soares. Pretendeu-se analisar até que ponto e de que forma outras marcas similares — El Corte Inglés Portugal, La Redoute Portugal e Harrods — empregam os meios e estratégias da MS e avaliar a sua adequação, mostrando e discutindo alguns exemplos.

A partir de um enquadramento teórico-prático, delineou-se uma metodologia mista, quantitativa e qualitativa de análise contextual dos canais de comunicação digitais utilizados pelas marcas referidas, nomeadamente, o website, o Instagram e o Facebook — tarefa pedida, também, pelo departamento onde o estágio foi realizado. Como critérios de estudo observaram-se o layout, número de seguidores, informações fornecidas, publicações, entre outros.

Os resultados obtidos permitiram encontrar pistas eventualmente úteis para a estratégia digital da Marques Soares e aprofundar o conhecimento sobre o comportamento digital das marcas de luxo. E, com o que se observou das restantes marcas, foi ainda possível dar sugestões de táticas que a MS poderá usar para melhorar a sua comunicação.

**Palavras-chave:** canais de comunicação, canais digitais, era digital, redes sociais, marcas de luxo, comunicação online, estratégias digitais

# ABSTRACT

This Curricular Internship Report, for the 2nd year of the Master's in Communication Sciences (Advertising and Public Relations), from the Institute of Social Sciences of the University of Minho, reflects the tasks developed in the curricular internship at Marques Soares (MS) - from September 18 to December 30, 2019 - and intends to discuss communication by luxury brands associated with the world of fashion and beauty.

Considering the emergence and evolution of the Internet, and its unavoidable use, the report's objective is to know the digital communication channels and the respective strategies of the luxury brands in the market indicated above, especially Marques Soares. The intention was to analyze to what extent and in what way other similar brands – El Corte Inglés Portugal, La Redoute Portugal and Harrods – employ MS's means and strategies and assess their suitability, showing and discussing some examples.

Based on a theoretical-practical context, a mixed methodology (quantitative, and qualitative) was designed for analysis of the digital communication channels used by the aforementioned brands, namely, the website, Instagram, and Facebook - a task also requested by the department where the internship was held. As study criteria, the layout, number of followers, information provided, publications, among others, were observed.

The results obtained allowed to find potentially useful clues for Marques Soares' digital strategy and to deepen the knowledge about the digital behavior of luxury brands. Furthermore, observation of the other brands made it possible to suggest tactics that MS could use to improve its communication.

**Keywords:** communication channels, digital channels, digital age, social networks, luxury brands, online communication, digital strategies

# INDICE

INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO 1: O ESTÁGIO.....	2
1.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA .....	2
1.1.1 IDENTIDADE DA MARCA .....	3
1.1.1.1 Personalidade e tom de comunicação .....	3
1.1.1.2 Conceito gráfico e visual .....	4
1.1.2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO .....	6
1.2 TAREFAS DESENVOLVIDAS .....	8
CAPÍTULO 2: MEIOS DIGITAIS COMO CANAIS DE COMUNICAÇÃO DAS MARCAS DE MODA DE LUXO NA ATUALIDADE .....	12
2.1 O QUE SÃO MARCAS DE LUXO? .....	12
2.2 EVOLUÇÃO DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO .....	13
2.3 REDES SOCIAIS COMO MEIO DE COMUNICAÇÃO .....	17
2.4 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA COMUNICAÇÃO ONLINE .....	20
CAPÍTULO 3: METODOLOGIA E ANÁLISE DOS CANAIS DIGITAIS.....	22
3.1 : ANÁLISE DOS WEBSITES .....	23
3.1.1 WEBSITE MARQUES SOARES .....	23
3.1.2 WEBSITE EL CORTE INGLES PORTUGAL .....	25
3.1.3 WEBSITE LA REDOUTE PORTUGAL .....	27
3.1.4 WEBSITE HARRODS .....	29
3.2 ANÁLISE DAS REDES SOCIAIS .....	32
3.2.1 REDES SOCIAIS MARQUES SOARES .....	32
3.2.1.1 Instagram (@marquessoares.pt) .....	32
3.2.1.2 Facebook (@armazensmarquessoares) .....	40
3.2.2 REDES SOCIAIS EL CORTE INGLES PORTUGAL .....	47
3.2.2.1 Instagram (@elcorteinglespt) .....	47
3.2.2.2 Facebook (@EICorteInglesPortugal) .....	54
3.2.3 REDES SOCIAIS LA REDOUTE PORTUGAI .....	62
3.2.3.1 Instagram (@laredoutept) .....	62
3.2.3.2 Facebook (@LaRedoutePT) .....	69

3.2.4 REDES SOCIAIS HARRODS .....	77
3.2.4.1 Instagram (@harrods) .....	77
3.2.4.2 Facebook (@harrods) .....	84
3.3 DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....	92
CAPÍTULO 4: CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES .....	94
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Logótipo da marca.....	4
Figura 2: Cartaz de uma campanha da Marques Soares em 2019.....	5
Figura 3: Audiência das redes sociais em Portugal até janeiro de 2020.....	16
Figura 4: Redes sociais mais utilizadas em Portugal até janeiro de 2020.....	18
Figura 5: Website Marques Soares (dia 28 de outubro de 2020).....	23
Figura 6: Website El Corte Inglés Portugal (dia 28 de outubro de 2020) .....	26
Figura 7: Website La Redoute Portugal (dia 28 de outubro de 2020).....	28
Figura 8: Website Harrods (dia 28 de outubro de 2020) .....	30
Figura 9: Instagram Marques Soares (dia 28 de outubro de 2020) .....	33
Figura 10: Publicação com mais gostos no Instagram @marquessoares.pt, em agosto. ....	34
Figura 11: Publicação com menos gostos no Instagram @marquessoares.pt, em agosto.....	34
Figura 12: Publicação com mais gostos no Instagram @marquessoares.pt, em setembro. ....	36
Figura 13: Publicação com menos gostos no Instagram @marquessoares.pt, em setembro.....	36
Figura 14: Publicação com mais gostos no Instagram @marquessoares.pt, em outubro.....	37
Figura 15: Publicação com menos gostos no Instagram @marquessoares.pt, em outubro. ....	37
Figura 16: Publicação com mais gostos no Instagram @marquessoares.pt, em novembro.....	38
Figura 17: Publicação com menos gostos no Instagram @marquessoares.pt, em novembro.....	38
Figura 18: Publicação com mais gostos no Instagram @marquessoares.pt, em dezembro.....	39
Figura 19: Publicação com menos gostos no Instagram @marquessoares.pt, em dezembro. ....	39
Figura 20: Facebook Marques Soares (dia 26 de outubro de 2020). ....	40
Figura 21: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em agosto. ....	42
Figura 22: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em agosto. ....	42
Figura 23: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em setembro.....	43
Figura 24: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em setembro.....	43
Figura 25: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em outubro. ....	44
Figura 26: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em outubro. ....	44
Figura 27: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em novembro.....	45
Figura 28: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em novembro. ....	45
Figura 29: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em dezembro. ....	47
Figura 30: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em dezembro. ....	47
Figura 31: Instagram El Corte Inglés Portugal (dia 28 de outubro de 2020).....	48
Figura 32: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em agosto.....	49

Figura 33: Publicação com menos gostos no Instagram @elcorteinglespt, em agosto.....	49
Figura 34: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em setembro.....	50
Figura 35: Publicação com menos gostos no Instagram @elcorteinglespt, em setembro.....	50
Figura 36: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em outubro. ....	51
Figura 37: Publicação com menos gostos no Instagram @elcorteinglespt, em outubro. ....	51
Figura 38: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em novembro.....	53
Figura 39: Publicação com menos gostos no Instagram @elcorteinglespt, em novembro. ....	53
Figura 40: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em dezembro.....	54
Figura 41: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em dezembro.....	54
Figura 42: Facebook El Corte Inglés Portugal (dia 28 de outubro de 2020).....	55
Figura 43: Uma das publicações com mais gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em agosto. ....	56
Figura 44: Publicação com menos gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em agosto.....	56
Figura 45: Um dos posts com mais gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em setembro. ....	57
Figura 46: Publicação com menos gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em setembro. ....	57
Figura 47: Publicação com mais gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em outubro.....	59
Figura 48: Publicação com menos gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em outubro. ....	59
Figura 49: Publicação com mais gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em novembro. ....	60
Figura 50: Publicação com menos gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em novembro.....	60
Figura 51: Publicação com mais gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em dezembro. ....	61
Figura 52: Publicação com menos gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em dezembro.....	61
Figura 53: Instagram La Redoute Portugal (dia 28 de outubro de 2020).....	62
Figura 54: Publicação com mais gostos no Instagram @laredoutept, em agosto. ....	63
Figura 55: Publicação com menos gostos no Instagram @laredoutept, em agosto. ....	63
Figura 56: Publicação com mais gostos no Instagram @laredoutept, em setembro. ....	65
Figura 57: Publicação com menos gostos no Instagram @laredoutept, em setembro. ....	65
Figura 58: Publicação com mais gostos no Instagram @laredoutept, em outubro.....	66
Figura 59: Publicação com menos gostos no Instagram @laredoutept, em outubro. ....	66
Figura 60: Publicação com mais gostos no Instagram @laredoutept, em novembro. ....	67
Figura 61: Publicação com menos gostos no Instagram @laredoutept, em novembro.....	67
Figura 62: Publicação com mais gostos no Instagram @laredoutept, em dezembro. ....	68
Figura 63: Publicação com menos gostos no Instagram @laredoutept, em dezembro.....	68
Figura 64: Publicação com mais gostos no Facebook @LaRedoutePT, em agosto. ....	71
Figura 65: Publicação com menos gostos no Facebook @LaRedoutePT, em agosto. ....	71

Figura 66: Publicação com mais gostos no Facebook @LaRedoutePT, em setembro. ....	72
Figura 67: Publicação com menos gostos no Facebook @LaRedoutePT, em setembro. ....	72
Figura 68: Publicação com mais gostos no Facebook @LaRedoutePT, em outubro. ....	74
Figura 69: Publicação com menos gostos no Facebook @LaRedoutePT, em outubro. ....	74
Figura 70: Publicação com mais gostos no Facebook @LaRedoutePT, em novembro. ....	75
Figura 71: Publicação com menos gostos no Facebook @LaRedoutePT, em novembro. ....	75
Figura 72: Publicação com mais gostos no Facebook @LaRedoutePT, em dezembro. ....	77
Figura 73: Publicação com menos gostos no Facebook @LaRedoutePT, em dezembro. ....	77
Figura 74: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em agosto. ....	79
Figura 75: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em agosto. ....	79
Figura 76: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em setembro. ....	80
Figura 77: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em setembro. ....	80
Figura 78: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em outubro. ....	81
Figura 79: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em outubro. ....	81
Figura 80: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em novembro. ....	82
Figura 81: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em novembro. ....	82
Figura 82: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em dezembro. ....	84
Figura 83: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em dezembro. ....	84
Figura 84: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em agosto. ....	86
Figura 85: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em agosto. ....	86
Figura 86: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em setembro. ....	88
Figura 87: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em setembro. ....	88
Figura 88: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em outubro. ....	89
Figura 89: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em outubro. ....	89
Figura 90: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em novembro. ....	90
Figura 91: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em novembro. ....	90
Figura 92: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em dezembro. ....	91
Figura 93: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em dezembro. ....	91

## INDICE DE TABELAS

Tabela 1: Resumo da análise de agosto ao Instagram @marquessoares.pt.....	34
Tabela 2: Resumo da análise de setembro ao Instagram @marquessoares.pt.....	35
Tabela 3: Resumo da análise de outubro ao Instagram @marquessoares.pt.....	37
Tabela 4: Resumo da análise de novembro ao Instagram @marquessoares.pt.....	38
Tabela 5: Resumo da análise de dezembro ao Instagram @marquessoares.pt.....	39
Tabela 6: Resumo da análise de agosto ao Facebook @armazensmarquessoares .....	41
Tabela 7: Resumo da análise de setembro ao Facebook @armazensmarquessoares.....	43
Tabela 8: Resumo da análise de outubro ao Facebook @armazensmarquessoares .....	44
Tabela 9: Resumo da análise de novembro ao Facebook @armazensmarquessoares .....	45
Tabela 10: Resumo da análise de dezembro ao Facebook @armazensmarquessoares .....	46
Tabela 11: Resumo da análise de agosto ao Instagram @elcorteinglespt.....	49
Tabela 12: Resumo da análise de setembro ao Instagram @elcorteinglespt.....	50
Tabela 13: Resumo da análise de outubro ao Instagram @elcorteinglespt .....	51
Tabela 14: Resumo da análise de novembro ao Instagram @elcorteinglespt .....	52
Tabela 15: Resumo da análise de dezembro ao Instagram @elcorteinglespt .....	54
Tabela 16: Resumo da análise de agosto ao Facebook @ElCorteInglesPortugal.....	56
Tabela 17: Resumo da análise de setembro ao Facebook @ElCorteInglesPortugal .....	57
Tabela 18: Resumo da análise de outubro ao Facebook @ElCorteInglesPortugal .....	58
Tabela 19: Resumo da análise de novembro ao Facebook @ElCorteInglesPortugal.....	60
Tabela 20: Resumo da análise de dezembro ao Facebook @ElCorteInglesPortugal.....	61
Tabela 21: Resumo da análise de agosto ao Instagram @laredoutept.....	63
Tabela 22: Resumo da análise de setembro ao Instagram @laredoutept .....	64
Tabela 23: Resumo da análise de outubro ao Instagram @laredoutept.....	66
Tabela 24: Resumo da análise de novembro ao Instagram @laredoutept.....	67
Tabela 25: Resumo da análise de dezembro ao Instagram @laredoutept.....	68
Tabela 26: Resumo da análise de agosto ao Facebook @LaRedoutePT .....	70
Tabela 27: Resumo da análise de setembro ao Facebook @LaRedoutePT .....	72
Tabela 28: Resumo da análise de outubro ao Facebook @LaRedoutePT.....	73
Tabela 29: Resumo da análise de novembro ao Facebook @LaRedoutePT .....	75
Tabela 30: Resumo da análise de dezembro ao Facebook @LaRedoutePT .....	76
Tabela 31: Resumo da análise de agosto ao Instagram @harrods.....	79
Tabela 32: Resumo da análise de setembro ao Instagram @harrods.....	80

Tabela 33: Resumo da análise de outubro ao Instagram @harrods .....	81
Tabela 34: Resumo da análise de novembro ao Instagram @harrods.....	82
Tabela 35: Resumo da análise de dezembro ao Instagram @harrods.....	83
Tabela 36: Resumo da análise de agosto ao Facebook @Harrods.....	86
Tabela 37: Resumo da análise de setembro ao Facebook @Harrods.....	87
Tabela 38: Resumo da análise de outubro ao Facebook @Harrods .....	89
Tabela 39: Resumo da análise de novembro ao Facebook @Harrods.....	90
Tabela 40: Resumo da análise de dezembro ao Facebook @Harrods.....	91
Tabela 41: Resumo da análise dos websites .....	92
Tabela 42: Resumo da análise das redes sociais.....	93

# INTRODUÇÃO

No âmbito do segundo ano do Mestrado em Ciências da Comunicação, foi realizado um Relatório de Estágio Curricular, para posterior avaliação. Com este trabalho pretende-se refletir e consolidar tudo o que foi aprendido durante o estágio curricular.

O estágio proporciona uma formação profissional, servindo de suporte às bases teóricas do mestrado, e foi realizado de 18 de setembro a 30 de dezembro de 2019, num total de três meses, na empresa Marques Soares (MS).

Com base na experiência proporcionada pelo estágio e com a participação em tarefas relativas ao meio digital, verificou-se que esta marca tem vindo a apostar cada vez mais na sua comunicação a nível online. A partir deste facto, procurou-se perceber através do relatório a importância que os canais digitais têm atualmente para as marcas de luxo. Planeou-se, também, estudar a comunicação feita pela empresa, entender se a sua estratégia se assemelha à que é adotada pelas marcas de luxo do mesmo setor, se existe uma utilização eficaz dos canais e apresentar algumas sugestões que poderão ser valiosas para a empresa.

Com o crescimento da Internet, as marcas procuraram adaptar-se ao surgimento de novas possibilidades de comunicação: os seus canais evoluíram do offline para o online, transmitindo a ideia de modernidade. No entanto, vários autores não estão de acordo quanto às vantagens/desvantagens desta era digital para as marcas de luxo. Muitos acreditam que os canais de comunicação online são inadequados e não combinam com luxo. Outros afirmam que utilizar o mundo online pode ser muito favorável e que estas marcas devem apostar nesse meio. Estas diferentes perspetivas serão confrontadas ao longo do relatório e, posteriormente, será feita uma análise quantitativa de alguns canais digitais para verificar qual opinião estará mais adequada ao mundo atual. Será, então, feita uma observação ao website, Instagram e Facebook das marcas em investigação e perceber se estas plataformas poderão ser mais potenciadas pela Marques Soares.

Este relatório está dividido em quatro capítulos. O primeiro capítulo corresponde à parte prática do estágio (é abordada a marca, a sua comunicação e as tarefas realizadas), o segundo diz respeito à abordagem teórica do tema em questão (com base nos conteúdos lecionados durante o mestrado), o terceiro fala da metodologia e do estudo feito de forma a desenvolver o tema em questão e, por fim, o quarto capítulo correspondente à conclusão do relatório.

# CAPÍTULO 1: O ESTÁGIO

O estágio curricular foi realizado de 18 de setembro de 2019 a 30 de dezembro de 2019, na Marques Soares e, apesar das funções desempenhadas corresponderem à área de comunicação, foi inserido no departamento de marketing da empresa.

A vontade de concretizar o estágio na MS surgiu quando se iniciou a pesquisa de empresas que permitissem a execução do mesmo, para além das já apresentadas pela Universidade do Minho (que já tinham protocolo com a UM) e a escolha tornou-se mais facilitada depois da entrevista feita antes da candidatura a estágio. Para além de ser uma marca de luxo presente no mercado da moda e beleza, com vários anos de existência/experiência, fundada na minha cidade de residência, foi-me informada da possibilidade de desempenhar funções relativas aos meios digitais da mesma - forma de comunicação atualmente em crescimento e pela qual apresento bastante interesse (gestão de redes sociais) - e ainda a eventualidade de ficar por mais um período de tempo em estágio profissional - o que me permitiria ingressar no mercado de trabalho na minha principal área de estudos.

## 1.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Fundada a 5 de novembro de 1960, a Marques Soares é hoje uma referência no setor da moda em Portugal, que inicialmente destinava-se apenas à venda de malhas, camisaria e tecidos para vestuário, na cidade do Porto.

Segundo o Identity Book da empresa (Marques Soares, p. 5, s.d), em 1995, foi considerada uma das 500 empresas mais dinâmicas da Europa, pela European Foundation For Entrepreneurship Research.

Atualmente, a Marques Soares tem secções de homem, senhora, lingerie/praias, jovem, desporto, sapataria, ótica, joalharia/relojoaria, marroquinaria, perfumaria/cosmética, casa, viagens, escrita, eletrónica/eletrodomésticos e restauração. Está presente em sete distritos (Porto, Aveiro, Beja, Braga, Santarém, Évora e Vila Real), contabilizando um total de 15 lojas (três delas são lojas outlet), e os seus 59 anos de história fazem com que a MS seja considerada uma das casas de modas e vestuário mais atualizadas e elegantes do país.

A Marques Soares tem como **missão** construir uma relação baseada num atendimento de excelência e proximidade com o cliente, procurando sempre superar as expectativas do mesmo. E, por isso, desde o seu início, dedica a maior simpatia e cuidado ao consumidor.

Relativamente à **visão** da empresa, a MS pretende ser uma marca de referência nacional no que diz respeito à confiança e qualidade dos produtos e serviços, moderna, mas mantendo os princípios de atendimento do comércio tradicional.

A Marques Soares apresenta cinco **valores** que dirigem o seu caminho:

- Orientação para o cliente, criando valor para todos aqueles que se relacionam com a marca;
- Qualidade de serviço, continuando a diferenciar pelo atendimento personalizado e mantendo a competência, simpatia e responsabilidade;
- Diversidade, sendo uma marca que abrange todas as idades e onde estas encontram a qualidade e variedade que procuram;
- Criatividade e inovação, oferecendo soluções e facilidades que simplifiquem o dia-a-dia;
- Superação, sendo uma referência de moda e cumprindo as expectativas do público-alvo.

O **posicionamento** da empresa passa por querer ser uma marca de referência do sector relativamente à confiança e qualidade, de modo moderno e atual, sem esquecer os traços que a caracterizam. Pretendem ser uma segunda casa para o cliente, mantendo um relacionamento baseado em valores familiares. Este posicionamento tem como base a proximidade, o atendimento, a modernidade, o conforto, a personalização e o sentido da moda. Portanto, é necessário ouvir os clientes, perceber as suas necessidades, desejos e expectativas.

### 1.1.1 IDENTIDADE DA MARCA

Uma marca é caracterizada pela sua personalidade, linguagem e atributos que lhe são exclusivos. Para garantir a sua coerência, é necessário manter uma identidade coesa, duradoura e de fácil reconhecimento.

#### 1.1.1.1 PERSONALIDADE E TOM DE COMUNICAÇÃO

A personalidade de uma marca define quem esta é e como comunica com o público. Neste caso, a Marques Soares é atenta (é possível encontrar as últimas tendências), ativa (partilham conhecimento, talento e tempo com o consumidor) e próxima (produzir experiências para o cliente, criando relações duradouras).



O tom de comunicação da marca reflete a sua missão, visão e valores. Portanto, o tom da MS é claro (mostra uma linguagem simples, curta e direta), racional (a mensagem é rigorosa e apresenta o produto como solução de uma necessidade), aberto e próximo (o tom é sociável e humano, exibindo uma imagem cuidada e de proximidade).

### 1.1.1.2 CONCEITO GRÁFICO E VISUAL

A marca é o componente principal da identidade visual e a representação gráfica da mesma é o primeiro contacto com o público-alvo.

A Marques Soares valoriza a sua história e a herança da marca e o seu futuro estão compreendidos no conceito gráfico e visual. A sua imagem é direcionada para exclusividade e requinte, algo que pretendem despertar no cliente, e para a ideia de serem uma marca de referência. Também pretendem transmitir o posicionamento da marca e algumas palavras-chave que a definem: confiança, modernidade, excelência, bem-servir, cuidado, eficiência e rigor.

Assim, o conceito gráfico e visual da MS é constituído por símbolo, *lettering* e assinatura.

#### ❖ LOGÓTIPO

O logótipo da Marques Soares é composto pelo símbolo por cima do *lettering*, sendo a única configuração permitida (os dois devem ser utilizados em simultâneo), de forma a manter a estabilidade dos elementos e garantir a coerência e equilíbrio visual.



Figura 1: Logótipo da marca

#### ❖ SLOGAN

A Marques Soares apresenta duas assinaturas que, adicionalmente, poderão aparecer abaixo do logótipo. O mais frequente é “Faz parte da cidade” e a segunda opção (“Grandes armazéns”) está mais associada a comunicações para turistas.

## ❖ MARCA COLORLESS

A Marques Soares diferencia-se por ser uma marca *Colorless*, ou seja, apresenta-se com ausência de cor.

No mundo da moda, a cor é um dos aspetos mais importantes (a criatividade aposta constantemente neste elemento) e, muitas vezes, as pessoas rejeitam determinada peça porque não gostam da cor que ostenta ou porque acham que essa cor já não é tendência. De forma a reduzir este tipo de riscos, grandes marcas preferem desenvolver representações sem utilização de cor. A sua principal vantagem é que nunca passa de moda (não fica cromaticamente desatualizada), apresenta distinção (uma marca representada a preto tem garantia de leitura em alto contraste) e flexibilidade (a produção é simples e económica e a sua aplicação em vários suportes é facilitada). Além disso, a simplicidade cromática transmite um carácter sóbrio ou inovador, dependendo da forma como for empregue.

No caso da Marques Soares, em campanhas ou temáticas desenvolvidas, o logo é apresentado a negativo (branco sobre fundo cromático) ou preto



Figura 2: Cartaz de uma campanha da Marques Soares em 2019

## ❖ TIPOGRAFIA

Segundo o Identity Book da empresa (Marques Soares, p.25, s.d), A Marques Soares apresenta três tipos de fonte:

- A tipografia institucional – Gotham Round – tem elevada legibilidade, atratividade e é um tipo de letra descontraído. As suas variantes são utilizadas em títulos, subtítulos, slogan, textos de importância, textos corridos, contactos e infografias.
- A tipografia serifada – Beskerville Italic – apresenta um elevado contraste e elegância. É utilizada em textos corridos, contactos, infografias e outras informações, caso a tipografia institucional não possa ser utilizada.
- A tipografia alternativa – Trade Gothic Condensed – distingue-se por ser um tipo de letra agradável, uma vez que é arejada e espaçada, e combina com quase todos os tipos de letra. É utilizada como substituição da fonte institucional.

### 1.1.2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Relativamente aos canais de comunicação da marca, esta apresenta um plano relativamente estável, cujo mix de comunicação integra os seguintes canais.

- **ABERTURA DE ESTAÇÃO**

Como é comum nas marcas de moda, a Marques Soares divide e organiza o seu ano em duas estações: primavera/verão e outono/inverno. Estes são os canais de comunicação que a MS utiliza para divulgar a abertura de estações:

⇒ Catálogo

No início de cada nova estação, é publicado um catálogo de moda que apresenta diversas marcas e produtos referentes à mesma. Para além de ser um componente revelador de tendências, corresponde a um meio de compra para os clientes que se encontram mais distantes das lojas Marques Soares (podendo estes fazer a sua encomenda através de carta, telefone, email ou através da loja online). Este catálogo é enviado por correio aos clientes presentes na base de dados da empresa, facultado nas lojas para que todos os clientes tenham um exemplar e, ainda, é inserida uma versão digital no website da Marques Soares, para que esteja disponível a todo o público que se dirija a esta plataforma online.

⇒ Editorial de moda

O editorial de moda, elaborado no início de cada estação, é um elemento inspiracional – mostra as principais tendências e as peças “must have” da estação. Este editorial era enviado aos clientes da base de dados da Marques Soares e inserido no website da

marca, 30 dias após a abertura da estação. No entanto, esse método foi alterado e, atualmente, é apenas desenvolvida a versão digital deste elemento de comunicação.

⇒ Montras

A remodelação das montras é feita no início de cada estação e tem como função fortalecer a imagem e o posicionamento da Marques Soares, para além de divulgar as novas coleções.

⇒ Pórticos

Componente presente na(s) entrada(s) de cada loja, com comunicação idêntica a todos os outros elementos existentes na mesma.

⇒ Entrada do elevador

No início de cada estação, a capa do catálogo é colocada nos elevadores e permanece durante toda a estação.

⇒ Convite

A Marques Soares envia um convite para os clientes que não recebem o catálogo da marca. Este convite incentiva as pessoas a levantar o catálogo de forma gratuita em loja.

- CAMPANHAS

Durante as estações, surgem promoções relacionadas com secções, marcas, tipos de produtos ou, até mesmo, temáticas (por exemplo, o Dia dos Namorados). Estas promoções são comunicadas através de cartazes (colocados nas caixas e na respetiva secção), vinil de montra (informação colocada nos vidros das montras), cabides pendurantes e etiquetas (colocados juntamente com a roupa abrangida pela respetiva promoção) e ainda pórticos.

- EVENTOS/WORKSHOPS

Em algumas alturas do ano, a Marques Soares organiza eventos com o apoio das marcas. Conhecer tendências e obter conselhos de especialistas, *showcooking* e apresentações de produtos são alguns exemplos de eventos que a marca organiza.

- OUTROS MEIOS

- ⇒ Mupis

Para além dos canais de comunicação mencionados, a Marques Soares comunica aberturas de estação, campanhas e algumas marcas em mupis que se encontram localizados em parques de estacionamento próximos das lojas (Porto, Aveiro, Braga e Vila Real). Este meio apresenta uma comunicação inspiracional e acompanha sempre a temática do assunto a tratar. Apresentam sempre um rodapé com o logótipo da Marques Soares, o url do website e das redes sociais e, ainda, alguns dados de contacto.

- ⇒ SMS

A Marques Soares também comunica com o seu público através de mensagens via telemóvel. Estas cumprem certas regras: devem começar com “MARQUES SOARES” e, de seguida, o restante discurso (o tratamento deve ser feito sempre por “você”).

- ⇒ Anúncios em revistas

Por vezes, são selecionados alguns meios de imprensa para realizar publicidade institucional.

- ⇒ Newsletters – enviadas para clientes com conta na MS.

- ⇒ Website – plataforma de e-commerce atualizada em 2019.

- ⇒ Redes Sociais

## 1.2 TAREFAS DESENVOLVIDAS

O plano de estágio atribuído pelo departamento de marketing (onde o estágio foi realizado) incidiu sobre atividades e estratégias de comunicação utilizadas pela Marques Soares tanto em meio online como offline.

Durante o período de estágio curricular (18 de setembro a 30 de dezembro de 2019) foi solicitada a realização de diversas tarefas: apoio na gestão de redes sociais da marca (Instagram e Facebook); funções de relações públicas; apoio no desenvolvimento da brochura de natal e catálogo primavera-verão 2020.

- Apoio na gestão das redes sociais

A principal função desempenhada foi o apoio na gestão das redes sociais da Marques Soares.

Mensalmente, enviava o planeamento do mês em questão para a empresa responsável por agendar as publicações nas redes sociais da MS, a Wise Pirates. Este planeamento mensal era definido previamente pela equipa do departamento de marketing e consistia no fornecimento de imagens (devidamente recortadas nos formatos adequados para cada rede social) e do briefing de cada trilogia - conjunto de três imagens, por cada tema - visto que a MS funciona dessa forma na plataforma Instagram.

No briefing (anexo 1 como exemplo) era indicado:

- ⇒ o tema a ser abordado;
- ⇒ as marcas a serem identificadas (quando necessário);
- ⇒ as palavras-chave a serem usadas nas descrições;
- ⇒ os links dos produtos presentes em cada imagem, para que estes fossem identificados no Instagram e Facebook (no sentido de redirecionar o público para o produto, na loja online) - em alguns casos, a identificação do produto não é necessária, nomeadamente quando se trata de marcas (por exemplo, Longchamp) e/ou secções de produtos (por exemplo, ótica) que não são vendidas online.

Depois disto, desenvolvia um ficheiro com o “código 10” (número identificador) dos artigos e a indicação do dia em que os mesmos seriam partilhados nas redes sociais que seria enviado para o departamento de gestão de clientes, uma vez que é esta repartição que trata de responder ao público nas plataformas online.

No Facebook, fui também responsável por inserir os produtos que seriam partilhados nas redes sociais, na loja online da plataforma. Só assim os produtos poderiam ser identificados nas imagens do Instagram. No início do mês de dezembro, desenvolveu-se um método que introduzia os produtos (presentes no website) na loja do Facebook, de forma automática.

Para além disto, era feita uma análise mensal da Marques Soares e dos seus principais concorrentes nestas duas plataformas, feita no início do mês seguinte. Tendo em conta que o estágio curricular se iniciou no meio do mês de setembro, foi logo feita a análise mensal de agosto.

- Funções de relações públicas

Foi-me atribuída a tarefa de acompanhar as figuras públicas durante o processo de escolha de roupa, na loja física. Algumas personalidades tinham a opção de plafond (indicado pelo departamento

de marketing), outras a opção de empréstimo e, em alguns casos, ambas (como por exemplo Jorge Gabriel).

Ajudei, também, no processo de escolha e envio de produtos (nomeadamente fatos, camisas e gravatas) para o guarda-roupa do canal televisivo RTP – onde a pessoa responsável por esse sector, pertencente ao canal, tinha a total liberdade de escolher os tons, padrões e tecidos mais convenientes (dentro de um conjunto de propostas).

E ainda, no dia 9 de novembro de 2019, dei apoio na comemoração do 59º aniversário da Marques Soares que teve música ao vivo e, ainda, oferta de bolo e espumante aos clientes. Além de acompanhar todo o evento em loja (que durou 4 horas) e captar algumas imagens/vídeos para serem posteriormente partilhadas nas redes sociais da MS (nomeadamente nas histórias do Instagram), dei auxílio na receção de músicos e equipa de trabalho temporário contratados.

- Apoio no desenvolvimento da brochura de natal e catálogo primavera-verão 2020

No fim de novembro, foi desenvolvida a Brochura de Natal. Foi, então, solicitado apoio no desenvolvimento da listagem de produtos a serem inseridos na mesma. Assim, foi introduzido, num ficheiro Excel, o tipo de artigo e a marca dos produtos que estavam presentes nas imagens inseridas na brochura, o seu “código 10”, o preço de venda, o seu código na brochura e o nome da imagem onde o respetivo produto aparece (algumas informações, como é o caso do preço de venda, eram dadas pelo departamento de gestão de stocks). Posteriormente, esta lista foi enviada para o departamento de gestão de clientes para que fosse mais fácil a identificação dos artigos pelo mesmo.

No início de dezembro, começou a ser desenvolvido o novo catálogo, para a época primavera-verão de 2020, e a tarefa que me competia realizar era a de gerar as legendas para as páginas do catálogo. Num ficheiro em Excel, eram introduzidos os artigos fotografados para o catálogo (marca, descrição, referência do fornecedor, tamanhos, cores e composição – informações dadas pelo responsável de cada secção), nome da imagem onde estes apareciam e identificação do número de página em que seriam inseridos (previamente definidas). Cada secção do catálogo (mulher, lingerie, relojoaria e joalharia, ótica, carteiras, sapataria, perfumaria e cosmética, praia, jovem, desporto, homem, criança e casa) tinha o seu respetivo ficheiro Excel.

Depois de completado, cada ficheiro era enviado para o departamento de gestão de stocks para que fosse adicionado o preço de custo, o preço de venda e o “código 10”. De seguida, através de uma fórmula previamente fornecida pela Marques Soares, procedeu-se ao processo de concatenar, isto é, colocar as informações de cada coluna no formato da legenda que é utilizada nos catálogos da marca:

DESCRIÇÃO DO PRODUTO (ex.: T-SHIRT)

Composição (ex.: 50% poliéster, 48% viscose, 2% elastano)

Tamanhos (ex.: XS, S, M, L, XL)

Cores (ex.: Vermelho, Marinho com branco e Preto)

Preço de venda (ex.: 50 €)

Em geral, cada página do catálogo corresponde a uma marca. A marca é comunicada no canto superior (esquerdo ou direito) da respetiva página. Quando existe mais que uma marca por modelo, ou seja, se, por exemplo, as calças e a camisola usadas forem de marcas diferentes, a descrição do produto inclui a marca do mesmo.

De todas as tarefas desenvolvidas, a que me deu mais gosto de desempenhar foi o apoio nas plataformas digitais da marca uma vez que, como já referi, tenho bastante interesse por gestão de redes sociais.

Globalmente, posso afirmar que nenhuma função foi extremamente difícil. Cada uma tinha um certo grau de exigência, mas foi-me sempre dado auxílio ao longo de todo o estágio curricular, o que tornou as tarefas mais acessíveis.



# CAPÍTULO 2: MEIOS DIGITAIS COMO CANAIS DE COMUNICAÇÃO DAS MARCAS DE MODA DE LUXO NA ATUALIDADE

## 2.1 O QUE SÃO MARCAS DE LUXO?

Uma marca de luxo vende bens de luxo que, de acordo com Strehlau (citado em Pereira e Schneider, 2017, p. 97), definem-se por ser bens apelativos, de difícil aquisição, restritos a elites, com elevado grau de relacionamento com o consumidor e capazes de transmitir mensagens sociais. Portanto, os seus consumidores procuram alcançar prazer emocional, distinção, pertença, aceitação social e satisfação quando adquirem determinado produto de luxo. Ao longo dos tempos, estes bens conseguiram justificar “um preço elevado, ou seja, sensivelmente superior aos preços de produtos com funcionalidades tangíveis comparáveis” (citado em Pereira e Schneider, 2017, p. 97).

Segundo Cunha e Santos (2019), a moda de luxo vende produtos (principalmente moda, joalheria e cosmética) de elevada qualidade, caracterizados por inovação e design de alto nível e destinados a um determinado nicho do mercado capaz de suportar preços elevados. Martins (2009) acredita que para uma marca ser conhecida como moda de luxo precisa de ter alguns atributos, para além dos já referidos: a sua cultura, personalidade, história, nome, símbolos que possam estar associados e país de origem. Estas marcas transferem para os seus produtos uma noção de sonho, magia e sedução.

Phau e Prendergast (2000) afirmam as marcas de luxo procuram alcançar e manter o prestígio. Por isso, competem pela exclusividade, por um bom reconhecimento da sua identidade e qualidade e, ainda, pela lealdade dos seus clientes. Estes autores vão ao encontro do princípio de raridade que as marcas de luxo têm, ou seja, se muitas pessoas possuírem/consumirem a marca, o seu prestígio fica desvalorizado. Riley & Lacroix (2003) também dão a conhecer esta perspetiva apoiando a ideia de que as marcas de luxo têm de ser desejadas por todos, mas apenas consumidas pelos mais felizes.

Em geral, de acordo com a ideia abordada por Sampaio (2013) as marcas de moda pretendem vender um determinado estilo de vida, proporcionando uma imagem e status de qualidade. Isto significa que as características físicas de certo produto são ultrapassadas, fazendo com que as pessoas se relacionem com a identidade e imagem da marca. Estas marcas de luxo estão associadas normalmente a grandes cidades: Chanel associada a Paris, Burberry a Londres... Vicenzi (2012) apoia a tese que indica que se devem criar produtos que sejam "seres vivos" e “marcas pessoa”, isto é, que tenham

carácter e personalidade (2012, p. 26). Justino (2012) aborda a ideia de que a percepção de luxo tem vindo a sofrer alterações: nos dias de hoje, adota uma visão mais emocional e tornou-se numa forma de satisfação pessoal e não unicamente ferramenta de diferenciação social.

A comunicação de uma marca é mais do que uma apresentação de um o produto ou da própria marca. Favero, Alvarez e Vieira (2013) concordam que a comunicação de uma marca não só tem como objetivo mostrar de forma clara as vantagens de um produto como também encantar o consumidor. Isto porque, no momento de escolher uma marca, este é impulsionado pela emoção. Uma marca de moda de luxo deve ter uma comunicação seletiva, que apele a nível emocional e que mostre o seu posicionamento, tendo sempre em consideração os princípios da raridade. “A marca de luxo deve ser bastante conhecida, para que as pessoas a tenham como aspiração de consumo” (Martins, 2009, p. 54).

Por fim, na visão de Allérès (citado em Vicenzi, 2012, p. 26), existem três tipos de luxo e a comunicação difere entre si: o inacessível, cuja comunicação tem como finalidade desenvolver e sustentar a magia da marca; o intermediário, onde a comunicação procura manter a imagem da marca através de revistas de especialidade e relações públicas; e o acessível, onde são feitas grandes campanhas de comunicação (preservando sempre a imagem do produto).

## 2.2 EVOLUÇÃO DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Segundo o site Negócios SC (2018), canais de comunicação caracterizam-se por representar a forma como a mensagem é conduzida até ao público e, portanto, os dois grandes que existem atualmente são: canais online e offline. Dentro destes existem diversos meios de comunicação - ferramentas utilizadas em cada mensagem (formato e espaço em que estará inserida). Nos dias de hoje, as marcas utilizam como meios os media tradicionais (que englobam principalmente a televisão, a rádio e a imprensa – não esquecendo os outdoors) e os novos media, relacionados com o mundo digital em que vivemos.

Dos meios de comunicação tradicionais, a imprensa é aquela que mais tem interesse para as marcas de moda de luxo – principalmente revistas de especialidade, por exemplo Vogue. A nível publicitário, é o meio que regista maior percentagem de pessoas que se recordam de algum tipo de anúncio (aproximadamente 50%) – segundo dados do estudo de Pereira (2012, p. 37). Relativamente à

televisão, este meio difere do anterior uma vez que praticamente não se assiste a anúncios de marcas de luxo, à exceção de perfumes e cosméticos que, apesar de produtos luxuosos, podem ser adquiridos por qualquer comprador. A utilização da rádio é praticamente inexistente neste segmento de mercado. No entanto, estes canais deixaram de ser o foco na comunicação devido à evolução dos meios digitais. Estes últimos são mais interativos e permitem uma troca de informação em tempo real.

Em relação aos novos media e, especificamente aos websites, Riley e Lacroix (2003) deram continuidade a um estudo de Nyeck e Roux, de 1997, que apresentava como tema a capacidade que a internet detém como forma de comunicação das marcas de luxo – o primeiro estudo mostra bastantes limitações devido ao período em que foi desenvolvido pois a internet ainda estava no começo. Neste segundo estudo, foram feitas entrevistas a gestores de algumas marcas, analisaram o conteúdo de 54 websites de diferentes categorias de luxo e ainda distribuíram questionários a consumidores.

Concluiu-se que os gestores indicavam como uma das principais dificuldades a falta da atmosfera da loja física. Relativamente aos consumidores, estes tanto mostraram aspetos positivos (poupança de tempo, toda a informação necessária disponível e interatividade) como negativos (falta de segurança, lentidão, nem sempre se encontra o que se está à procura). Quanto à análise aos websites, verificou-se que a maioria dos websites possuíam conteúdo contínuo, poucos utilizavam formato de vídeo, cerca de metade apresentavam lentidão no carregamento e apenas 15% tinham a hipótese de compra online.

No entanto, nestes últimos anos (a partir da década de 1990) a internet tem evoluído significativamente e a maioria das marcas de luxo já entrou na internet, criando redes sociais, websites e até mesmo aplicações. O estudo de Pereira (2012) comprova esse progresso. Nesta pesquisa foram analisados os meios de comunicação tanto offline (os chamados tradicionais) como os online. Todas as marcas das 15 analisadas (Armani, Burberry, Calvin Klein, Chanel, Dior, Ermenegildo Zegna, Gucci, Hermès, Lacoste, Lanvin, Louis Vuitton, Pierre Cardin, Prada, Ralph Lauren e Versace) mantinham um website operacional e presença em redes sociais. Apenas três não possibilitavam vendas online e cinco não tinham aplicações oficiais. Ou seja, as marcas sobrepuseram os pontos positivos aos negativos de ter presença online, acompanharam o progresso destes canais e ainda apostaram na venda online. Ainda segundo o mesmo estudo, relativamente ao local de compra de produtos de luxo, verificou-se que a maior percentagem de compra offline e online está presente em lojas e websites multimarca – o caso, por exemplo, da Marques Soares. Quanto à experiência dos utilizadores nos websites destas marcas de luxo, apurou-se que o tempo de carregamento e rapidez, a interatividade, a apresentação geral do site, a informação atualizada e a transmissão da cultura são fatores muito satisfatórios. Também neste estudo

de 2012, foram mostrados alguns motivos pelos quais os consumidores não faziam compras online. Dentro destes estão a impossibilidade de experimentação e desconfiança na segurança de dados.

Em 2016, Martins, Ikeda e Crescitelli elaboraram uma pesquisa em 148 websites de marcas de luxo mundiais – apenas serão selecionados os resultados de 122 cujas categorias são vendidas na marca que será estudada, a Marques Soares (joalheria/relojoaria, cosméticos, vestuário, perfumaria, acessórios e artigos para casa). Verificaram que as ferramentas mais comuns são a subscrição de newsletter, contacto através do próprio website e partilha de hiperligações para as redes sociais. Relativamente aos possíveis níveis de interação (mínima, entre pares e pessoal), todas estas categorias apresentavam perguntas frequentes, newsletter, hiperligação para redes sociais e blogue, associar-se à marca, possibilidade de envio de e-mails e convite para ligar. Com isto, percebe-se que as marcas de moda de luxo tentaram procurar recursos para enfrentar o maior desafio, isto é, gerar interatividade com o público-alvo no meio digital.

Atualmente, os pontos fracos do mundo digital já são mais facilmente resolvidos. Por exemplo, a Farfetch Brasil inclui na sua aplicação um provador virtual que permite ao consumidor experimentar o produto antes de o comprar. Em relação à segurança de dados, as marcas devem comunicar no seu website a forma segura como operam. Exibir "símbolos" de prémios de confiança (quando existentes) ou mesmo informar que os dados do utilizador são tratados de forma segura relativamente aos métodos de pagamento (um dos prováveis motivos para tal insegurança), são procedimentos que devem ser tomados. No entanto, é possível que este último aspeto já não seja mais um obstáculo ao e-commerce, tendo em conta os dados mais recentes do estudo feito no início de 2020 (Social Trends Report 2020), que serão comunicados de seguida.

Com a evolução da tecnologia e a era digital, o comportamento do consumidor tornou-se diferente e este está cada vez mais presente ativamente nestes meios de comunicação – aumentando a sua exigência. Por isso, é fundamental estar a par das tendências e oportunidades que possam existir. Segundo o estudo Social Trends Report 2020, feito pela empresa Hootsuite no início de 2020, os utilizadores de internet em Portugal aumentaram 3% em relação ao início do ano anterior. Para além disso, houve também um aumento de 6,6% de novos utilizadores de redes sociais (69% no mesmo período).

Relativamente às faixas etárias, percebe-se pela figura 3 que a maior parte das pessoas que utilizam as redes sociais têm entre 18 e 54 anos e são maioritariamente mulheres. De salientar que

entre as plataformas mais utilizadas pelos portugueses estão o Facebook e o Instagram e a audiência nestas duas redes é a seguinte:

- Facebook – seis milhões de utilizadores, 52.5% mulheres e 47.5% homens;
- Instagram – aproximadamente quatro milhões de utilizadores, 55.3% mulheres e 44.7% homens.

Como referido anteriormente, este estudo revela que já não existem tantas barreiras a nível de compras online: a pesquisa mostrou que 88% dos utilizadores digitais procurou por um produto/serviço para comprar, 81% visitou uma loja online e 65% comprou um produto via online.

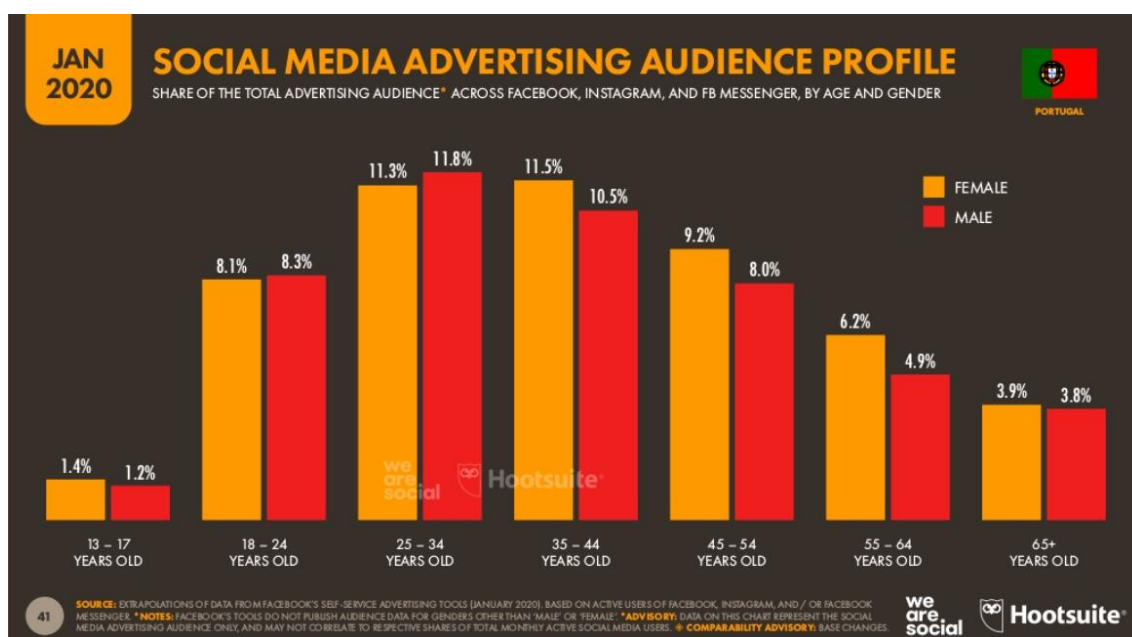


Figura 3: Audiência das redes sociais em Portugal até janeiro de 2020

Para Araújo e Santos (2018), as marcas de luxo alteraram a sua forma de comunicar. Atualmente, as marcas deixaram de ver o seu público como um consumidor e passaram a vê-lo com pessoas individuais. Os autores afirmam que o mercado de luxo alterou a sua visão do mundo e começou a pensar mais no “prazer individual” (Araújo & Santos, 2018, p. 3) e não apenas na ostentação que expunha. Dão ainda como exemplo a campanha da marca Chanel (Inside Chanel) que conta a história da marca de uma forma autêntica, “possibilitando os consumidores a entrarem na história do crescimento da marca” (Araújo & Santos, 2018, p. 11). Esta é uma técnica de storytelling – contar histórias –, cujo objetivo é desenvolver apelo emocional, empatia, curiosidade e criar uma relação de proximidade com o público. Lucchi e Nunes (2018) dão o exemplo da Dior: em 2014, foi lançado um

documentário (“Dior e Eu”) onde se mostra os bastidores do primeiro desfile do designer de moda Raf Simons em conjunto com a marca.

Outro caso de sucesso é a marca Burberry que se destaca com as suas estratégias digitais, apostando nas redes sociais para atingir as gerações mais jovens. A partir de 2010, começou a fazer transmissões ao vivo dos seus desfiles – estratégias que têm como finalidade encantar o público e transportar atmosfera luxuosa. Tornou assim os desfiles de moda acessíveis a todos os consumidores, o que antigamente não acontecia. Para além disso, partilhou no seu canal de Youtube, em 2012, um vídeo chamado *Craftsmanship: Burberry Tailoring* que apresenta um apelo emocional e procura construir uma relação entre a Burberry e o público-alvo. Neste vídeo, a marca pretendeu acima de tudo dar um contexto da história da marca e mostrar as características do produto ao seu público-alvo – estratégia utilizada pelas marcas de luxo para exibir a união entre o tradicional e o moderno, de forma a se tornar intemporal.

## 2.3 REDES SOCIAIS COMO MEIO DE COMUNICAÇÃO

As redes sociais dizem respeito a grupos de pessoas que comunicam, interagem e trocam informações com outros. Com o surgimento da internet e a sua evolução, ocorreram mudanças na sociedade e apareceram novas formas de comunicação, fazendo com que as redes sociais passassem também a existir no meio online. Existem assim os atores e as suas conexões, formando uma comunidade virtual.

Inicialmente surgiram os blogues, uma plataforma que modernizou o mundo da moda – onde era possível encontrar tendências e dicas que anteriormente apenas eram transmitidas através de revistas e programas especializados. Estes conteúdos eram partilhados pelos chamados blogueiros que rapidamente se tornaram especialistas, ganhando credibilidade, visto que apresentavam uma relação próxima com o público.

Com a evolução dos meios digitais, os blogueiros começaram a deixar os seus blogues e direcionaram-se para as redes sociais e as marcas adaptaram as suas estratégias de comunicação e começaram também a utilizar estas plataformas como meio de partilha de informação.

Surgiu, assim, o termo recente de influenciador digital. Segundo Karhawi (2016), estes deixaram de ser utilizadores normais de redes sociais e passaram a ser vistos como uma marca, uma vez que cada um deles “produz conteúdos temáticos, com frequência e credibilidade” (Karhawi, 2016, p. 42).

Para esta autora, estes utilizadores “têm redefinido as práticas e dinâmicas dos mercados contemporâneos ao se consolidarem como figuras de destaque no ambiente digital” (Karhawi 2016, p.39). Na visão de Terra (2015), os influenciadores digitais “aglutinam audiências em torno de si e ajudam a construir lembrança de marca, produtos, serviços e campanhas” (Terra, 2015, p. 111) e, por isso, as empresas tentam ligar-se a influenciadores “que já tenham comunidades engajadas com temáticas parecidas ou afins às suas” (Terra, 2015, p. 111). Esta é uma forma publicitária de uma marca conseguir atingir o seu público-alvo com o prestígio e credibilidade destas personalidades e que muitas vezes passa despercebida aos olhos dos consumidores. Okonkwo (citado em Pereira, 2012, p. 56) afirma que utilizar celebridades como meio de comunicação é essencial para as marcas de moda de luxo. É uma forma de aumentar o reconhecimento de uma marca. Gomes & Gomes (2017) asseguram que a aposta em influenciadores digitais aumenta a visibilidade da marca, comparando com a publicidade tradicional.

De acordo com o estudo feito no início de 2020 pela Hootsuite, 59% da população mundial utiliza a internet (aumento de 7% em relação ao ano passado) e 49% utiliza redes sociais (aumento de 9.2% relativamente ao ano passado). Em Portugal, os valores são diferentes: 83% são utilizadores de internet (aumento de 3%) e 69% de redes sociais (aumento de 6.6%). Como é possível verificar na figura 4, o Facebook (lançado em 2004) e o Instagram (lançado em 2010) estão entre as redes sociais mais utilizadas em Portugal. Isto mostra que utilizar as plataformas digitais como forma de comunicação é uma oportunidade que deve ser aproveitada.

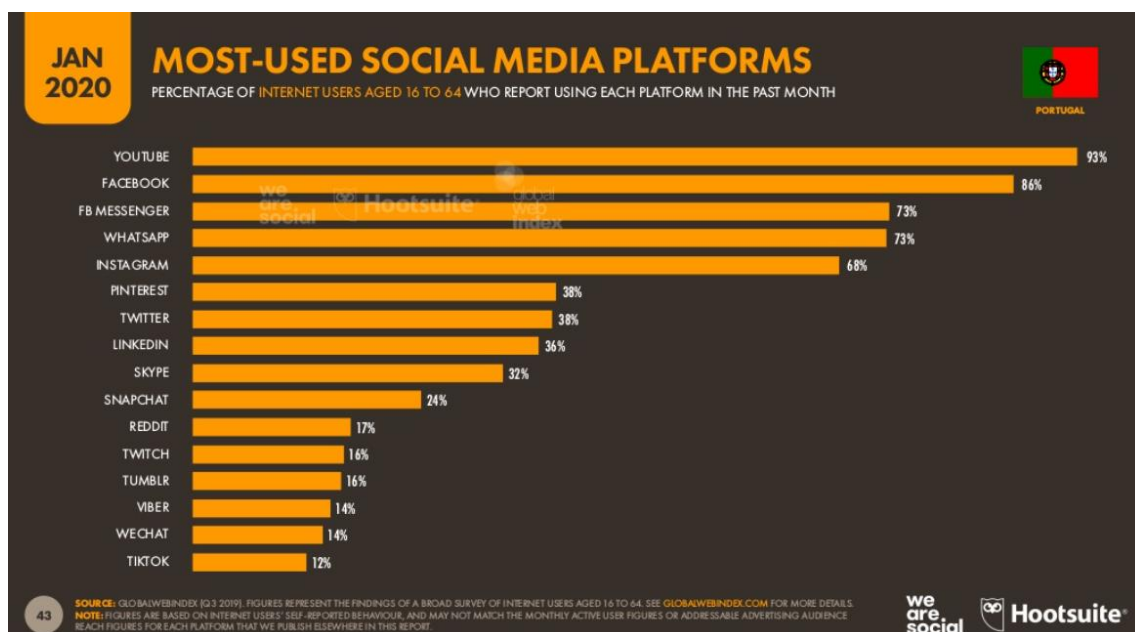


Figura 4: Redes sociais mais utilizadas em Portugal até janeiro de 2020

Atualmente, o Instagram e o Facebook são duas ferramentas que ajudam as marcas a exprimirem-se de forma rápida e ampla através de imagem e vídeo. São utilizados por estas como meio de divulgação de conteúdo (produtos, serviços, campanhas, promoções...) e podem ser, ainda, consideradas um meio publicitário, uma vez que permitem a criação de anúncios.

O Instagram tornou-se um meio de comunicação fundamental no que diz respeito ao mundo da moda, uma vez que permite às marcas divulgar conteúdo de forma a atrair o consumidor. É uma plataforma digital onde é possível publicar imagens, vídeos, histórias, boomerangs, fazer transmissões em direto, enviar mensagem, entre outras ferramentas que facilitam apelo visual. Os consumidores de moda encontram-se nas redes sociais não só para se inspirarem, mas também para realizarem compras. Tendo em conta que o principal foco desta rede social é a imagem, é importante abordar a fotografia de moda. Antigamente, esta era utilizada para mostrar detalhes e acabamentos, mas com o passar dos anos, passou a ser utilizada como meio publicitário: atualmente, a fotografia de moda transmite emoção e desejo, tendo como objetivo a promoção e venda de produtos. É de salientar que as publicações patrocinadas, apesar da sua identificação, podem passar facilmente despercebidas pela página inicial do utilizador. Nesta, a ordem das publicações segue um algoritmo que determina o que é mais atrativo para o utilizador, segundo os seus gostos e contas seguidas.

Relativamente ao Facebook, esta é uma plataforma cuja missão é a de conceder aos seus utilizadores a capacidade de criar comunidades, de partilhar e interagir com o resto do mundo. É uma rede social que relaciona pessoas através das suas páginas de perfil e dos seus seguidores. Para além da interação social que disponibiliza, permite ainda a criação de páginas (de marcas, organizações, entre outros) e a criação de grupos de interesse.

As redes sociais ajudam as marcas a atingir os seus consumidores, visto que as aproxima das pessoas. Apesar da interatividade e da experiência que o mundo digital disponibiliza, as marcas devem conhecer bem o seu público-alvo e o comportamento do consumidor online, que são cada vez mais exigentes.

Nos dias de hoje, é fácil e rápido aceder a conteúdos (tendências, novidades) sobre moda através das redes sociais, nomeadamente o Instagram. É importante que se utilize este canal em empresas/marcas de moda pois, segundo Sampaio (2013), é um meio para divulgar produtos, dicas, lançamentos, tendências e conhecer a opinião dos consumidores. As pessoas não seguem uma marca nas redes sociais apenas para receber informações. Estas ferramentas servem também para os



utilizadores partilharem a admiração e interesse que têm por uma determinada marca com as suas conexões no meio online. Ficando assim ligados à imagem e cultura das marcas.

A utilização de plataformas digitais contribuiu para que as marcas de moda investissem cada vez mais na imagem dos seus produtos.

## 2.4 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA COMUNICAÇÃO ONLINE

Ao desenvolver a comunicação de uma marca de moda de luxo, é necessário ter em apreciação tanto os pontos positivos como os negativos. Alguns autores acreditam que internet não é compatível com o público das marcas de luxo, outros aceitam que este mundo digital consegue trazer inovação na imagem de uma marca de luxo até porque este setor tem de ser vanguardista (Riley e Lacroix, 2003).

Com a rápida evolução do meio online, com o surgimento das redes sociais e com os consumidores de moda a participarem de forma ativa, é fundamental que as marcas relacionadas a este tema estejam presentes no mundo digital. É uma forma mais fácil de atingir o público-alvo, saber o que ele deseja e como age, facilitando o relacionamento com este. Até porque as pessoas estão nas redes sociais como forma de entretenimento e, nesse sentido, torna-se o momento ideal para divulgar produtos e serviços. Além disso, Galhanone e outros autores (citado em Martins, Ikeda e Crescitelli, 2016) acreditam que o meio digital é uma forma de aproximar os potenciais clientes da loja, uma vez que estes poderiam sentir-se intimidados a entrar numa loja física de uma marca de luxo.

Segundo Oliveira (2014), a comunicação não se deve manter imóvel. Uma vez que esta tem a capacidade de construir uma marca, deve evoluir e modernizar-se, acompanhando a atualidade. E as marcas de moda de luxo têm tentado adaptar-se aos novos meios de comunicação, de forma a garantir a sua exposição e fortalecer o seu posicionamento e a sua identidade.

No entanto, o alcance global destas novas redes sociais (ampla divulgação) caminha no sentido contrário ao da exclusividade que é característica nos produtos de luxo, fazendo com que estas marcas ganhem o risco de serem banalizadas. Martins, Ikeda e Crescitelli (2016) apoiam a ideia de que na internet falta relacionamento humano e pessoal e ainda há a perda da atmosfera da loja física (não existe cheiro, toque, paladar), que se encontra normalmente em pontos nobres das cidades. Estes são fatores importantes no luxo e refletem a aura exclusiva e de prestígio da marca.

A democratização das marcas de luxo faz com que a característica exclusiva destas perca significado e leva a que criem produtos para vários segmentos de mercado. Como é o caso da marca Escada, que possui a submarca Escada Sport, mais desportiva.

Kim e Ko (2012) acreditam que a comunicação das marcas de moda de luxo que é feita nas redes sociais aumenta a visibilidade das mesmas e promove uma relação mais próxima com o público, principalmente o mais jovem, reduzindo preconceitos. Ou seja, as redes sociais online contribuem para uma proximidade com o cliente, mantendo um contacto permanente – há transmissão rápida de mensagens e fácil recessão de feedback. Isto pode significar maior fidelização ou aumento na frequência de compra – aumenta o acesso ao produto.

Atualmente, não há maneira de evitar a presença nas redes sociais até porque os utilizadores comentam sobre marcas (principalmente as que têm reconhecimento) nestes meios. Por isso, segundo Gabriel (citado em Pereira e Schneider, 2017, p. 96) para que estas se protejam, o melhor é estarem presentes no mundo digital e medir o que acontece.

Outras vantagens estão relacionadas com baixo custo de divulgação de produtos e/ou serviços, possibilidade de segmentação do perfil dos consumidores e capacidade de produzir conteúdo e não apenas informação de consumo.

Para que a presença online seja positiva para as marcas de luxo e para que estas tenham uma boa comunicação nas redes sociais, Kapferer (citado em Teixeira e Machado, 2018, p. 128) indica dois fatores necessários: não comunicar com o objetivo de vender e estimular a personalização e interatividade na relação com o consumidor. Pereira e Schneider fizeram um estudo para entender se "as estratégias de comunicação de marcas de moda de luxo nas redes sociais influenciam o valor percebido pelo consumidor" (2017, p. 97) tendo em conta algumas características que não devem ser perdidas: o status a ser transmitido, a excelência na qualidade dos produtos, a eficiência no desempenho, a estética presente na moda, a magia que deve ser transmitida e o entretenimento que deve oferecer ao público. Segundo a pesquisa elaborada (2017, p. 109), onde se analisou o valor da marca Tiffany & Co. nas suas redes sociais, foi possível perceber que a marca conseguia passar para o público-alvo a ideia de sofisticação, raridade e excelência, e não diminuía a magia da marca apesar da falta de entretenimento que este sentia. Ou seja, as redes sociais são uma forma de tornar visível uma marca e dar-lhe credibilidade.

## CAPÍTULO 3: METODOLOGIA E ANÁLISE DOS CANAIS DIGITAIS

Este relatório teve como objetivo entender o tipo de comunicação que tanto a Marques Soares como a sua concorrência utilizam nas suas plataformas digitais e verificar se realmente estas ferramentas são utilizadas de forma adequada pelas marcas de luxo em Portugal, em particular, pela Marques Soares. A análise consistiu numa metodologia composta, utilizando como método a abordagem mista que proporciona uma obtenção de resultados mais completa: inicialmente fez-se um estudo qualitativo, com o objetivo de se obter tipos de publicações feitas (inspiração, decoração, produto...) e facilitar o trabalho quantitativo.

O desenho metodológico incluiu ainda um estudo tanto ao website como às redes sociais em foco (Instagram e Facebook) da Marques Soares. Foi também elaborada uma análise comparativa com as plataformas da concorrência (El Corte Inglés e La Redoute – Portugal) e da principal marca de referência e inspiração (Harrods) - marcas identificadas pelo departamento de marketing da MS. Nesta análise, a amostragem é não-probabilística visto que o período definido foi intencional, correspondendo ao período de estágio curricular.

Relativamente à recolha de dados dos websites, foi feito um levantamento da comunicação feita em todos eles. Tendo em conta que, atualmente, a maioria dos websites das marcas de luxo possuem e-commerce, analisou-se o conteúdo da página inicial, página de produto e outras informações. Para além disso, observou-se o seu formato (que é também um modo de comunicar com o público) - a loja online deve manter coerência com a loja física (recriar o ambiente e a atmosfera física) de forma a transmitir a história, a cultura e personalidade da marca, e este ambiente é constituído pelo design e layout (cores, tipo de letras, imagens, vídeos, música...).

Quanto à recolha de dados das redes sociais, todas estas foram feitas mensalmente, englobando o período de estágio (setembro a dezembro de 2019) e o mês antecedente (agosto 2019), de forma a ter um histórico e conhecer o tipo de comunicação praticada pelas marcas. Estes dados compreenderam os tipos de publicação (produto, inspiração, campanha...) definidos previamente, identificações em cada post (produtos, marcas...), hashtags utilizados, número de gostos, comentários, partilhas e visualizações (em caso de vídeo), eventuais respostas a comentários, hiperligação redirecionando a publicação e secções divulgadas. Estas informações ajudaram a perceber que conteúdo gere mais feedback por parte do público-alvo e permitiram analisá-lo de forma mais profunda. Ainda no Facebook, analisou-se a utilização da ferramenta de eventos. De salientar que, como se tratou de uma análise comparativa, o estudo feito nas redes sociais da concorrência foi elaborado no mesmo período.

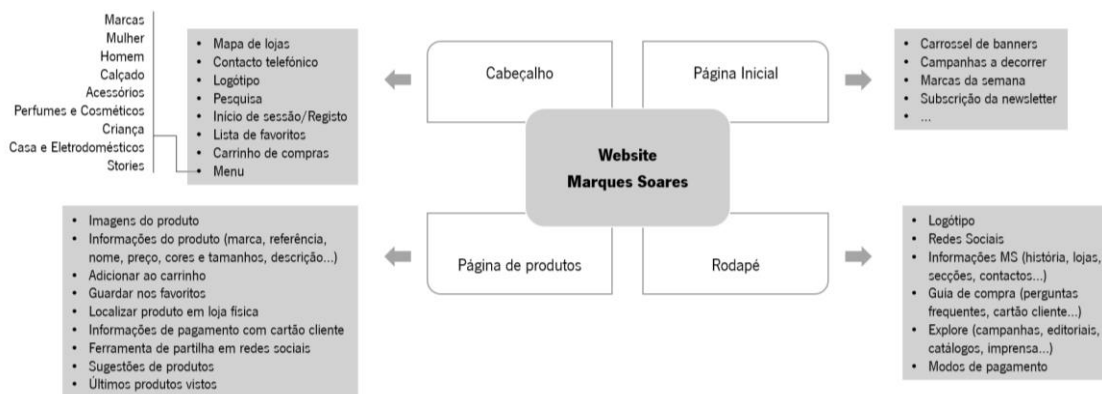
### 3.1 ANÁLISE DOS WEBSITES

Foi realizada uma análise tanto ao website da Marques Soares como aos websites dos concorrentes (El Corte Inglés Portugal e La Redoute Portugal) e ao website da marca de referência e inspiração (Harrods), uma vez que este meio de comunicação é fundamental - é o instrumento de comércio digital que as marcas possuem para gerar vendas.

Os critérios analisados passaram por averiguar o aspeto visual, o layout das páginas, a quantidade de informação que estas detinham e como estaria organizada a página de produto.

#### 3.1.1 WEBSITE MARQUES SOARES

A Marques Soares (<https://www.marquessoares.pt/pt/>) apresenta um website com um design moderno e *clean*, de fundo branco. O esquema seguinte descreve o mapa do website da marca.



Esquema 1: Mapa do website Marques Soares

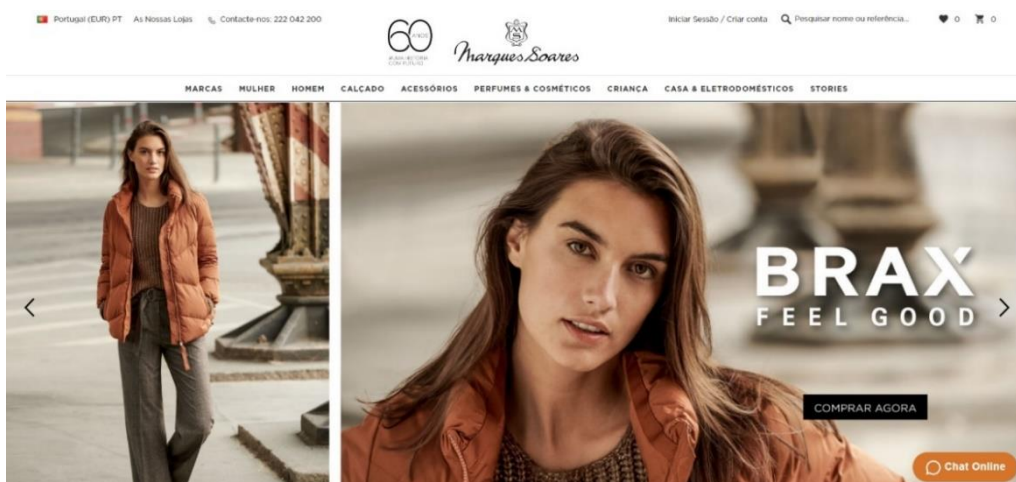


Figura 5: Website Marques Soares (dia 28 de outubro de 2020)

O cabeçalho do website, visível na figura 5, dispõe ao lado esquerdo, ferramentas como a possibilidade de seleccionar o país de destino, moeda e idioma (apenas está disponível Portugal, euro e língua portuguesa, respetivamente), hiperligação para o mapa de lojas Marques Soares e contacto telefónico geral. Ao centro encontra-se o logótipo da MS acompanhado pelo logo mais recente do aniversário de 60 anos da marca e, ao lado direito, o início de sessão ou registo, ferramenta de pesquisa, lista de favoritos e carrinho de compras. Por fim, o menu principal da página que apresenta diversos separadores: marcas (onde o cliente pode encontrar a lista de marcas vendidas online bem como seleccionar a que deseja ver), secção mulher, homem, criança, calçado, acessórios, perfumes e cosméticos, casa e eletrodomésticos, “Stories” (onde é possível encontrar os editoriais mais recentes) e promoções. O menu principal ainda apresenta um secundário, com as categorias de produto, que só aparece quando o utilizador coloca o ponteiro em cima de cada separador.

Quanto ao corpo da página inicial, o primeiro elemento visível é um carrossel de *banners* a divulgar a nova coleção, promoções, campanhas e algumas marcas. Avançando mais um pouco para baixo encontramos várias imagens a divulgar o tema atual a decorrer na loja online (neste caso, a publicação do editorial de outono-inverno, campanhas a decorrer, marcas da semana e outras secções e ainda uma caixa de texto a apelar à subscrição da newsletter.

O rodapé encontra-se dividido em dois. A parte inicial apresenta quatro figuras para informações sobre o cartão cliente (Marques Soares+), envios grátis, devoluções e atendimento ao cliente. Na parte inferior, o rodapé é constituído por seis colunas:

- Logótipo, redes sociais da marca (Facebook, Instagram e LinkedIn) e alguns certificados;
- Informações sobre a Marques Soares (história, lojas, secções, contactos, recrutamento);
- Duas colunas com hiperligação para página das marcas e secções existentes;
- Guia de compra (medidas relacionadas com Covid-19, perguntas frequentes, guia de tamanhos, cartão cliente, protocolos, entre outros);
- “Explore”, que inclui campanhas, imprensa, catálogos e editoriais e, ainda, revista Magnitude.

Por fim, apresenta os modos de pagamento através de ícones e outras ligações como termos e condições e livro de reclamações online.

Na página de cada categoria/secção, é possível encontrar três produtos por linha (de forma a ser mais fácil a visualização de todos os artigos), utilizar filtros e ordenar por relevância, preço ascendente e descendente, alfabeticamente (A a Z ou Z a A), os mais recentes e os mais vendidos. Como já foi dito

anteriormente as categorias de cada secção podem ser escolhidas num menu secundário que aparece quando o utilizador coloca o ponteiro por cima da secção que pretende.

Na página de produtos, em primeiro lugar, visualizamos as imagens dos mesmos (ao lado esquerdo). Em geral, na secção de moda, são inseridas na loja online três imagens de cada produto (frente, trás e pormenor) e, sempre que possível as imagens são compostas por manequins. Em sapataria, são introduzidas cinco imagens de cada produto e, noutras secções, o número de imagens varia conforme as existentes por parte das marcas ou fotografadas pela MS.

Ao lado direito, podemos encontrar:

- Detalhes sobre marca, referência Marques Soares, nome, preço, cores e tamanhos disponíveis;
- Botões de adicionar ao carrinho, guardar na lista de favoritos/desejos e localizar produto em loja;
- Informação sobre pagamento com cartão cliente;
- Ferramentas de partilha da página do produto nas redes sociais (Facebook, Pinterest e Twitter).

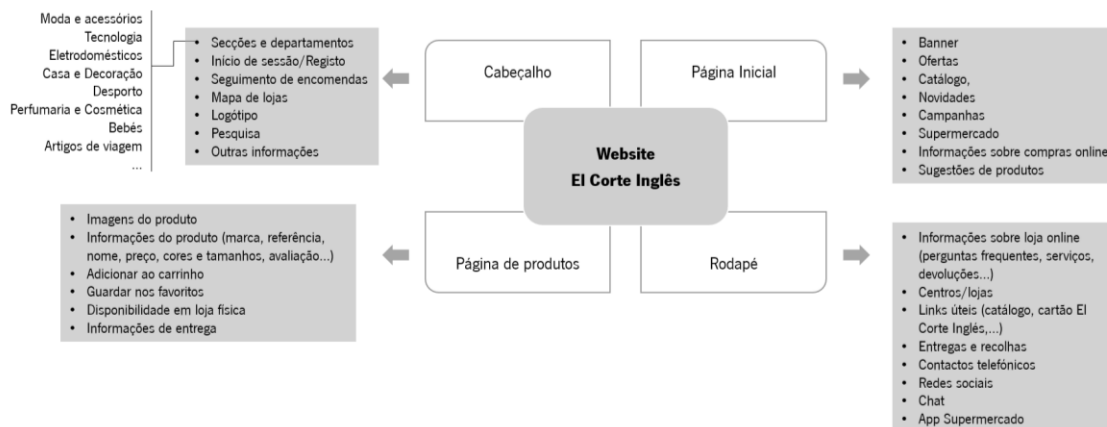
A página inclui ainda informação adicional (descrição do produto, referência do fornecedor, composição, lavagens) e uma imagem, normalmente, de um pormenor (quando esta existe).

Por fim, o website mostra sugestões de produtos que o utilizador pode gostar mediante a sua procura na loja online e ainda os últimos produtos vistos pelo mesmo.

De salientar que na página correspondente à Imprensa, pode-se encontrar alguns eventos feitos pela marca e notícias sobre a Marques Soares, saídas nos meios de comunicação. Dentro deste separador, encontramos o website feito para celebrar o aniversário Marques Soares – inclui histórias de antigos clientes (em formato de vídeo e texto) e a possibilidade para qualquer cliente da Marques Soares partilhar a sua história com a marca.

### 3.1.2 WEBSITE EL CORTE INGLÉS PORTUGAL

O El Corte Inglés Portugal (<https://www.elcorteingles.pt/>) apresenta um website com fundo branco com várias informações a preto e com um *template* moderno. O mapa resumido do website da marca é traçado no esquema 2.



Esquema 2: Mapa do website El Corte Inglés Portugal



Figura 6: Website El Corte Inglés Portugal (dia 28 de outubro de 2020)

Como é possível ver na figura 6, o cabeçalho do website dispõe de uma barra horizontal de cor cinza com um separador que inclui todas as secções e departamentos da marca, o início de sessão/registo, o seguimento de encomendas, hiperligação para o mapa com todas as lojas ECI e ainda uma ligação para a página de ajuda. Mais ao baixo, encontra-se o logótipo, ao lado esquerdo, e, ao lado direito, a ferramenta de pesquisa. De seguida, é visível uma barra horizontal preta com algumas informações, nomeadamente entregas a partir de 40€.

Relativamente ao corpo da página inicial, o primeiro elemento visível é um *banner* a divulgar a campanha de momento. Inclui, ainda, algumas ofertas, catálogo, novidades, outras campanhas a decorrer, comunicação do supermercado, novidades e, por fim, informações sobre compras online (entregas no dia, entregas gratuitas superiores a 40€ e click&collect) e sugestões de alguns produtos.

O rodapé encontra-se dividido em cinco colunas com informações sobre loja online (perguntas frequentes, devoluções, serviços, como comprar/pagar, livro de reclamações online, entre outros), centros (localização e horários, eventos, página destinada a turistas), links úteis (catálogos digitais, cartão

El corte Inglés, informação corporativa...), sites pertencentes ao ECI (supermercado, site espanhol, viagens, seguros, guias turísticos, entre outros), entregas e recolhas (click&collect, click&car, entregas no dia, devoluções grátis) e contactos telefónicos. Na parte inferior, o rodapé apresenta as redes sociais da marca (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Pinterest), o chat online, a aplicação do supermercado e certificados de confiança.

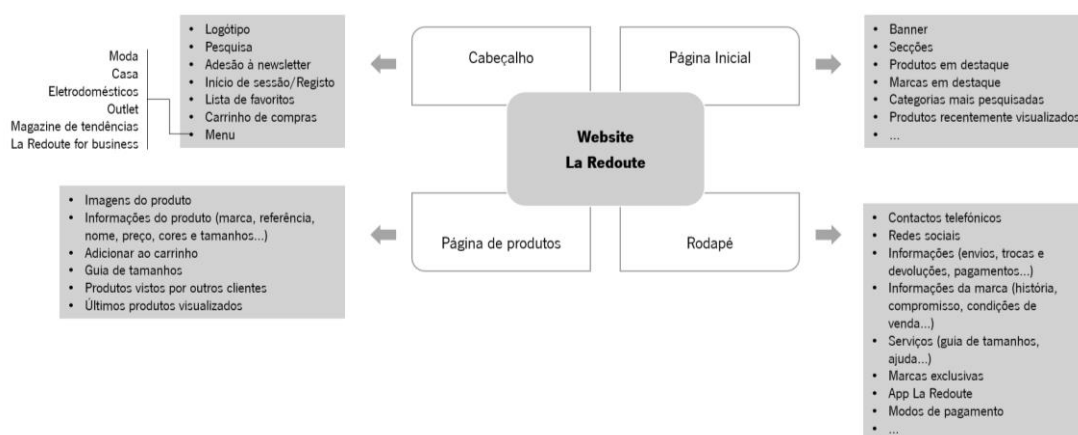
Na página de cada categoria/seccção, é possível encontrar as hiperligações das subcategorias, utilizar filtros, ordenar e seleccionar a melhor forma para visualizar os produtos.

Na página de produtos, no geral as imagens são do mesmo género das partilhadas pela Marques Soares. No lado direito encontra-se a marca do produto, o nome, opiniões (em estrelas) de quem já comprou, o preço, escolha de cor e tamanho (com guia de tamanhos disponível), opção de adicionar aos favoritos, juntar ao carrinho, informação de entrega ao domicílio e click&collect. Mais abaixo, informações o produto (características, composição, lavagem), preços de entrega e devoluções, disponibilidade em loja e referências do produto.

De salientar a página L Manifesto que corresponde a um blogue incorporado no website do ECI, onde é possível encontrar entrevistas e editoriais relacionados com moda – zona inspiracional do website.

### 3.1.3 WEBSITE LA REDOUTE PORTUGAL

A La Redoute Portugal (<https://www.laredoute.pt/>) apresenta um website com características semelhantes ao das marcas anteriores: fundo branco e informações a preto, com *template* moderno e simples. O esquema 3 corresponde a um mapa do website da marca.



Esquema 3: Mapa do website La Redoute Portugal





Figura 7: Website La Redoute Portugal (dia 28 de outubro de 2020)

O cabeçalho do website dispõe de uma barra horizontal de cor preta com algumas informações e códigos e desconto. A seguir, e como é possível ver na figura 7, é visível o logótipo do lado esquerdo, uma barra de pesquisa ao centro e, do lado direito, a possibilidade de adesão à newsletter, o início de sessão/registo no website, a lista de favoritos do utilizador e o cesto de compras. A barra de menu apresenta secções de moda, casa, eletrodomésticos, outlet e, ainda, a "Magazine de tendências" e o separador "La Redoute for business". Cada secção tem um menu secundário.

Relativamente ao corpo da página inicial, o primeiro elemento visível é um *banner* a divulgar a campanha a ocorrer, seguido de hiperligação para algumas secções. Descendo na página, também encontramos alguns produtos em destaque no momento e algumas marcas com conteúdo mais inspiracional, categorias mais pesquisadas, produtos recentemente visualizados e, ainda, garantia de confiança. No canto inferior direito, está disponível o botão para voltar ao topo da página.

O rodapé encontra-se dividido em três. A parte inicial inclui contacto telefónico e hiperligação para as redes sociais da marca (Facebook, Twitter, Pinterest e Instagram). A seguir são apresentadas quatro figuras para informações sobre envios, trocas e devoluções, contactos e pagamento seguro. Na parte inferior, o rodapé é constituído por cinco colunas que apresentam informações sobre a marca/empresa (história, compromisso, condições de venda, recrutamento, entre outros), serviços (guia de tamanhos, ajuda, trocas e devoluções, e outros), marcas exclusivas, universo La Redoute (hiperligação para a aplicação, blogue Magazine tendências, vídeos e espaço B2B) e subscrição da newsletter. Por fim, apresenta os modos de pagamento através de ícones.

Na página de cada categoria/secção, é possível encontrar as hiperligações das subcategorias e utilizar filtros e ordenar.

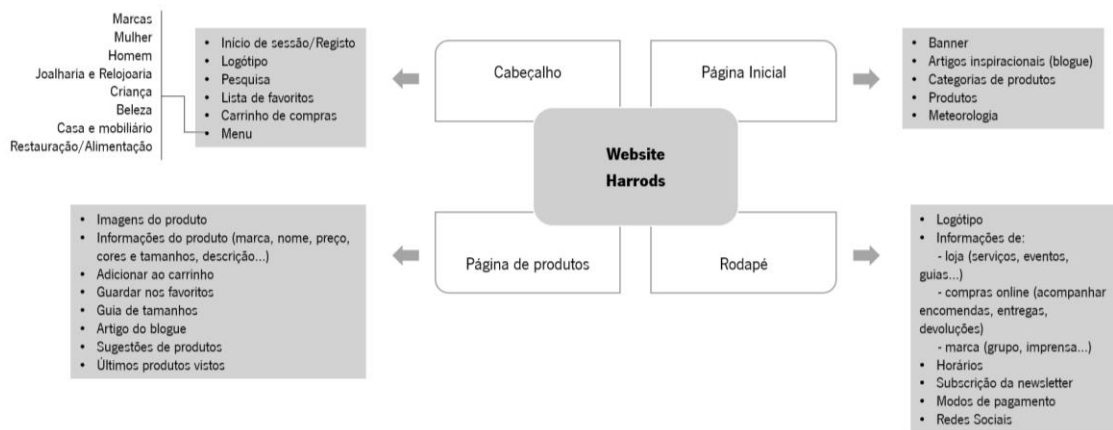
Na página de produtos, no geral as imagens são do mesmo género das partilhadas pela Marques Soares (algumas vezes são inspiracionais), o que não faz muito sentido pois trata-se de uma loja online e as imagens deveriam focar-se no produto e não haver elementos de distração – essas fotos deveriam ser divulgadas apenas nas redes sociais ou em comunicação impressa, na loja física (em cartazes, mupis, entre outros). No lado direito encontra-se a marca do produto, o nome, ancora para ver detalhes (que nos leva um pouco mais a baixo na página) – não tem grande funcionalidade –, as cores e tamanhos disponíveis, o guia de tamanhos, o preço e a opção de juntar ao carrinho (com indicação de envio grátis a parti de 30€ e trocas e devoluções grátis). De seguida existe uma divisão horizontal com alguns artigos vistos por outros clientes e, só depois, os detalhes do artigo (descrição, referências, composição e cuidados, cores disponíveis e tamanhos) e ainda uma imagem do produto. Numa outra divisão horizontal, é possível encontrar artigos que os clientes que viram o produto em específico também gostaram e, por fim, os últimos artigos vistos pelo próprio utilizador e palavras-chave em destaque. De salientar que a primeira divisão é dispensável uma vez que mais importante são os detalhes do produto que o utilizador está a observar e que é mais interessante a sugestão de outros artigos gostados pelos restantes clientes – possivelmente consumidores com o mesmo gosto que o próprio utilizador.

A página da "Magazine de tendências" corresponde a um blogue incorporado no website da La Redoute, onde é possível ler artigos relacionados com produtos vendidos pela marca sobre decoração, moda, entre outros. Inclui também fotografias de clientes, divulgadas nas redes sociais, que tenham a identificação da marca (@laredoute) ou da hashtag (#laredoute), divididas em mulher, criança e móveis. E ainda, apresentação de alguns criadores convidados que fizeram parceria com a La Redoute.

A “La Redoute for business” é uma página destinada a quem pretende fazer projetos com produtos vendidos pela La Redoute. Apresenta preços adaptados, uma equipa de apoio ao cliente, ainda, uma opção de pedir orçamento.

### 3.1.4 WEBSITE HARRODS

O Harrods (<https://www.harrods.com/en-pt/>) apresenta um website com um estilo inspiracional (mais artístico e com imagens de formato mais inspirador), mantendo ainda o aspeto *clean*. É possível encontrar no mapa do website no esquema seguinte.



Esquema 4: Mapa do website Harrods

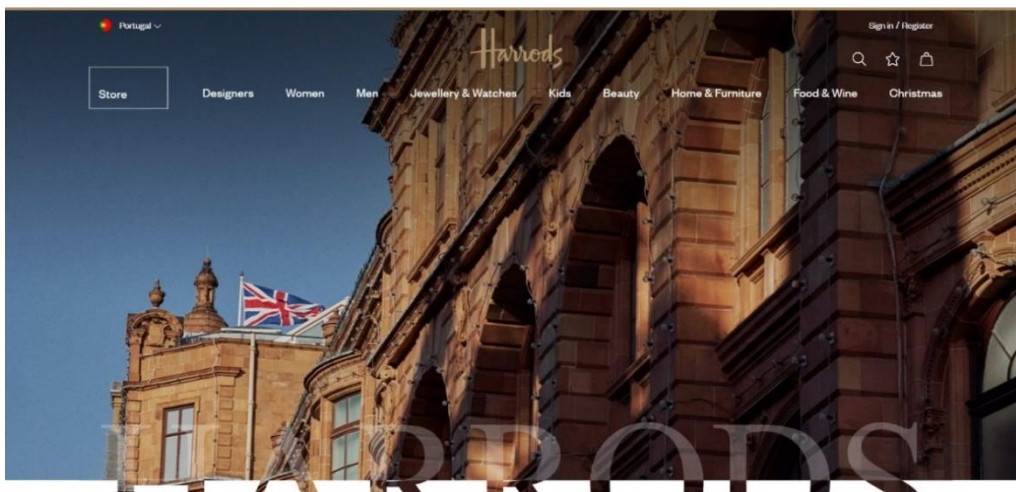


Figura 8: Website Harrods (dia 28 de outubro de 2020)

Como se pode ver na figura 8, o cabeçalho do website dispõe de uma ferramenta de seleção do país do utilizador, juntamente com a moeda (do lado esquerdo) e a opção de início de sessão e registo (no lado direito). De seguida, é apresentado o logótipo (ao centro) e a ferramenta de pesquisa, lista de favoritos e cesto de compras. A barra de menu apresenta diversos separadores: informações sobre a loja, lista de designers/marcas que a empresa vende, e ainda secções de mulher, homem, joalharia/relojoaria, criança, beleza, casa/mobiliário e alimentação. Cada divisão tem um menu secundário.

Ao avançar na página inicial, o cabeçalho transforma-se numa barra de cor branca com apenas alguns elementos: o logótipo, ferramenta de pesquisa, lista de favoritos e cesto de compras. Ao voltar para o topo, esta barra aumenta, apresentando o menu com os vários separadores referidos anteriormente.

O corpo da página inicial é diferente de todas as outras marcas já analisadas. O banner inicial acompanha o cabeçalho e a partir do momento que se avança na página, o nome da loja (que se encontra em destaque e misturado com a imagens inicial) desaparece. De seguida, é possível ver um banner que inclui uma imagem inspiracional com hiperligação a um artigo de inspiração e alguns produtos presentes nesse mesmo. Outras imagens aparecem com o avançar da página: categorias de alguns dos artigos escritos nos “Stories” (género de blogue incorporado no website), hiperligações para diferentes categorias de produto (acompanhadas por imagens inspiracionais), alguns produtos, ofertas no restaurante e, ainda, a meteorologia atualizada na cidade onde a loja se encontra e próximos eventos.

O rodapé incorpora o logótipo Harrods e encontra-se dividido em cinco colunas. Estas apresentam informações sobre a loja (serviços, eventos, restaurantes, guias e indicações sobre o Covid-19), compras online (acompanhamento da encomenda, entregas e devoluções), serviço ao cliente (perguntas frequentes, cartão cliente, cartão oferta, contacto, entre outros), a marca (grupo Harrods, imprensa, recrutamento e outros) e horários. De seguida, faz-se um apelo/incentivo para subscrever a newsletter. Por fim, mostra métodos de pagamento e hiperligação para as redes sociais (Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram, Youtube) e chat. Por fim, apresenta os modos de pagamento através de ícones.

Na página de cada secção/categoria, é possível utilizar filtros e ordenar (recomendados, novo, preço ascendente/descendente) e são mostrados três produtos por linha (as imagens iniciais mostram apenas o produto e não a/o manequim). Ao passar por cima da imagem de cada produto, é possível visualizar as suas restantes imagens.

Na página de produtos, no lado direito, encontra-se informação de nova coleção (quando é o caso), a marca, nome do produto, preço, cor, tamanhos disponíveis com o próprio guia, quantidade a comprar, botão de adicionar ao cesto ou à lista de desejos/favoritos. Ao lado esquerdo, a galeria de fotos do produto. Mais a baixo, uma pequena descrição com tom inspiracional, detalhes do produto, lavagem e tamanho do manequim (juntamente com uma imagem) e, por fim, composição. No fim da página, hiperligação para um artigo do “Stories” (da mesma secção), indicação do local da secção a visualizar (juntamente com morada), lista com sugestões de produtos que utilizador poderá gostar e produtos recentemente visualizados.

Relativamente às páginas “Stories”, estas são uma fonte de inspiração e divulgação dos produtos vendidos das diversas secções Harrods. É possível encontrar em cada artigo algumas imagens/vídeos inspiracionais, dicas, identificação dos produtos presentes (de maneira a que o utilizador possa comprar de forma mais rápida) e, em alguns casos, a identificação do autor.

## 3.2 ANÁLISE DAS REDES SOCIAIS

Foi realizada uma análise às redes sociais da Marques Soares, dos concorrentes (El Corte Inglés Portugal e La Redoute Portugal) e da marca de referência e inspiração (Harrods), visto que estes meios de comunicação são dos mais utilizados e consumidos pelo público tanto dos bens de luxo como dos restantes mercados em geral. Os dados retirados destas plataformas foram analisados de seguida e organizados por mês.

Os critérios analisados foram o número de seguidores, o tipo de publicações, as identificações em posts, hashtags utilizadas, hiperligações, quantidade de gostos, comentários, partilhas, visualizações de vídeos e respostas por parte das marcas.

As tabelas a baixo distribuídas mostram, em síntese, os posts mais e menos gostados das redes sociais das marcas estudadas. As imagens, por sua vez, correspondem ao perfil da plataforma em discussão e à publicação com mais e menos gostos de cada mês.

### 3.2.1 REDES SOCIAIS MARQUES SOARES

Como já foi referido anteriormente, a análise mensal das redes sociais da Marques Soares iniciou-se em agosto.

No Instagram, a marca funciona através de trilógias (sendo uma das publicações promovida) e, no Facebook, a Marques Soares partilha apenas uma publicação por trilogia. Ainda nesta última plataforma, todas as semanas era publicado o menu do restaurante.

#### 3.2.1.1 INSTAGRAM (@marquessoares.pt)

À data da pesquisa, 28 de outubro de 2020, a Marques Soares contava com mais de 20 mil seguidores na sua conta do Instagram (<https://www.instagram.com/marquessoares.pt/>).

Quanto à biografia, esta apresenta uma mensagem de boas-vindas, as duas hashtags utilizadas pela marca (“#marquessoares” e “#armazensmarquessoares”) e a hiperligação para o website/loja online.

Relativamente aos destaques que estão disponíveis na página, são apresentadas as secções de acessórios, mulher, homem, casa e criança.

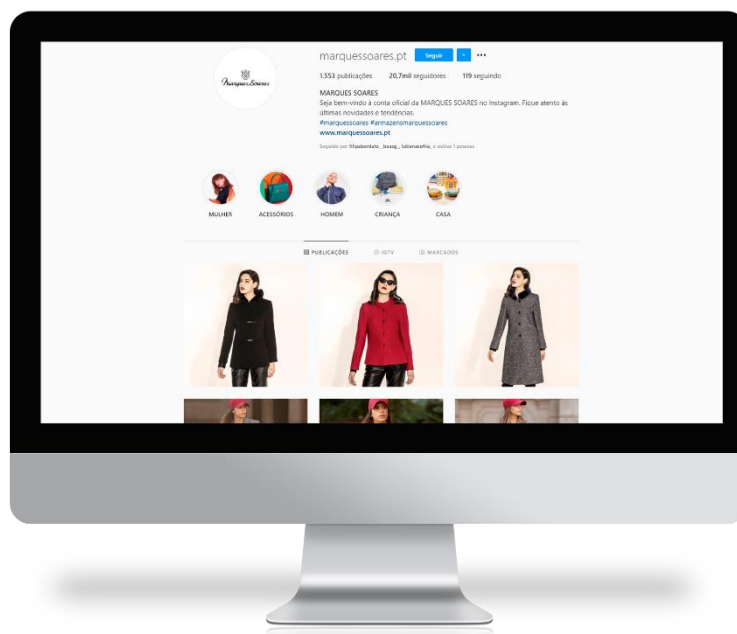


Figura 9: Instagram Marques Soares (dia 28 de outubro de 2020)

#### ▪ AGOSTO

Durante o mês de agosto, foram publicadas imagens referentes às secções de sapataria, acessórios, moda homem, mulher, criança, perfumaria/cosmética e casa.

Verificou-se que, em geral, em cada dia foi publicado uma trilogia – com o intuito de partilhar mais conteúdo online, uma vez que estariam mais utilizadores ativos nas redes sociais por ser um período de férias. No entanto, não se verificou publicações em oito dias e em alguns dias a trilogia não saiu em apenas um dia (por exemplo, dia 6 foram feitos dois posts e dia 7 um post). Ou seja, não existiu consistência a nível de publicações.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de produto ou inspiração. Foram ainda divulgadas algumas campanhas, nova coleção, imagens de loja e um vídeo. Em 10 publicações não houve identificação de produto (num total mensal de 54) e em dois posts houve identificação de marca na descrição. Para além do comum em todas as publicações (#marquessoares), os hashtags utilizados referem-se ao conteúdo em questão de cada post e foram feitos tanto em português como em inglês.

De todas as publicações, apenas se verificou comentários em 19 e, destes, resposta por parte da marca em apenas cinco. Quanto ao número de gostos, estes tiveram uma grande variação: uns com 100 likes e outros com 1000 (talvez por terem sido bastante promovidos) – no anexo 2 alínea a, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Comentários
3	Produto	produto	-	acessórios	48	0
5	Produto	produto	-	Sapataria	29	0
8	NC Inspiração	produto	-	acessórios	767	1
8	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	686	4 (resposta)
9	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	765	1
12	Produto	-	marca	perfumaria e cosmética	43	1
12	Produto	produto	marca	perfumaria e cosmética	27	0
14	Loja	-	-	Casa	553	1
16	Saldos	-	-	-	17	0
20	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	1100	1
20	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	893	0
22	Inspiração	produto	-	moda mulher	953	2
28	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	825	0
28	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	868	4 (resposta)
28	BTS Produto	produto	-	acessórios	844	0
30	Inspiração	produto	-	moda mulher	1976	5
30	NC	-	-	-	718	0

Tabela 1: Resumo da análise de agosto ao Instagram @marquessoares.pt



Figura 10: Publicação com mais gostos no Instagram @marquessoares.pt, em agosto.



Figura 11: Publicação com menos gostos no Instagram @marquessoares.pt, em agosto.

- SETEMBRO

No mês de setembro, foram publicadas imagens referentes às secções de moda mulher (maioritariamente), criança, acessórios, sapataria, perfumaria/cosmética e ótica. A nível de trilogia, até dia 18, saíram três posts/dia (apenas nenhum conteúdo foi publicado nos dias 1 e 8). No restante mês, as trilógias saíram em três dias (um post/dia).

Relativamente ao conteúdo, como o mês anterior, a maioria das publicações foram de produto ou inspiração. Foram ainda feitas publicações sobre evento a ser realizado, campanhas, editorial e cinco vídeos (quatro deles sobre parceria entre uma marca e um *influencer*). Não foram identificados produtos em imagens/vídeos de 14 publicações, numa imagem foi identificada uma marca e em 10 posts a marca foram identificadas na descrição (seis destas com identificação de *influencer*) (num total mensal de 58), Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que o mês anterior (#marquessoares e #armazensmarquessoares foram utilizadas em praticamente todos os posts).

De todas as publicações, verificou-se comentários em apenas oito e, por parte da marca, encontrou-se respostas em três. Quanto ao número de gostos, sete posts tiveram menos de 60 likes, destacando-se com maior quantidade de likes quatro publicações (com mais de 280) – no anexo 2 alínea b, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Comentários
3	Produto	produto	-	Acessórios	55	0
6	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	46	0
7	BTS Produto	produto	-	Sapataria	59	0
9	(Vídeo) Influencer + Marca	-	influencer + marca	moda mulher	46	0
10	(Vídeo) Inspiração	-	Marca	perfumaria e cosmética	57	0
12	Produto	produto	-	Sapataria	45	0
16	(Vídeo) Influencer + Marca	-	influencer + marca	moda mulher	52	0
19	BTS Inspiração	produto	-	moda infantil	344	2
20	BTS Inspiração	produto	-	moda infantil	437	0
21	Inspiração	produto	-	Acessórios	324	1
27	Editorial	-	-	moda mulher	287	0

Tabela 2: Resumo da análise de setembro ao Instagram @marquessoares.pt





Figura 12: Publicação com mais gostos no Instagram  
@marquessoares.pt, em setembro.

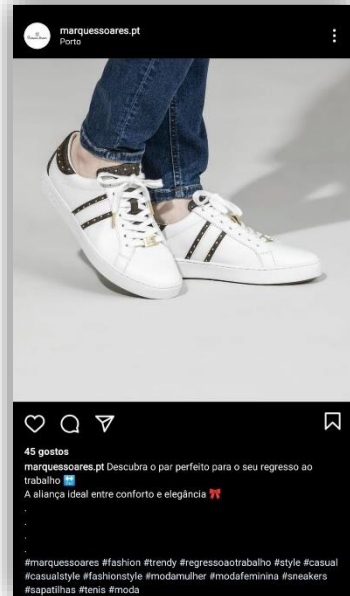


Figura 13: Publicação com menos gostos no Instagram  
@marquessoares.pt, em setembro.

## OUTUBRO

Em outubro, foram publicadas imagens referentes às secções de moda mulher, homem, perfumaria/cosmética, acessórios, sapataria e relojoaria. Existiu alguma consistência a nível de publicações – em praticamente todos os dias foi feito um post (apenas e quatro dias não houve conteúdo e dia 12 foram feitos dois posts/dia).

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspiração e produto. Foram ainda divulgados: um IGTV e dois posts referentes à renovação da loja e um vídeo referente ao editorial. Em 15 publicações foram identificados produtos e, destes, marca em cinco. Relativamente aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que o mês anterior.

De todas as 28 publicações, encontrou-se comentários em 12 e reposta por parte da marca em apenas duas. Quanto ao número de gostos, mais uma vez, as publicações estão muito idênticas, destacando-se com maior quantidade de likes duas publicações (com mais de 300) e com menor quantidade seis (com menos de 100) – no anexo 2 alínea c, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Comentários
2	Evento Info	-	-	-	48	5 (resposta)
9	Inspiração	produto	-	perfumaria e cosmética	44	0
10	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	52	0
12	Inspiração	produto	-	perfumaria e cosmética	47	0
13	(Vídeo) Editorial	-	-	-	56	0
18	Produto	produto	-	acessórios	99	0
27	Inspiração	produto	-	acessórios	304	1
29	Inspiração	produto	-	moda mulher	342	0

Tabela 3: Resumo da análise de outubro ao Instagram @marquessoares.pt



Figura 14: Publicação com mais gostos no Instagram @marquessoares.pt, em outubro.

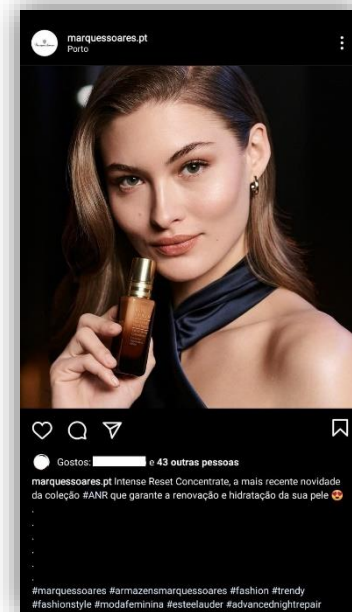


Figura 15: Publicação com menos gostos no Instagram @marquessoares.pt, em outubro.

## ■ NOVEMBRO

Durante o mês de novembro, foram publicadas imagens referentes às secções de acessórios, perfumaria/cosmética, relojoaria, sapataria, casa/decoração, moda mulher, homem e criança. Não existiu uma consistência a nível de publicações: em três dias não houve posts, em alguns dias apenas foi publicado um post, noutros dois/três e até quatro.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspiração. Houve ainda dias onde foi publicado conteúdo sobre o evento de aniversário da MS, a loja pronta para a época natalícia e ainda “Black Friday”. Foram ainda publicados dois vídeos de produto e dois IGTVs. Em imagens/vídeos de 12 publicações não houve qualquer tipo de identificação, em sete foi identificada a marca correspondente e noutros sete as marcas foram colocadas na descrição do post. Para além dos comuns em todas as publicações, os hashtags utilizados referem-se ao conteúdo em questão de cada post.

De todas as 55 publicações, verificou-se comentários em apenas 17 e, destes, resposta por parte da marca em quatro. De destacar oito posts: quatro com maior quantidade de likes (mais de 250) e quatro com menor (menos de 40) – no anexo 2 alínea d, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Comentários
4	(IGTV) Inspiração	-	-	moda mulher	35	0
4	Inspiração	marca + produto	-	moda mulher	258	3 (resposta)
5	Evento - Aniversário	-	-	-	423	7
6	Inspiração	-	-	perfumaria e cosmética	37	0
7	(Vídeo) Produto	-	-	perfumaria e cosmética	27	0
10	Inspiração	produto	-	moda mulher	367	2
11	Inspiração	produto	-	moda mulher	272	0
20	(Vídeo) Produto	-	Marca	acessórios	32	0

Tabela 4: Resumo da análise de novembro ao Instagram @marquessoares.pt



Figura 16: Publicação com mais gostos no Instagram @marquessoares.pt, em novembro.



Figura 17: Publicação com menos gostos no Instagram @marquessoares.pt, em novembro.

## ▪ DEZEMBRO

No mês de dezembro, foram publicadas imagens referentes às secções de perfumaria/cosmética, sapataria, joalheria, relojoaria, acessórios, moda mulher e homem. Houve uma consistência a nível de publicações: em praticamente todos os dias foi publicado uma trilogia (três posts/dia). Dia 6, houve duas trilogias (seis posts/dia), dia 24 e 25 foi publicada a trilogia de natal e, dia 31, saiu post extra de ano novo.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de produto, inspirações, natal, ano novo e saldos (num total mensal de 91 posts). Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que os meses anteriores. A nível de identificação de produto, apenas cinco posts não a incluíram e em 16 foram identificadas marcas.

De todas as publicações, verificou-se comentários em apenas 15 e, por parte da marca, encontrou-se respostas em sete. Quanto ao número de gostos, destaca-se com maior quantidade de likes três publicações (com mais de 160) e com menor quatro (menos de 40) – no anexo 2 alínea e, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Comentários
10	Produto	produto	marca	Sapataria	203	8 (resposta)
11	Produto	produto	marca	Relojoaria	39	1
14	Inspiração	produto	-	moda homem	34	0
16	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	38	0
26	Saldos	-	-	-	37	0
31	Inspiração - ano novo	produto	-	moda mulher	197	0
31	Inspiração - ano novo	produto	-	moda mulher	169	0

Tabela 5: Resumo da análise de dezembro ao Instagram @marquessoares.pt

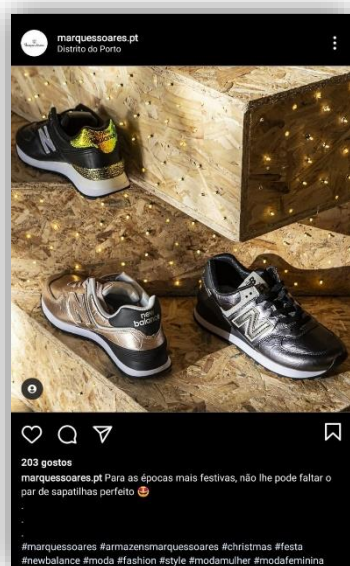


Figura 18: Publicação com mais gostos no Instagram @marquessoares.pt, em dezembro.



Figura 19: Publicação com menos gostos no Instagram @marquessoares.pt, em dezembro.

### 3.2.1.2 FACEBOOK (@armazensmarquessoares)

No período que o estudo decorreu, a Marques Soares contava com mais de 53 300 gostos, 53 700 seguidores e avaliada em 4.9/5 estrelas na sua página de Facebook (<https://www.facebook.com/armazensmarquessoares/>).

É visível a presença de 9 separadores pela seguinte ordem: Página inicial, Loja, Publicações, Eventos, Críticas, Vídeos, Fotos, Sobre e Comunidade. A Página inicial corresponde ao mural da página, a Loja mostra os produtos que estão inseridos no website da marca (com ligação para a página do produto correspondente), as Publicações incluem todos os posts que são feitos pela marca, os Eventos exibem todos os eventos (próximos e passados) que a marca já teve (e que foram previamente identificados), as Críticas englobam todas as recomendações da marca que são feitas pelos utilizadores, os Vídeos e Fotos contém os ficheiros que são publicados pela marca e na Comunidade podemos encontrar todos os comentários e identificações feitos pelos utilizadores à página de Facebook.

Relativamente ao separador Sobre, podemos verificar que a marca apresenta os seus dados de contacto (website, email, Instagram, telefone) juntamente com um mapa localização das lojas, horário de funcionamento, data da sua fundação, a sua história, missão e tipos de produtos que vende.

Quanto à ferramenta de eventos, percebe-se que em anos anteriores já foi aproveitada pela marca. No entanto, o único evento criado no período de tempo analisado foi o da Inauguração da remodelação da loja, em outubro (anexo 6, alínea a).

De salientar que, em geral, cada publicação do FB corresponde a uma trilogia do Instagram.

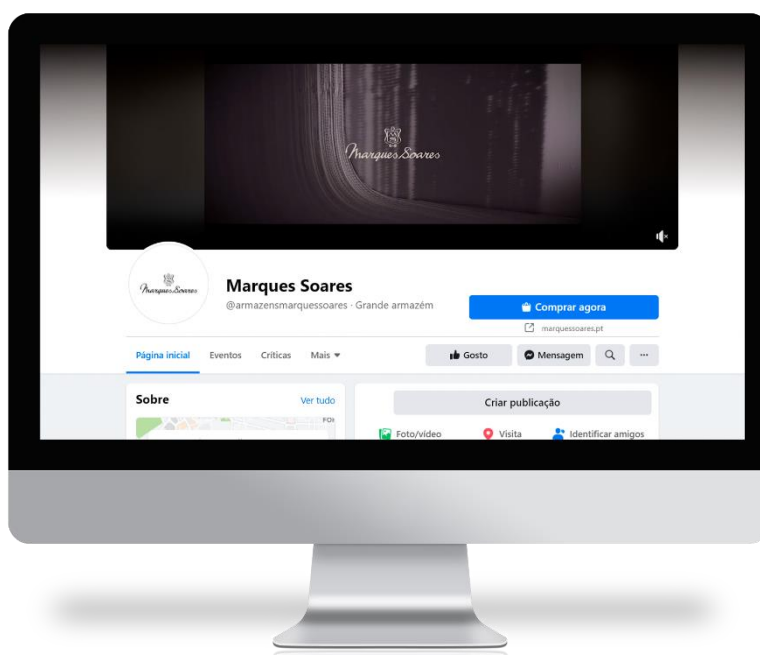


Figura 20: Facebook Marques Soares (dia 26 de outubro de 2020).

- AGOSTO

Durante o mês de agosto, foram criados 19 posts, não havendo conteúdo em 13 dias. Dia 1 houve uma publicação extra relativa a uma informação sobre o restaurante Marques Soares.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de inspirações e produto, havendo também imagens de loja, campanhas e, ainda, menu de restaurante. Como o Facebook não funciona por hashtags, é desnecessário a partilha destes. Por isso, foram partilhados os links para os respetivos produtos, campanhas ou mesmo até url para o website. Neste caso, apenas quatro publicações não incluíram link.

Não se verificou comentários em apenas seis posts e, nos restantes, não existiu qualquer resposta por parte da marca. A nível de partilhas, todas as publicações foram partilhadas. Quanto ao número de gostos, quatro posts tiveram menos de 90 likes (um deles com menos de 20), destacando-se com maior quantidade de likes duas publicações (com mais de 1000) – no anexo 2 alínea f, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
12	Menu Restaurante	1	-	-	16	1	0
13	Inspiração	1	produto	-	(+) 1000	8	6
14	Loja	5	-	-	85	11	7
16	Saldos	1	website	-	89	2	0
20	Inspiração	1	website	-	37	8	0
22	Inspiração	1	produto	-	(+) 1000	12	7

Tabela 6: Resumo da análise de agosto ao Facebook @armazensmarquessoares



Figura 21: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em agosto.



Figura 22: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em agosto.

## ▪ SETEMBRO

Em setembro, foram criados 30 posts, não sendo publicado conteúdo em apenas dois dias. Nos dias em que houve dois posts, um deles correspondeu ao menu semanal do restaurante.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram semelhantes ao mês passado. Foi ainda divulgado um post de regresso às aulas e um vídeo de uma marca (onde foi inserido um hashtag). Quanto aos links, apenas quatro publicações não incluíram (nas restantes, a maioria dos links corresponde ao url do produto) e quatro apresentavam marcas identificadas. Verificou-se comentários em seis posts e partilhas em 23.

Quanto ao número de gostos, as publicações tiveram praticamente o mesmo número de likes, exceto:

- ⇒ oito posts que tiveram entre 120 e 180 likes, aproximadamente;
- ⇒ dois posts com mais de 190 likes;
- ⇒ um post com 380 likes;

No anexo 2 alínea g, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
6	Produto	1	Perfumaria e Cosmética	-	18	3	0
9	(Video) Marca	1	Moda Mulher (marca)	influencer + marca	11	1	0
9	Menu Restaurante	-	-	-	13	1	0
12	Produto	1	Sapataria (marca)	-	15	0	0
14	Inspiração	1	produto	-	15	3	0
16	Inspiração	1	Moda Mulher (marca)	influencer + marca	19	1	0
16	Menu Restaurante	1	-	-	19	1	0
18	BTS Inspiração	1	Regresso às aulas	-	380	11	4
24	Produto	1	produto	-	204	0	0
26	Inspiração	1	produto	-	197	3	0

Tabela 7: Resumo da análise de setembro ao Facebook @armazensmarquessoares



Figura 23: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em setembro.

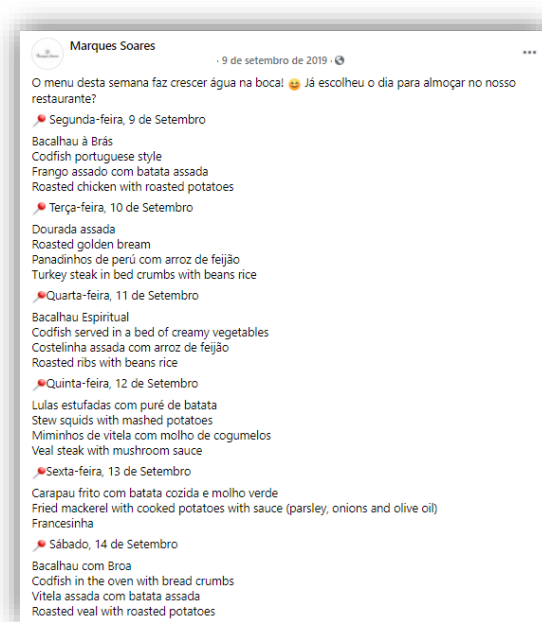


Figura 24: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em setembro.

## ▪ OUTUBRO

No mês de outubro, foram criados 22 posts, não havendo conteúdo em 12 dias. Como indicado no mês anterior, nos dias com mais do que um post, um deles corresponde ao menu semanal do restaurante.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de produto. Foram ainda divulgadas inspirações e quatro vídeos (informativo, sobre evento, promoção de editorial e sobre a remodelação da



loja). Quanto aos links, apenas não incluíram em sete publicações. De salientar que um post incluiu hashtags.

Verificou-se comentários em apenas sete publicações e partilhas em 16. Quanto ao número de gostos, os três posts com menos likes têm menos de 20, destacando-se com maior quantidade de likes outras três publicações (com mais de 180) – no anexo 2 alínea h é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
5	(Vídeo) Evento	1	-	-	127	27	5
6	Produto	1	Perfumaria e Cosmética	-	13	0	0
8	Produto	1	-	-	15	0	0
12	Editorial	1	website	-	182	4	0
15	Produto	1	Acessórios (marca)	-	232	0	0
18	Produto	1	Acessórios (marca)	-	218	1	1

Tabela 8: Resumo da análise de outubro ao Facebook @armazensmarquessoares

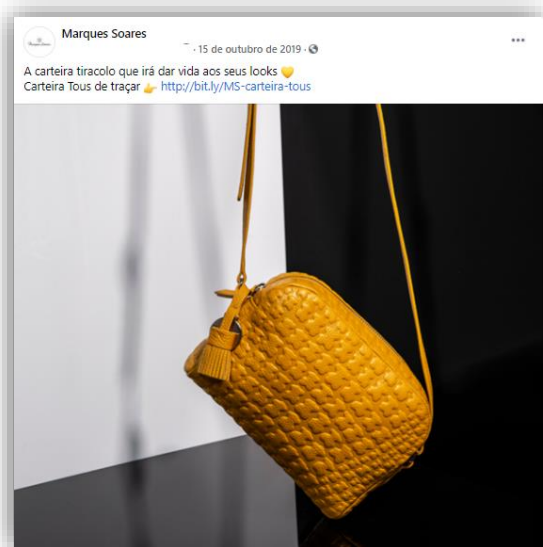


Figura 25: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em outubro.

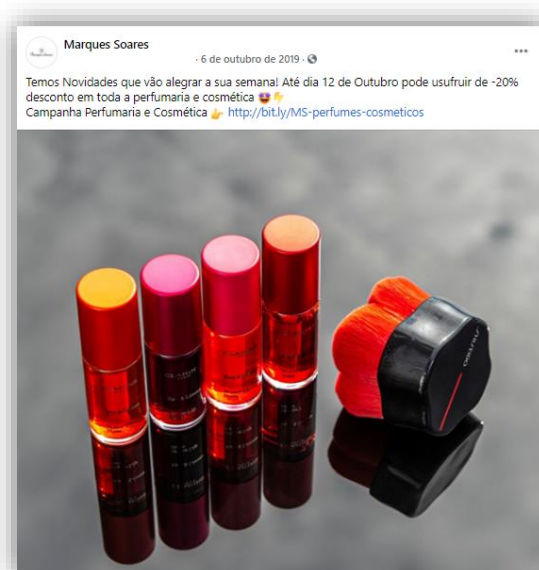


Figura 26: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em outubro.

## ▪ NOVEMBRO

No mês de novembro, foram criados 26 posts, não havendo conteúdo em nove dias. Como aconteceu nos meses anteriores, existiram dias com mais do que um post/dia (menu restaurante). Dia três teve post extra sobre campanha e dia 18, para além do menu, foram publicadas duas inspirações.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspiração e produto. Foram ainda divulgadas algumas campanhas, três vídeos (inspiração, produto e evento) e editorial de natal. Quanto aos links, apenas não incluíram em duas publicações (a maioria dos links corresponde ao url do produto).

Verificou-se comentários em apenas cinco posts e não houve partilhas em três. Quanto ao número de gostos, os três posts com menos likes têm menos de 20, destacando-se com maior quantidade de likes cinco publicações (com mais de 100) – no anexo 2 alínea i é possível observar uma análise mais detalhada. De salientar que a publicação com mais likes (mais de 170) foi a que teve mais partilhas (36) e comentários (12), correspondendo a um vídeo da remodelação da loja/evento.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
3	Campanha	1	Perfumaria e Cosmética	-	108	5	0
5	(Vídeo) Loja - Evento	1	remodelação	-	173	36	12
6	Loja	4	remodelação	-	145	2	2
11	Inspiração	1	produto	-	163	3	0
18	Menu Restaurante	1	Restaurante	-	18	2	1
26	Produto	1	produto	-	135	1	2
29	Inspiração	1	Black Weekend	-	15	0	0
30	Inspiração	1	produto	-	19	0	0

Tabela 9: Resumo da análise de novembro ao Facebook @armazensmarquessoares



Figura 27: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em novembro.



Figura 28: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em novembro.

- DEZEMBRO

No mês de dezembro, foram criados 38 posts, não havendo conteúdo em três dias. Como aconteceu nos meses anteriores, existiram dias com mais do que um post/dia (menu restaurante). Dia 6 foram divulgadas duas inspirações. Dia 10 existiram, para além da partilha do menu, duas publicações de produto. Dia 13 foi feita uma partilha extra relativa a uma campanha. Dia 18, para além da inspiração, foi publicada uma informação sobre a época natalício. Por fim, dia 31, foi feita um post extra de ano novo.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspiração e produto. Quanto aos links, apenas não incluíram em quatro publicações (a maioria dos links corresponde ao url do produto).

Verificou-se comentários em apenas oito posts e não houve partilhas em 10. Quanto ao número de gostos, os quatro posts com menos têm até 10 likes, destacando-se com maior quantidade de likes quatro publicações (com mais de 110) – no anexo 2 alínea j é possível observar uma análise mais detalhada. De salientar que a publicação com mais likes (mais de 180) foi a que teve mais partilhas (oito) e comentários (sete), correspondendo a uma informação do horário de natal.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
8	Inspiração	1	produto	-	132	2	0
10	Menu Restaurante	1	Restaurante	-	10	1	0
12	Inspiração	1	Moda Mulher	-	112	1	0
16	Menu Restaurante	1	Restaurante	-	9	0	0
18	Informação Horário Natal	1	-	-	182	8	7
22	Inspiração	1	Joalheria	-	112	0	0
29	Produto	1	marca	-	10	0	0
30	Menu Restaurante	1	-	-	8	0	0

Tabela 10: Resumo da análise de dezembro ao Facebook @armazensmarquessoares



Figura 29: Publicação com mais gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em dezembro.



Figura 30: Publicação com menos gostos no Facebook @armazensmarquessoares, em dezembro.

### 3.2.2 REDES SOCIAIS EL CORTE INGLES PORTUGAL

#### 3.2.2.1 INSTAGRAM (@elcorteinglespt)

Na altura do estudo, o El Corte Inglés Portugal (ECI) contava com mais de 140 mil seguidores na sua conta do Instagram, que já é verificada (<https://www.instagram.com/elcorteinglespt/>).

Quanto à biografia, esta apresenta as principais categorias da loja ECI e a hashtag utilizada pela marca (“#elcorteinglespt”) e a hiperligação para o website/loja online.

Relativamente aos destaques que estão disponíveis na página, são apresentadas as secções de beleza, desporto, relojoaria, moda, alimentação, decoração e ainda novidades.

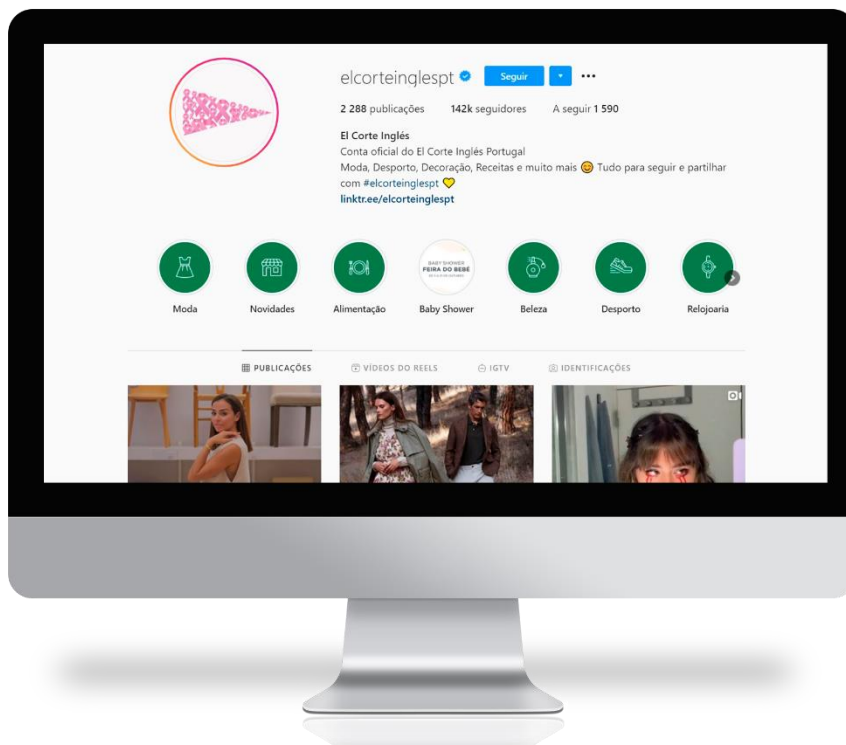


Figura 31: Instagram El Corte Inglés Portugal (dia 28 de outubro de 2020)

## ▪ AGOSTO

Durante o mês de agosto, foram publicadas imagens referentes às secções de casa/decoração, moda banho, acessórios, moda mulher, moda homem, moda infantil, tecnologia e perfumaria/cosmética.

Verificou-se que em cada dia foi partilhada uma publicação em cada dia, não havendo falhas a este nível – existiu consistência a nível de publicações.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspirações. Foram ainda divulgadas algumas festividades (dia do gato e dia da fotografia), receitas, imagens com influenciadores digitais e dois vídeos. Apenas foram identificados produtos em imagens/vídeos de 10 publicações (num total mensal de 31) – num deles, foi também identificada uma marca, Clarins. Para além dos comuns em todas as publicações, os hashtags utilizados referem-se ao conteúdo em questão de cada post.

De todas as publicações, verificou-se comentários em 22 e, destes, resposta por parte da marca em apenas sete. De forma geral, os posts apresentam a mesma quantidade de gostos (entre 150 e 500), destacando-se com maior quantidade de likes quatro publicações (com mais de 560) – no anexo 3 alínea a, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Comentários
5	(Vídeo) Produto	produto	-	casa e decoração	201	1
7	Influencer	-	anaguiomar.oficial	-	585	2
12	Receita	maejanaatenhosopa	-	-	195	0
14	Inspiração	produto	-	moda mulher	796	7 (resposta)
24	Alimentação	-	-	-	563	4 (resposta)
25	Influencer	produto	angeladscosta	moda mulher	654	0
28	(Vídeo) Produto	-	marca	perfumaria e cosmética	154	1

Tabela 11: Resumo da análise de agosto ao Instagram @elcorteinglespt



Figura 32: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em agosto.



Figura 33: Publicação com menos gostos no Instagram @elcorteinglespt, em agosto.

## ▪ SETEMBRO

No mês de setembro, foram publicadas imagens referentes às secções de desporto, casa/decoração, moda mulher, moda infantil, moda homem, eletrodomésticos e perfumaria/cosmética. Existiu, como no mês anterior, uma consistência a nível de publicações – foram feitos posts todos os dias.

Relativamente ao conteúdo, como o mês anterior, a maioria das publicações foram de produto ou inspirações e o resto dos temas manteve-se, sendo publicados três vídeos. Apenas foram identificados produtos em imagens/vídeos de 12 publicações (num total mensal de 30) – em um deles, foi também identificada uma marca. Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que o mês anterior.

De todas as publicações, não se verificou comentários em apenas oito e, por parte da marca, encontrou-se respostas em 12. Quanto ao número de gostos, os posts mantem a mesma quantidade

(entre 200 e 620, aproximadamente), destacando-se com maior quantidade de likes seis publicações (com mais de 890) – no anexo 3 alínea b, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Comentários
1	Inspiração	-	-	Desporto	202	1
2	Inspiração	produto	-	casa e decoração	892	5 (resposta)
8	Receita	-	-	-	222	0
11	Inspiração BTS	-	-	casa e decoração	224	1
17	(Video) Nova coleção	produto	stylista_mg	moda mulher	1211	15 (resposta)
22	Influencer	-	vanesssamartins e mais...	moda mulher	9192	14 (resposta)
28	Influencer Workshop	-	-	-	2150	8 (resposta)
29	Influencer Workshop	barbara_ines	-	moda mulher	1232	3 (resposta)
30	Marca	produto	marca	casa e decoração	941	2

Tabela 12: Resumo da análise de setembro ao Instagram @elcorteinglespt



Figura 34: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em setembro.

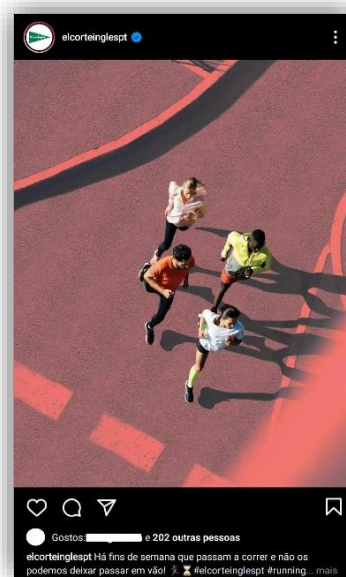


Figura 35: Publicação com menos gostos no Instagram @elcorteinglespt, em setembro.

## ▪ OUTUBRO

Em outubro, foram publicadas imagens referentes às secções de moda infantil, moda mulher, desporto, perfumaria/cosmética, casa/decoração, moda homem, moda jovem e relojoaria. Existiu, como nos meses anteriores, uma consistência a nível de publicações – no dia 10 saiu duas publicações, de forma a corrigir a falta de post do dia anterior.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de influenciadores digitais. Foram ainda divulgadas algumas receitas, inspirações, produtos, dois vídeos e um IGTV. Apenas foram identificados

produtos em imagens/vídeos de sete publicações (num total mensal de 31. Relativamente aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que o mês anterior.

De todas as publicações, verificou-se resposta por parte da marca em 18. Apenas não houve comentários em três dias. Quanto ao número de gostos, mais uma vez, as publicações estão muito idênticas (entre 202 e 523), destacando-se com maior quantidade de likes oito publicações (com mais de 800) – no anexo 3 alínea c, é possível observar uma análise mais detalhada. De salientar que a publicação com maior número de gostos (11667) foi também a com maior número de comentários (19) e corresponde a uma publicação onde é identificada uma influenciadora digital – Catarina Gouveia.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
2	Influencer	produto	barbara_ines	moda mulher	5440	-	9 (resposta)
3	Receita	-	maejanaotenhosopa	-	201	-	0
6	Inspiração	produto	-	casa e decoração	808	-	2 (resposta)
7	Influencer	produto	inespatrociniorm	moda mulher	8915	-	4 (resposta)
10	(IGTV) Influencer	-	alictetwinnard e mais...	-	239	3598	6 (resposta)
17	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1132	-	3 (resposta)
21	Influencer	-	categouveia	moda mulher	11667	-	19 (resposta)
22	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1230	-	2
27	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1290	-	12 (resposta)
31	Influencer	-	paulonsousa	moda homem	5942	-	3

Tabela 13: Resumo da análise de outubro ao Instagram @elcorteinglespt



Figura 36: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em outubro.



Figura 37: Publicação com menos gostos no Instagram @elcorteinglespt, em outubro.



- NOVEMBRO

Durante o mês de novembro, foram publicadas imagens referentes às secções de sapataria, moda mulher, casa/decoração, moda infantil e moda homem. Verificou-se que existiu consistência a nível de publicações, foi partilhada uma por dia.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspirações. Foram ainda divulgadas algumas receitas, publicações sobre o programa televisivo MasterChef Portugal, festividades (dia de S. Martinho e dia do pijama), receitas, imagens com influenciadores digitais, um vídeo e dois IGTVs. Foram identificados produtos em imagens/vídeos de 15 publicações (num total mensal de 30) – num deles, foi também identificada uma marca, GAP. Para além dos comuns em todas as publicações, os hashtags utilizados referem-se ao conteúdo em questão de cada post.

De todas as publicações, verificou-se comentários em 24 e, destes, resposta por parte da marca em apenas sete. De forma geral, os posts apresentam a mesma quantidade de gostos (entre 200 e 730), destacando-se com maior quantidade de likes seis publicações (com mais de 840) – no anexo 3 alínea d, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
3	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1576	-	4
6	Influencer	produto	foxandjune	casa e decoração	840	-	4
7	Inspiração	produto	-	moda mulher	942	-	3 (resposta)
11	(Video) Inspiração	-	-	moda mulher	208	3864	0
17	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1128	-	1
19	Influencer	produto	angeladscosta	moda mulher	2405	-	4 (resposta)
24	MasterChef	masterchefpt	-	-	224	-	0
29	Influencer	produto	anitadacosta	moda mulher	1283	-	2

Tabela 14: Resumo da análise de novembro ao Instagram @elcorteinglespt



Figura 38: Publicação com mais gostos no Instagram  
@elcorteinglespt, em novembro.



Figura 39: Publicação com menos gostos no Instagram  
@elcorteinglespt, em novembro.

## ▪ DEZEMBRO

No mês de dezembro, foram publicadas imagens referentes às secções de moda infantil, casa/decoração, moda mulher, moda jovem, acessórios e moda homem. Existiu, como no mês anterior, uma consistência a nível de publicações.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de produto, inspirações, influenciadores digitais, receitas e natal. Foram publicados seis vídeos e dois IGTVs. Apenas foram identificados produtos em imagens/vídeos de nove publicações (num total mensal de 31). Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que os meses anteriores.

De todas as publicações, não se verificou comentários em apenas sete e, por parte da marca, encontrou-se respostas em 16. Quanto ao número de gostos, os posts mantem a mesma quantidade (entre 180 e 760, aproximadamente), destacando-se com maior quantidade de likes 11 publicações (com mais de 1100) – no anexo 3 alínea e, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Comentários
4	Inspiração	-	-	moda mulher	3828	7
6	Influencer	-	gasparrebouco	moda jovem	234	0
8	Receita	-	bioenatural	-	4974	19 (resposta)
16	(Video) Cook Idea	-	suvelle	-	183	2 (resposta)
17	Influencer	produto	driziinha	-	9605	33 (resposta)
20	Inspiração	produto	maejanaotenhosopa	casa e decoração	2192	5 (resposta)
22	Produto	produto	-	casa e decoração	2588	5 (resposta)
26	Cook Idea	-	bioenatural	-	299	0
27	(IGTV) Inspiração	-	-	moda mulher e homem	223	4 (resposta)

Tabela 15: Resumo da análise de dezembro ao Instagram @elcorteinglespt



Figura 40: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em dezembro.



Figura 41: Publicação com mais gostos no Instagram @elcorteinglespt, em dezembro.

### 3.2.2.2 FACEBOOK (@EICortelInglesPortugal)

Na altura do estudo, o El Corte Inglés Portugal contava com mais de 444 mil gostos e seguidores na sua página de Facebook (<https://www.facebook.com/EICortelInglesPortugal>).

É visível a presença de 14 separadores pela seguinte ordem: Página inicial, Fotos, Eventos, Lojas, Sobre, Termos e Condições, Comunidade, Vídeos, LinkedIn, Twitter, Pinterest, Youtube, Notas e Serviços. A Página inicial, as Fotos, os Eventos, os Vídeos e a Comunidade correspondem às mesmas informações que foram referidas anteriormente para a Marques Soares.

Relativamente ao separador Lojas, é possível encontrar um mapa onde é permitida a pesquisa de lojas ECI. No Sobre, a marca disponibiliza os seguintes dados: contactos (website, email, e telefone), data de fundação, a sua descrição e tipos de produtos que vende. No separador Termos e Condições, é possível encontrar as normas da página de Facebook. As Notas servem para a marca partilhar regulamentos de passatempos, por exemplo. O separador Serviços engloba todos os setores que a empresa tem disponíveis para o cliente (Viagens El Corte Inglés, Gabinete de Decoração Integral, Serviço Integral de Casamentos, entre outros). Por fim, como já foi mencionado, página de Facebook do ECI está também agregada ao LinkedIn, Twitter, Pinterest e Youtube da marca.

Quanto à ferramenta de eventos, percebe-se que é bastante utilizada pela marca nomeadamente para divulgar "Gourmet Experience" (música ao vivo), em Lisboa. O ECI divulga também alguns eventos promovidos por marcas (anexo 6, alínea b).



Figura 42: Facebook El Corte Inglés Portugal (dia 28 de outubro de 2020)

#### ▪ AGOSTO

Durante o mês de agosto, foram criados posts referentes às secções de praia, moda mulher, moda jovem, supermercado, moda infantil, casa/decoração, papelaria, acessórios e desporto. Verificou-se publicações em todos os dias e em seis foram feitos dois posts/dia.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram semelhantes ao Instagram (inspirações, produto, influenciadores digitais, festividades, loja e três vídeos). Como o Facebook não funciona por hashtags, é desnecessário a partilha destes. Por isso, foram partilhados os links para as respetivas secções. Neste caso, apenas 11 publicações não incluíram link.

Do total mensal de 37 publicações, verificou-se comentários em 15 (dos quais oito com resposta por parte da marca) e partilhas em 30. Quanto ao número de gostos, o post com menos tem nove, destacando-se com maior quantidade de likes quatro publicações (com mais de 1000) – no anexo 3 alínea f, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
3	Receita	3	Supermercado	-	13	0	1
6	Nova Coleção	7	NC - Moda Mulher	-	(+)1400	19	5
9	Produto	2	Moda Homem	-	15	0	0
17	Nova Coleção	6	NC - Moda Mulher	-	(+)1000	10	11 (resposta)
19	Dia da Fotografia	1	quis de fotografia	-	12	1	0
22	Influencer	8	Moda e Acessórios	Olivia Ortiz e mais...	(+)1300	17	8 (resposta)
23	Influencer	2	NC - Moda Mulher e Acessórios	-	(+)3600	13	5
27	(Video) Inspiração BTS	1	Regresso às aulas - Moda Infantil	-	9	0	0

Tabela 16: Resumo da análise de agosto ao Facebook @EICorteInglesPortugal



Figura 43: Uma das publicações com mais gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em agosto.

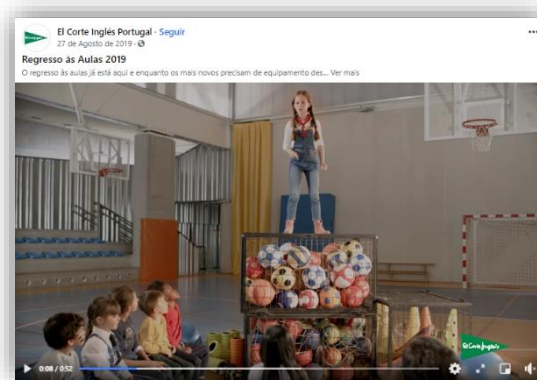


Figura 44: Publicação com menos gostos no Facebook @EICorteInglesPortugal, em agosto.

▪ SETEMBRO

Em setembro, foram criados posts referentes às secções casa/decoração, moda homem, acessórios, moda mulher, supermercado, moda jovem, desporto e “Inspire”. Não se verificou publicações em dois dias e em 12 foram feitos dois posts – não aconteceu o mesmo que o Instagram.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de marca, inspirações, influenciadores digitais, loja, eventos, supermercado, campanhas, receitas, entre outros, e, ainda quatro vídeos. Foi ainda divulgada nova coleção. Quanto aos links, apenas nove publicações não incluíram e 11 apresentavam marcas identificadas.

Do total mensal de 40 publicações, verificou-se comentários em 26 (cinco deles com resposta por parte do ECI) e partilhas em 35. Quanto ao número de gostos, o post com menos tem 12, destacando-se com maior quantidade de likes cinco publicações (com mais de 1500) – no anexo 3 alínea g, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
8	Nova Coleção	6	Moda Mulher e Moda Jovem	-	1515	25	6 (resposta)
13	Produto BTS	9	Regresso às Aulas	-	12	1	0
23	Influencer	12	Inspire	Nilton Bala e mais...	2000	13	7
26	Influencer NC	9	Inspire	-	1700	32	5 (resposta)
28	(Vídeo) Inspiração	1	Nova coleção	-	1900	94	20 (resposta)
30	Influencer	8	Inspire	Mariana Abecasis Nutricionista	2200	17	7

Tabela 17: Resumo da análise de setembro ao Facebook @ElCorteInglesPortugal



Figura 45: Um dos posts com mais gostos no Facebook @ElCorteInglesPortugal, em setembro.

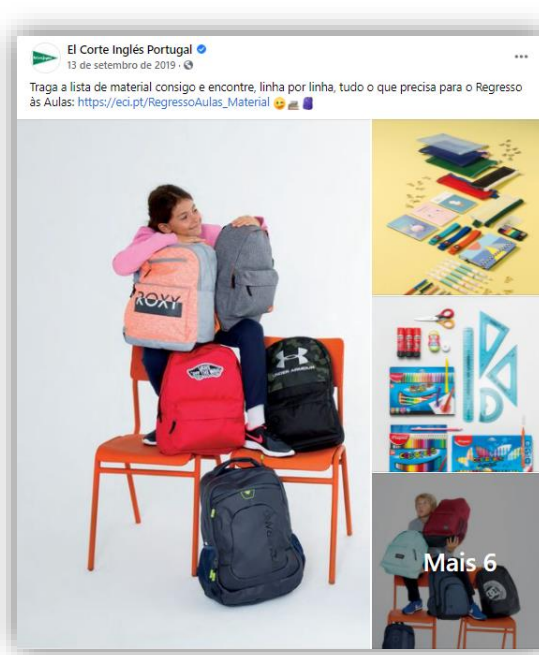


Figura 46: Publicação com menos gostos no Facebook @ElCorteInglesPortugal, em setembro.

- OUTUBRO

No mês de outubro, foram criados posts referentes às secções de eletrodomésticos, “Inspire”, animais, moda homem, acessórios, moda infantil, perfumaria/cosmética, nova coleção mulher, artigos de viagem, moda jovem, brinquedos e lingerie. Dia 7 não se verificou atividade a nível de publicações. Em nove dias, foram feitos dois posts.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de influenciadores digitais. Foram ainda divulgadas campanhas, imagens de loja, eventos e 12 vídeos/gifs. Quanto aos links, apenas não incluíram em três publicações.

Do total mensal de 39 publicações, verificou-se comentários em 29 (11 com resposta por parte da marca) e partilhas em 32. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm 11 e 13, destacando-se com maior quantidade de likes seis publicações (com mais de 880) – no anexo 3 alínea h é possível observar uma análise mais detalhada. De salientar que a publicação com maior número de gostos (7000) foi também a com maior número de comentários (73) e corresponde a uma publicação onde é identificada uma influenciadora digital – Catarina Gouveia.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
9	(Vídeo) Influencer NC	1	Inspire	-	993	34	6
14	(Gif) Passatempo Bebé	1	Regulamento Passatempo	-	13	1	27
15	Influencer	1	Nova coleção Mulher	-	3900	32	14
20	Influencer NC	1	Moda Mulher e Moda Jovem	Catarina Gouveia + produtos	7000	73	57 (resposta)
23	Influencer	8	Halloween	Ties	1400	41	12 (resposta)
25	(Vídeo) Nova coleção	1	Tendências Decoração	-	11	0	0
28	Inspiração	7	Moda Infantil e Acessórios	-	882	7	3
29	Inspiração - Marca	7	Moda e Acessórios (marca)	-	902	11	7 (resposta)

Tabela 18: Resumo da análise de outubro ao Facebook @EICorteInglesPortugal



Figura 47: Publicação com mais gostos no Facebook  
@ElCorteInglesPortugal, em outubro.

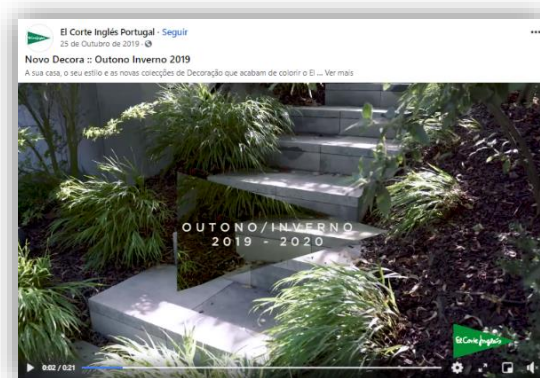


Figura 48: Publicação com menos gostos no Facebook  
@ElCorteInglesPortugal, em outubro.

## ▪ NOVEMBRO

Durante novembro, foram criados posts referentes às secções casa/decoração, brinquedos, moda homem, acessórios, moda mulher, supermercado, ski e neve e moda infantil. Em nove dias, foram feitos dois posts e, dia 22, três posts.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de marca, inspirações, loja, passatempo, MasterChef Portugal, evento, receitas, campanhas (“Black Friday” e outras promoções), natal, entre outros, e, ainda 15 vídeos. Quanto aos links, apenas cinco publicações não o incluíram e três apresentavam marcas identificadas (LLOYD’s, Woman ECI e Calvin Klein).

Do total mensal de 41 publicações, verificou-se comentários em 28 (nove deles com resposta por parte do ECI) e partilhas em 35. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm nove e 10, destacando-se com maior quantidade de likes oito publicações (com mais de 860) – no anexo 3 alínea i, é possível analisar estas informações detalhadamente.



DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
1	(Vídeo) Catálogo Brinquedos	1	Brinquedos	-	(+)1000	71	16
4	Inspiração	8	-	-	(+)1600	10	4
5	Inspiração	12	Casa e Decoração	produtos	(+)1700	40	7
7	Catálogo Decora	2	Catálogo	produtos	(+)1100	11	7 (resposta)
8	Inspiração	6	Pijamas Infantis	-	(+)1400	24	5 (resposta)
10	(Vídeo) Receita	1	Receitas Cook Ideas	-	954	571	24
17	(Vídeo) Inspiração	1	Casa e Decoração	Inês Mocho	866	40	15 (resposta)
21	(Vídeo) Inspiração	1	Moda Infantil - Sugestões de natal	-	(+)1000	18	41
28	(Vídeo info) Black Friday	1	Moda e Acessórios	-	10	4	1
28	(Vídeo info) Black Friday	1	Black Friday	-	9	4	0

Tabela 19: Resumo da análise de novembro ao Facebook @EICortelnglesPortugal

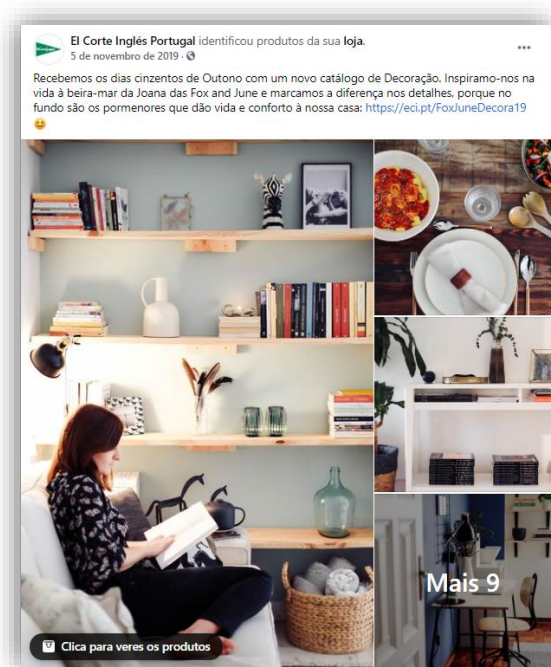


Figura 49: Publicação com mais gostos no Facebook @EICortelnglesPortugal, em novembro.

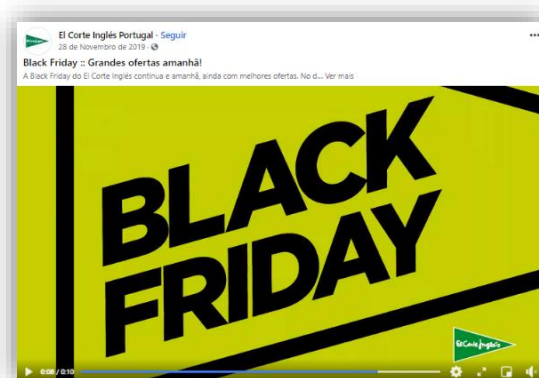


Figura 50: Publicação com menos gostos no Facebook @EICortelnglesPortugal, em novembro.

## ▪ DEZEMBRO

Em dezembro, foram criados posts referentes às secções casa/decoração, natal, moda mulher, livraria, lingerie, artigos de viagem, moda homem, desporto, tecnologia, animais, perfumaria/cosmética, supermercado e acessórios. Dia 31 não e verificou nenhuma publicação e em nove dias foram feitos dois posts.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de produto, natal, loja, influenciadores digitais, inspiração, evento, alimentação, campanha de saldos, 10 vídeos/gifs e ainda um passatempo. 30 publicações incluíram link e uma apresentava marca identificada.

Do total mensal de 38 publicações, não se verificou comentários em apenas uma e nenhuma partilha em sete. Em relação às respostas por parte da marca, o ECI apenas não respondeu em um post. Quanto ao número de gostos, o post com menos tem 20, destacando-se com maior quantidade de likes cinco publicações (com mais de 180) – no anexo 3 alínea j, é possível observar uma análise mais detalhada. De salientar que existem duas publicações com mais de 2400 e 9700 gostos e que, esta última, é também a publicação com maior número de partilhas (mais de 1700) e comentários (427), correspondendo a um vídeo de natal.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
3	(Vídeo) Natal	1	-	#GostamosdoNatal	487	88	12 (resposta)
4	(Vídeo) Natal	1	-	-	(+)9700	(+)1700	427 (resposta)
5	Loja - Produto	7	Artigos de Viagem	-	(+)2400	41	18 (resposta)
6	(Vídeo) Influencer	1	Casa e Decoração: Natal	-	558	18	6 (resposta)
11	(Vídeo) Influencer	1	-	Catarina Gouveia	691	15	63 (resposta)
13	(Vídeo) Cook Ideas	1	Receitas Cook Ideas	-	20	3	31 (resposta)

Tabela 20: Resumo da análise de dezembro ao Facebook @EICortelnglesPortugal

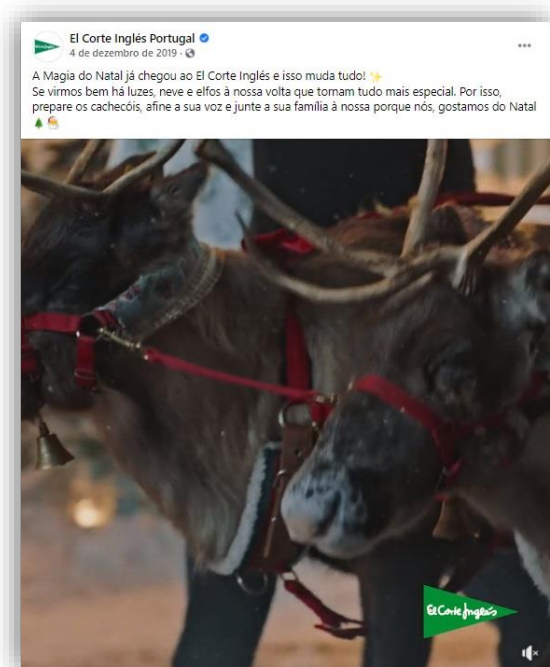


Figura 51: Publicação com mais gostos no Facebook @EICortelnglesPortugal, em dezembro.



Figura 52: Publicação com menos gostos no Facebook @EICortelnglesPortugal, em dezembro.

### 3.2.3 REDES SOCIAIS LA REDOUTE PORTUGAL

#### 3.2.3.1 INSTAGRAM (@laredoutept)

Na altura da pesquisa, a La Redoute Portugal contava com mais de 58 mil seguidores na sua conta do Instagram, que já é verificada (<https://www.instagram.com/laredoutept/>)

Quanto ao nome da página, este menciona o hashtag utilizado pela marca (“#laredoutept”). A biografia faz referência à nova estação e ao blogue da marca, sendo a hiperligação direcionada para um artigo do mesmo.

Relativamente aos destaques, a marca não utiliza esta ferramenta.

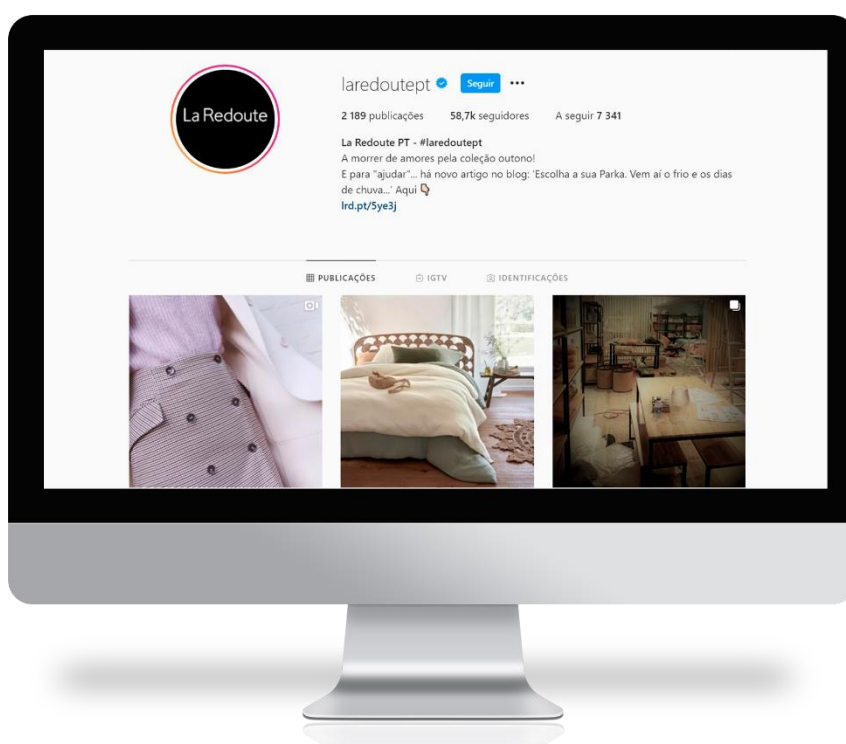


Figura 53: Instagram La Redoute Portugal (dia 28 de outubro de 2020)

#### ▪ AGOSTO

Durante o mês de agosto, foram publicadas imagens referentes às secções de casa/decoração, moda mulher, moda criança, acessórios e sapataria.

Verificou-se que existiram publicações todos os dias (dois posts em 21 dias, um post em nove dias e dia 29 foram feitos seis posts).

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de decoração. Foram ainda divulgadas algumas inspirações, imagens de produto e quatro artigos de blogue. Apenas foram

identificados produtos em imagens de 33 publicações (num total mensal de 57). Para além dos comuns em todas as publicações, os hashtags utilizados referem-se ao conteúdo em questão de cada post e são escritas em inglês. Apenas não foram partilhadas tags numa publicação.

De todas as publicações, verificou-se comentários em 24 e, destes, resposta por parte da marca em apenas cinco. De forma geral, os posts apresentam a mesma quantidade de gostos (entre 100 e 400), destacando-se com maior quantidade de likes duas publicações (com mais de 470) e com menos oito (com menos de 96) – no anexo 4 alínea a, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
2	Inspiração	-	-	moda mulher	95	-	1
7	Inspiração	Produto	-	moda mulher	96	-	0
8	Artigo	-	mintinteriordesign.pt	casa e decoração	82	-	0
16	Inspiração	Produto	-	moda mulher	89	-	0
18	Decoração	-	-	casa e decoração	550	-	1
20	Inspiração	Produto	-	moda mulher	93	-	0
23	Produto	-	converse	sapataria	84	-	1
26	Decoração	produto	-	casa e decoração	473	-	3
27	Inspiração	produto	-	moda criança	90	-	0
29	Produto	-	roofmagazine	casa e decoração	84	-	1

Tabela 21: Resumo da análise de agosto ao Instagram @laredoutept

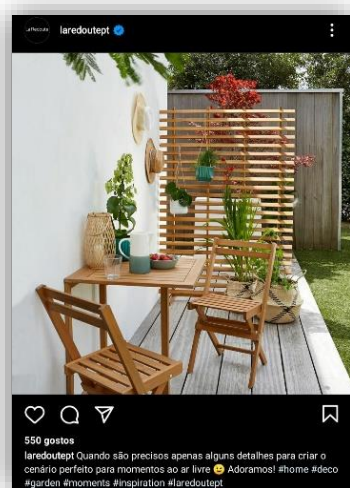


Figura 54: Publicação com mais gostos no Instagram @laredoutept, em agosto.



Figura 55: Publicação com menos gostos no Instagram @laredoutept, em agosto.

- SETEMBRO

No mês de setembro, foram publicadas imagens referentes às secções de casa/decoração, moda mulher e moda criança. Existiu, como no mês anterior, uma diferença na quantidade de publicações diárias: em 20 dias foram feitos dois posts, em nove apenas um e no dia 10 saíram três publicações.

Relativamente ao conteúdo, como o mês anterior, a maioria das publicações foram de decoração e o resto dos temas manteve-se, sendo partilhados quatro artigos do blogue e publicado um vídeo inspiracional. Apenas foram identificados produtos em imagens de 33 publicações (num total mensal de 53). Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que o mês anterior.

De todas as publicações, verificou-se comentários em 36, por parte da marca, encontrou-se respostas em dois. Quanto ao número de gostos, os posts mantem a mesma quantidade (entre 100 e 400, aproximadamente), destacando-se com maior quantidade de likes cinco publicações (com mais de 475) e com menor quantidade três (com menos de 100) – no anexo 4 alínea b, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
3	Decoração	produto	-	casa e decoração	504	-	2
4	Inspiração	produto	-	moda criança	77	-	0
9	Produto	produto	-	moda mulher	95	-	0
10	Decoração	produto	-	casa e decoração	267	-	1
12	Decoração	produto	-	casa e decoração	530	-	1
15	Decoração	-	-	casa e decoração	478	-	9
24	Decoração	-	-	casa e decoração	504	-	2
25	Decoração	produto	-	casa e decoração	555	-	2

Tabela 22: Resumo da análise de setembro ao Instagram @laredoutept



Figura 56: Publicação com mais gostos no Instagram  
@laredoutept, em setembro.



Figura 57: Publicação com menos gostos no Instagram  
@laredoutept, em setembro.

## ▪ OUTUBRO

Em outubro, foram publicadas imagens referentes às secções de casa/decoração, moda mulher, moda criança, acessórios e sapataria. A nível de publicações:

- ⇒ em 15 dias não houve qualquer post;
- ⇒ dia 4, 8 e 30 foram feitos três posts;
- ⇒ dia 11 e 18, quatro posts;
- ⇒ em oito dias, foram feitos dois posts/dia;
- ⇒ em três dias, apenas um post/dia.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de decoração e inspiração. Foram ainda divulgados dois artigos do blogue, cinco posts sobre saldos (dos quais um vídeo) e um vídeo de um influenciador digital estrangeiro. Foram identificados produtos em imagens/vídeos de 26 publicações (num total mensal de 36). Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que os meses anteriores.

De todas as publicações, verificou-se resposta por parte da marca em 18. Apenas não houve comentários em três dias. Quanto ao número de gostos, mais uma vez, as publicações estão muito idênticas (entre 202 e 523), destacando-se com maior quantidade de likes oito publicações (com mais de 800) – no anexo 4 alínea c, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
11	Decoração	produto	-	casa e decoração	1130	-	13 (resposta)
15	Decoração	produto	-	casa e decoração	705	-	8
18	Decoração	produto	-	casa e decoração	826	-	5
30	(Vídeo) Saldos	-	-	-	67	980	0

Tabela 23: Resumo da análise de outubro ao Instagram @laredoutept

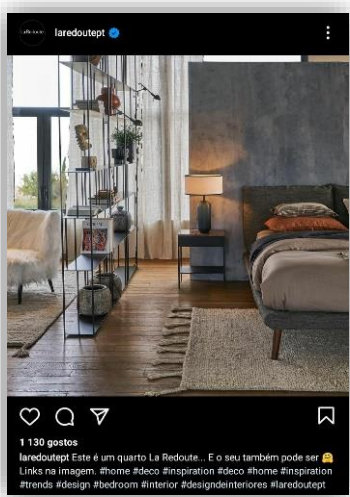


Figura 58: Publicação com mais gostos no Instagram @laredoutept, em outubro.



Figura 59: Publicação com menos gostos no Instagram @laredoutept, em outubro.

## ▪ NOVEMBRO

Durante o mês de novembro, foram publicadas imagens referentes às secções de casa/decoração, moda mulher, criança e homem. Não se verificou uma consistência a nível de publicações, como aconteceu nos meses anteriores:

- ⇒ em seis dias houve um post/dia e, noutros seis, dois posts/dia;
- ⇒ dia 14 foram feitos quatro posts;
- ⇒ dia 19, 21, 22, 25 e 29 foram feitos três posts;
- ⇒ em 11 dias não houve qualquer post.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de decoração e inspiração. Foram ainda divulgados cinco posts de produto, um com influenciador digital e um vídeo. Entre todos, sete referiram-se a Natal e um a “Black Friday”. Apenas não foram identificados produtos em quatro imagens/vídeos (num total mensal de 39). Para além dos comuns em todas as publicações, os hashtags utilizados referem-se ao conteúdo em questão de cada post.

De todas as publicações, verificou-se comentários em 27 e, destes, resposta por parte da marca em 12. De forma geral, os posts apresentam a mesma quantidade de gostos (entre 225 e 510,

aproximadamente), destacando-se com maior quantidade de likes oito publicações (entre 570 e 812) e com menor quantidade três posts (com menos de 170) – no anexo 4 alínea d, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
6	Inspiração	produto	-	moda mulher	607	-	11 (resposta)
8	Influencer	-	mafalda_beirao	-	112	-	0
12	Inspiração	produto	-	moda homem	116	-	2
12	Decoração - natal	produto	-	casa e decoração	730	1564	6 (resposta)
14	Decoração - natal	produto	-	casa e decoração	570	-	1
16	(Vídeo) Inspiração	-	-	moda homem e mulher	169	1857	1
18	Decoração - natal	produto	-	casa e decoração	812	-	3 (resposta)
21	Decoração	produto	-	casa e decoração	705	-	4 (resposta)
22	Decoração	produto	-	casa e decoração	599	-	1
23	Decoração	produto	-	casa e decoração	586	-	4
27	Decoração	produto	-	casa e decoração	780	-	6 (resposta)

Tabela 24: Resumo da análise de novembro ao Instagram @laredoutept



Figura 60: Publicação com mais gostos no Instagram @laredoutept, em novembro.

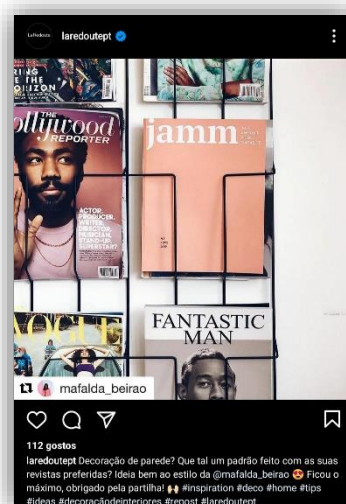


Figura 61: Publicação com menos gostos no Instagram @laredoutept, em novembro.

#### ▪ DEZEMBRO

No mês de dezembro, foram publicadas imagens referentes às secções de casa/decoração, sapataria, moda mulher, criança, homem. Como nos meses anteriores, não existiu uma consistência a nível de publicações:

- ⇒ em nove dias foi feito um post/dia;
- ⇒ em seis dias foram publicados dois posts/dia;



- ⇒ em 12 dias não houve publicações;
- ⇒ dia 2, 3, 9 e 18 foram feitos três posts/dia.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de inspiração. Houve também publicações de decoração e produto, uma sobre promoção “Cyber Monday”, uma de ano novo e, do total mensal de 33 posts, 12 foram sobre o natal (sendo um deles vídeo). Não houve identificação de produtos em nenhuma publicação. Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que os meses anteriores.

De todas as publicações, verificou-se comentários em apenas 10 e, por parte da marca, encontrou-se respostas em duas. Quanto ao número de gostos, os posts mantem a mesma quantidade (entre 100 e 370, aproximadamente), destacando-se com maior quantidade de likes seis publicações (com mais de 430) – no anexo 4 alínea e, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
2	Decoração	-	-	casa e decoração	470	-	1
3	Decoração	-	-	casa e decoração	452	-	0
3	Decoração	-	-	casa e decoração	511	-	3
9	(Vídeo) Natal	-	-	-	101	1564	0
9	Inspiração	-	-	moda mulher e criança	431	-	3
11	Decoração	-	-	casa e decoração	750	-	0
13	Inspiração - natal	-	-	-	492	-	0

Tabela 25: Resumo da análise de dezembro ao Instagram @laredoutept



Figura 62: Publicação com mais gostos no Instagram @laredoutept, em dezembro.



Figura 63: Publicação com menos gostos no Instagram @laredoutept, em dezembro.

### 3.2.3.2 FACEBOOK (@LaRedoutePT)

Na altura do estudo, a La Redoute Portugal contava com mais de 3 milhões e 100 mil gostos e seguidores na sua página verificada de Facebook.

É visível a presença de nove separadores pela seguinte ordem: Página inicial, Sobre, Pinterest, Instagram, Fotos, Vídeos, Lojas, Comunidade e Ofertas. A Página inicial, as Fotos, os Vídeos e a Comunidade correspondem às mesmas informações que foram referidas anteriormente para as outras marcas.

Relativamente ao separador Lojas, é possível encontrar um mapa onde é permitida a pesquisa de lojas La Redoute. No Sobre, a marca disponibiliza os seguintes dados: contactos (website, email e telefone), a sua descrição e história. No separador Ofertas, é possível encontrar uma subscrição para uma newsletter onde o utilizador recebe notificação de quando existem novos descontos. Por fim, como já foi mencionado, página de Facebook da La Redoute está também agregada ao Pinterest e Instagram da marca.

Quanto a eventos, a marca não utiliza esta ferramenta do Facebook.

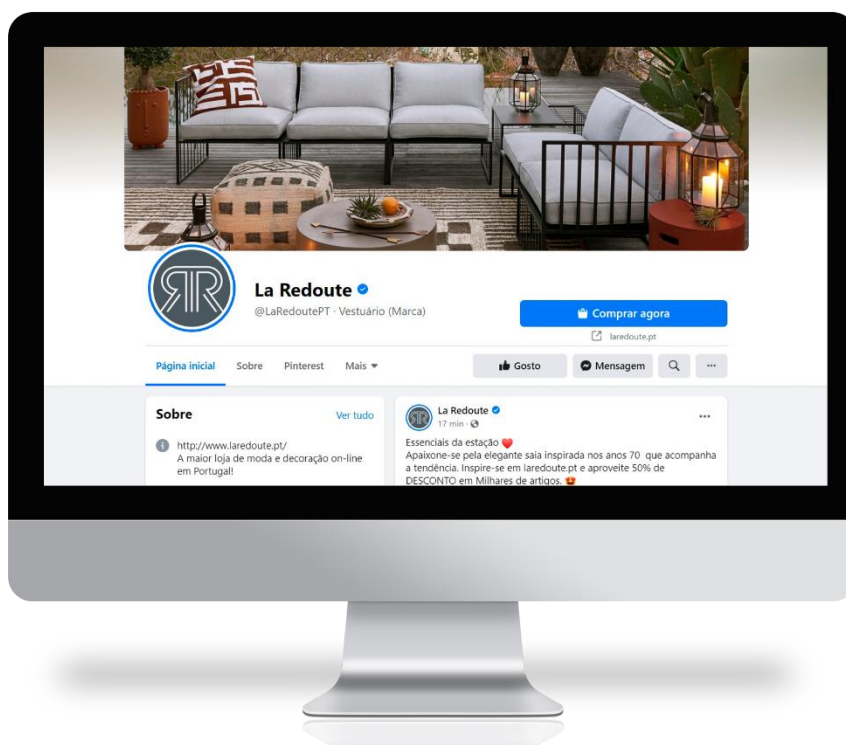


Figura 14: Facebook La Redoute Portugal (dia 28 de outubro de 2020) - <https://www.facebook.com/LaRedoutePT>

- AGOSTO

Durante o mês de agosto, foram criados posts referentes às secções de casa/decoração, sapataria, acessórios, moda mulher e moda criança. Verificou-se publicações em todos os dias: em 19 dias foram feitos dois posts/dia e, no dia 19, a marca publicou três vezes.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram semelhantes ao Instagram (decoração, inspiração, produto e cinco artigos de blogue). Apesar desta rede social não funcionar por hashtags, a marca apenas não identificou “#laredoutept” em quatro publicações. Foram identificadas hiperligações tanto para o produto em questão como para uma categoria de produto. Nas partilhas de artigos de blogue, o link estava associado ao mesmo.

Do total mensal de 53 publicações, verificou-se comentários em 26 (dos quais 11 com resposta por parte da marca) e partilhas em 31. Quanto ao número de gostos, os posts com menos tiveram 15 e 19, destacando-se com maior quantidade de likes três publicações (com mais de 300) – no anexo 4 alínea f, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários
1	Produto	1	produto	sapataria	15	0	0
9	Produto	1	Sacos, carteiras	acessórios	306	3	1
10	Produto	1	produto	casa e decoração	443	8	2
18	Decoração	1	produto	casa e decoração	304	6	2
19	Inspiração	1	produto	moda mulher	19	0	0

Tabela 26: Resumo da análise de agosto ao Facebook @LaRedoutePT

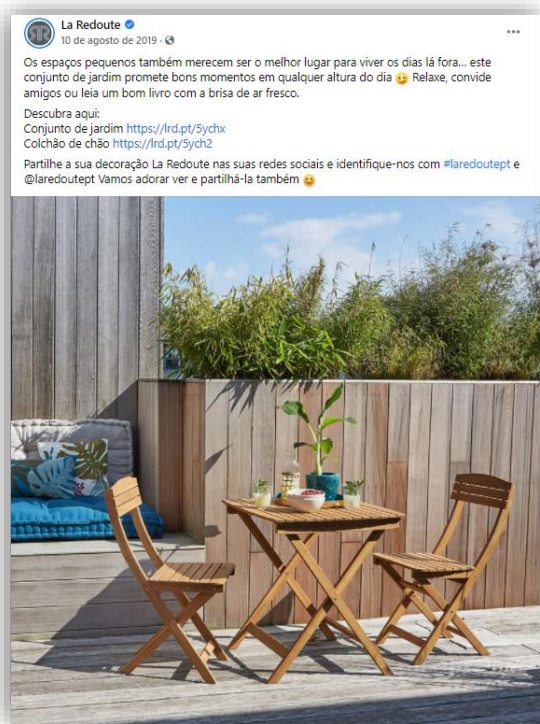


Figura 64: Publicação com mais gostos no Facebook  
@LaRedoutePT, em agosto.



Figura 65: Publicação com menos gostos no Facebook  
@LaRedoutePT, em agosto.

## ▪ SETEMBRO

Em setembro, foram criados posts referentes às secções casa/decoração, moda mulher e moda criança. Houve uma consistência a nível de publicações: cinco dias seguidos eram feitos dois posts/dia e, nos dois dias seguintes, apenas um.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de decoração, produto, inspiração. Foram ainda divulgados cinco artigos de blogue e dois vídeos. Quanto às hiperligações, a maioria tinha identificado o produto, num caso foi identificada a nova coleção de mulher e, por fim, nos cinco posts dos artigos do blogue, o link redirecionava para os mesmos. A nível de hashtags, o mesmo aconteceu como o mês anterior.

Do total mensal de 51 publicações, verificou-se comentários em 20 (metade com resposta por parte da marca) e partilhas em 38. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm entre 12 e 19, destacando-se com maior quantidade de likes três publicações (com mais de 159) – no anexo 4 alínea g, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários
2	(Vídeo) Inspiração	1	Mulher Nova coleção outono	moda mulher	14	1	0
3	Decoração	1	produto	casa e decoração	159	5	3 (resposta)
4	Inspiração	1	produto	moda criança	13	1	0
13	Artigo	2 (links)	artigo	casa e decoração	17	0	0
15	Decoração	1	produto	casa e decoração	160	3	2 (resposta)
17	Artigo	3 (links)	artigo	moda mulher	19	1	2
20	Artigo	1	artigo	casa e decoração	12	1	0
22	Decoração	1	produto	casa e decoração	194	6	2 (resposta)

Tabela 27: Resumo da análise de setembro ao Facebook @LaRedoutePT

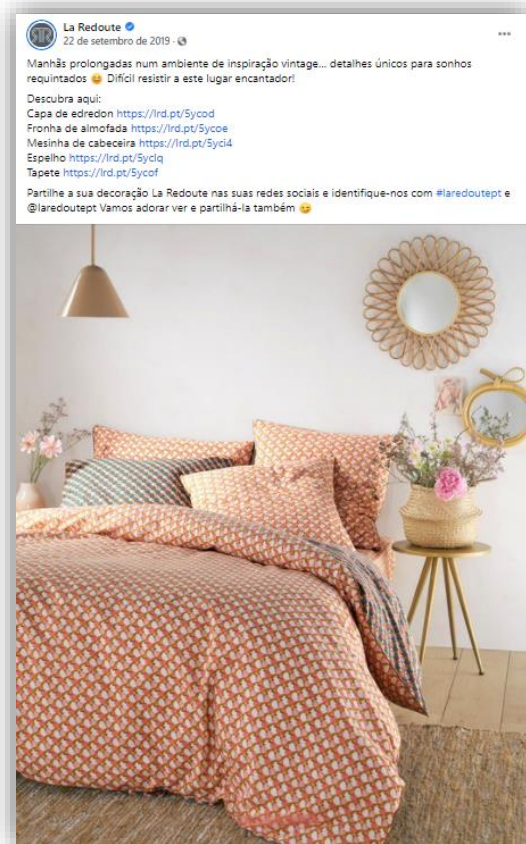


Figura 66: Publicação com mais gostos no Facebook @LaRedoutePT, em setembro.



Figura 67: Publicação com menos gostos no Facebook @LaRedoutePT, em setembro.

## OUTUBRO

No mês de outubro, foram criados posts referentes às secções de casa/decoração, moda mulher, criança e homem, acessórios e sapataria. Neste mês, deixou novamente de sem ver consistência quanto a publicações:

- ⇒ em seis dias houve um post/dia e, noutros seis dias, dois posts/dia;
- ⇒ em 14 dias não houve publicações;

⇒ dia 11 e 18 foram feitos quatro posts/dia;

⇒ dia 23, três posts;

⇒ dia 30, sete posts.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de decoração, inspiração e produto. Foram ainda divulgados cinco gifs (um deles sobre saldos), um vídeo com influenciador digital e partilhados dois artigos. Quanto aos links, estes foram na base de identificação de produto. A nível de hashtags, apenas as duas primeiras publicações do mês tiveram essa indicação.

Do total mensal de 36 publicações, verificou-se comentários em 15 (nove com resposta por parte da marca) e partilhas em 24. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm entre 14 e 19, destacando-se com maior quantidade de likes oito publicações (entre 110 e 380), sendo uma delas com mais de 590 – no anexo 4 alínea h é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários
2	Inspiração	1	produto	moda mulher	167	3	14 (resposta)
11	Decoração	1	produto	casa e decoração	594	13	6
11	Inspiração	1	produto	moda mulher	384	7	1
11	Produto	1	produto	casa e decoração	201	2	3
11	Artigo	1	artigo	casa e decoração	140	6	6 (resposta)
18	Artigo	1	artigo	casa e decoração	19	1	0
18	Decoração	1	produto	casa e decoração	131	4	0
21	(Gif) Inspiração	1	produto	moda criança e mulher	14	0	0
23	Decoração	1	produto	casa e decoração	119	7	4 (resposta)
29	(Gif) Inspiração	1	produto	moda homem e mulher	16	0	4 (resposta)
30	Produto	1	produto	casa e decoração	110	4	11 (resposta)
30	(Gif) Inspiração	1	produto	moda homem e mulher	19	1	0

Tabela 28: Resumo da análise de outubro ao Facebook @LaRedoutePT



Figura 68: Publicação com mais gostos no Facebook  
@LaRedoutePT, em outubro.

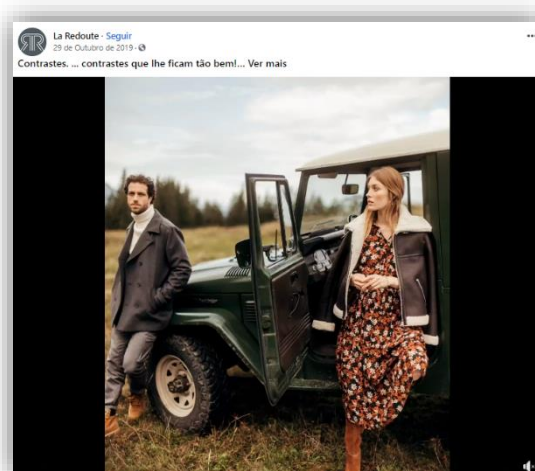


Figura 69: Publicação com menos gostos no Facebook  
@LaRedoutePT, em outubro.

#### ▪ NOVEMBRO

Durante novembro, foram criados posts referentes às secções casa/decoração, moda mulher, criança e homem e, ainda, sapataria. Em nove de outubro, foram feitos dois posts/dia, em cinco apenas um por dia, não houve publicação em 10 dias e nos dias 7, 15, 19, 22 e 25 foram feitos três posts/dia. De salientar que houve uma duplicação de publicações (dia 16) que corresponde a um vídeo.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de decoração, inspirações e produto. Foram ainda publicados 11 gifs e, de todos os posts, 10 consistiram no Natal. Quanto aos links, apenas duas publicações não o incluíram. A nível de hashtags, apenas uma publicação teve essa indicação.

Do total mensal de 39 publicações, verificou-se comentários em 14 (nove deles com resposta por parte da marca) e partilhas em 19. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm entre 4 e 18, destacando-se com maior quantidade de likes quatro publicações (com mais de 100) – no anexo 4 alínea i, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários
6	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	13	0	2 (resposta)
7	Inspiração	1	produto	moda criança	18	3	0
7	(Gif) Inspiração	1	produto	moda criança e mulher	7	0	0
11	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	16	0	0
12	(Gif) Inspiração	1	produto	moda homem	4	0	0
12	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	102	1	2 (resposta)
14	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	13	0	0
18	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	154	1	0
19	Decoração	1	produto	casa e decoração	101	4	0
22	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	12	0	0
23	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	102	2	0
27	Decoração	1	produto	casa e decoração	119	4	0

Tabela 29: Resumo da análise de novembro ao Facebook @LaRedoutePT



Figura 70: Publicação com mais gostos no Facebook @LaRedoutePT, em novembro.



Figura 71: Publicação com menos gostos no Facebook @LaRedoutePT, em novembro.



- DEZEMBRO

Em dezembro, foram criados posts referentes às secções casa/decoração, moda mulher, homem e criança e, ainda, sapataria. Mais uma vez, não houve consistência nas publicações:

- ⇒ em 10 dias, houve um post/dia;
- ⇒ em seis dias, houve dois posts/dia;
- ⇒ não foram feitos posts em 12 dias;
- ⇒ dia 2 foram feitos quatro posts e nos dias 9 e 16, três posts.

Relativamente ao conteúdo, as publicações foram de inspiração, decoração e produto, 10 publicações fizeram referência ao natal e uma ao ano novo. Foram ainda publicados quatro gifs e um vídeo. Apenas cinco posts não incluíram hiperligação. A nível de hashtags, apenas duas publicações tiveram essa indicação.

Do total mensal de 32 publicações, 17 tiveram comentários (a marca respondeu em três posts) e 12 não tiveram nenhuma partilha. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm sete e 14, destacando-se com maior quantidade de likes sete publicações (com mais de 100) – no anexo 4 alínea j, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários
2	Decoração	1	produto	casa e decoração	273	4	4
9	Produto	1	produto	casa e decoração	103	1	3 (resposta)
11	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	201	9	12 (resposta)
13	Natal Decoração	1	website	casa e decoração	311	3	8
21	(Gif) Inspiração	1	website	moda homem e criança	7	0	0
21	Decoração	1	website	casa e decoração	113	0	0
24	Feliz Natal	1	website	-	192	4	6
31	Ano Novo	1	-	-	192	30	2

Tabela 30: Resumo da análise de dezembro ao Facebook @LaRedoutePT

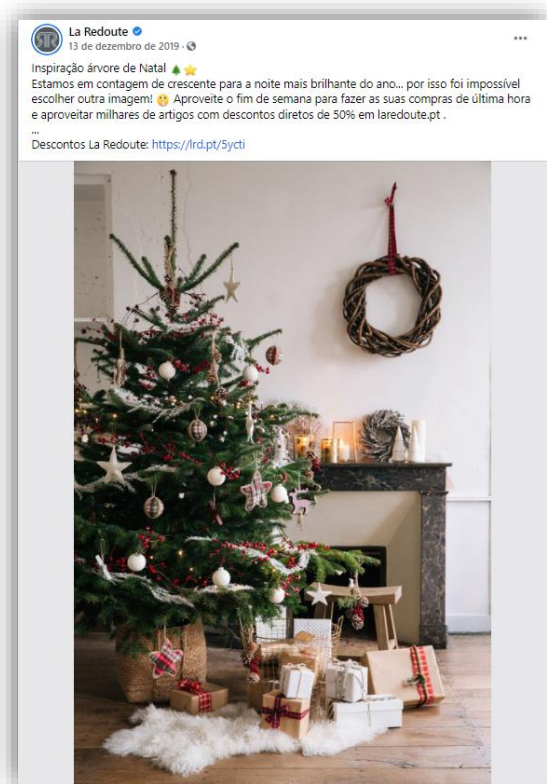


Figura 72: Publicação com mais gostos no Facebook @LaRedoutePT, em dezembro.



Figura 73: Publicação com menos gostos no Facebook @LaRedoutePT, em dezembro.

### 3.2.4 REDES SOCIAIS HARRODS

#### 3.2.4.1 INSTAGRAM (@harrods)

Na altura do estudo, o Harrods contava com mais de 1 milhão e 600 mil seguidores na sua conta verificada do Instagram.

Quanto à biografia, esta apresenta uma frase breve e descritiva da marca e é visível a identificação de outras contas associadas à mesma: @harrodsman, @harrodsbeauty, @harrodsfood, @harrodsestates. E ainda uma hiperligação para uma página onde apresentam diversas imagens inspiracionais que levam para diversas secções do website/loja online.

Relativamente aos destaques que estão disponíveis na página: “MORE-IN-STORE” (mostram algumas inspirações), “#CPHFW” (revelam dicas da Fashion Week, em Copenhaga), “HARRODS.COM” (revelam novidades semanais da loja online), “ANNOUNCEMENT” (onde aproveitam para fazer alguns anúncios), “DIOR POP-UP” (divulgam o evento realizado em parceria com a marca Dior), “BAGS OF STYLE” (partilham algumas carteiras e inspirações), entre outros.

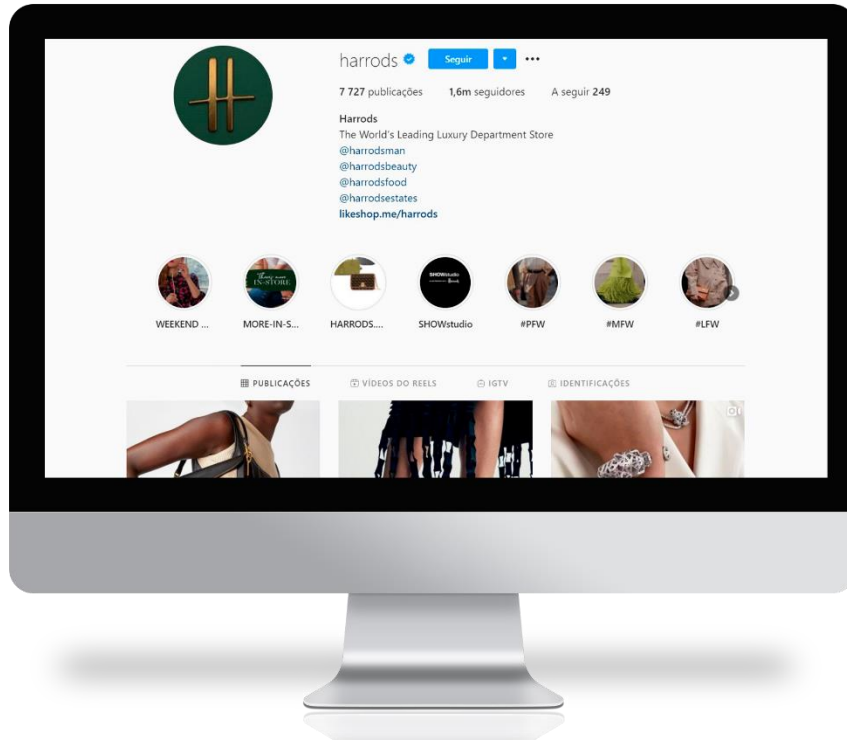


Figura 15: Instagram Harrods (dia 28 de outubro de 2020) - <https://www.instagram.com/harrods>

#### ▪ AGOSTO

Durante o mês de agosto, foram publicadas imagens referentes às secções de mulher, acessórios, sapataria, joalheria, homem e criança.

Em cada dia foi partilhada uma publicação, não havendo falhas a este nível, isto é, existiu consistência a nível de publicações. No dia 31, existiram duas publicações.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspirações – algo que partilham bastante com a descrição “How To Wear Harrods” –, houve uma publicação no IGTV e, ainda, oito vídeos/gifs. Apenas foram identificados produtos em imagens/vídeos de nove publicações (num total mensal de 32). No entanto, em 27 foram identificadas marcas. No geral, as publicações apresentam os hashtags #Harrods e #HarrodsFashion. Para além destes, os que são utilizadas referem-se ao conteúdo em questão de cada post (por exemplo, numa publicação de moda infantil, é utilizada a tag #MiniHarrods).

Em todas as publicações verificou-se comentários e resposta por parte da marca em 13. Quanto ao número de gostos, o post com menos tem 1411, destacando-se com maior quantidade de likes seis publicações (com mais de 10700) – no anexo 5 alínea a, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
2	Harrods Food	marca	acessórios	11740	-	233 (resposta)
7	Produto	marca	acessórios	12829	-	209 (resposta)
11	(Vídeo) Influencer	-	moda mulher	1439	13320	5
15	(IGTV) Marca	-	acessórios	11272	96904	213 (resposta)
17	How To Wear Harrods	marca	acessórios	31285	-	209 (resposta)
20	(Vídeo) Parceria	produto + influencers	moda mulher	1411	13325	20
25	Produto	marcas + produto	sapataria	13213	-	67 (resposta)
28	Produto	-	acessórios	10799	-	170 (resposta)

Tabela 31: Resumo da análise de agosto ao Instagram @harrods



Figura 74: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em agosto.



Figura 75: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em agosto.

## ▪ SETEMBRO

Durante o mês de setembro, foram publicadas imagens referentes às secções de mulher, relojoaria, sapataria, acessórios, criança e beleza.

Não se verificou uma constante no número de publicações, uma vez que em alguns dias eram feitos dois ou três posts e noutros apenas um.

Relativamente ao conteúdo, maioria das publicações foram de “How To Wear Harrods” e “Harrods At The Shows”, visto que foi um mês com muitos eventos de moda. Foram divulgados um total de três IGTVs e 11 vídeos/gifs/boomerangs. Foram identificados produtos em imagens/vídeos de 30 publicações (num total mensal de 57) – e identificadas marcas em 44. Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que o mês anterior.

Em todas as publicações verificou-se comentários e resposta por parte da marca em apenas 36. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm 941 e 1181, destacando-se com maior quantidade de likes seis publicações, com mais de 8300 (a publicação com mais gostos conta com 31200 e 500 comentários visto que se trata de um vídeo em que aparece a Jennifer Lopez e a mesma é identificada) – no anexo 5 alínea b, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Identificação Post	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
1	How To Wear Harrods	produtos	moda mulher	9620	-	36
9	(Gif) Inspiração	marca + produtos	moda mulher	1358	21632	8
11	(IGTV) Marcas	-	sapataria	1364	15220	22
13	Marca Inspiração	produtos	sapataria	8320	-	48 (resposta)
16	(Boomerang) Marca	marca	moda mulher	1033	7585	9
17	Harrods At The Shows	marca	acessórios	1181	-	5 (resposta)
20	(Video) Influencer	marca + influencer	moda mulher	31200	261058	500 (resposta)
22	Inspiração	marcas + produtos	moda criança	13310	-	53 (resposta)
23	Inspiração	marcas + produtos	moda mulher	8682	-	33
26	Produto	-	acessórios	1190	-	8
29	(Video) Harrods Beauty	marcas + produto	beleza	941	11972	1
29	(Video) Harrods At The Shows	marca	moda mulher	9622	-	40 (resposta)

Tabela 32: Resumo da análise de setembro ao Instagram @harrods



Figura 76: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em setembro.



Figura 77: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em setembro.

- OUTUBRO

Em outubro foram publicadas imagens referentes praticamente às mesmas secções dos meses anteriores. Manteve-se, em geral, o planeamento de uma publicação por dia (apenas em quatro dias é que se registou uma partilha de dois posts/dia).

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspiração. Foram ainda divulgados cinco vídeos. Apenas foram identificados produtos em imagens/vídeos de 16 publicações (num total mensal de 35) e em 30 foram identificadas as respetivas marcas. Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que os meses anteriores.

Não se verificou comentários em apenas cinco publicações e, das restantes, três contam com resposta por parte da marca. Quanto ao número de gostos, o post com menos tem 67, destacando-se com maior quantidade de likes três publicações (dois com mais de 700 e um com mais de 1100) – no anexo 5 alínea c, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
9	(Vídeo) Harrods Technology	marca	-	944	8478	14
13	Inspiração	marca + produtos	moda criança	37382	-	301 (resposta)
24	Inspiração	marcas + produtos	moda mulher, sapataria	8618	-	62
26	How To Wear Harrods	produtos	moda mulher	8068	-	45
27	Inspiração	marca + produto	Lingerie	8923	-	45

Tabela 33: Resumo da análise de outubro ao Instagram @harrods



Figura 78: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em outubro.

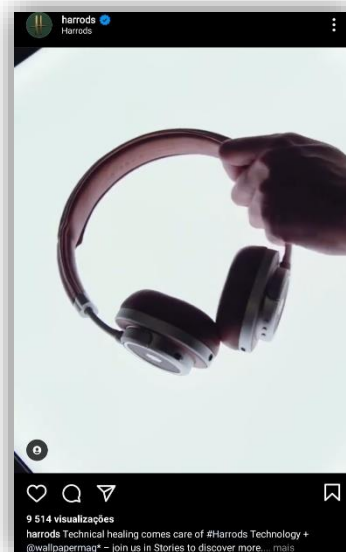


Figura 79: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em outubro.

- NOVEMBRO

Durante o mês de novembro foram publicadas imagens referentes praticamente às secções casa/decoração, moda mulher, moda homem e moda criança. Não se verificou publicação no dia 14 e, como no mês passado, o planeamento foi de uma publicação por dia, exceto em oito dias (onde se registou dois post/dia).

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspiração e produto. Foram ainda divulgados nove vídeos/boomerang e um IGTV. Apenas foram identificados produtos em 10 publicações (num total mensal de 36) e em 31 foram identificadas marcas. Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que os meses anteriores.

Todas as publicações registaram comentários e, em 15, houve resposta por parte da marca. Quanto ao número de gostos, o post com menos tem 1274, destacando-se com maior quantidade de likes quatro publicações (com mais de 8400) – no anexo 5 alínea d, é possível analisar estas informações detalhadamente.

DIA	Publicação	Identificação Post	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
8	Inspiração	marcas + produto	moda mulher	9454		65
12	Produto	produtos	Sapataria	10069		137
13	(Video) Produto	produtos	Sapataria	1274	14782	16
28	How To Hear Harrods	marca + produto + influencer	moda mulher	8446		39

Tabela 34: Resumo da análise de novembro ao Instagram @harrods



Figura 80: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em novembro.



Figura 81: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em novembro.

- DEZEMBRO

Em dezembro, foram publicadas imagens referentes às secções de mulher, acessórios, joalheria, brinquedos, homem, casa, beleza, sapataria, lingerie e tecnologia. Em 13 dias, houve mais do que um post por dia.

Relativamente ao conteúdo, a maioria das publicações foram de inspirações, houve uma publicação no IGTV e, ainda, 15 vídeos/boomerangs. Apenas foram identificados produtos em duas publicações (num total mensal de 44). No entanto, em 38 foram identificadas marcas. Quanto aos hashtags, é possível verificar os mesmos resultados que os meses anteriores.

Em todas as publicações verificou-se comentários e resposta por parte da marca em 13. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm entre 1632 e 1673, destacando-se com maior quantidade de likes oito publicações (com mais de 7600) – no anexo 5 alínea e, é possível observar uma análise mais detalhada.

DIA	Publicação	Identificação Post	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários
6	Inspiração	marcas	moda mulher	7986	-	75
9	Inspiração	marca	moda mulher	15496	-	66
10	Produto	marca	Acessórios	1673	-	5
11	(Video) Salão Harrods	marcas	harrods hair & beauty salon	10296	202089	134
14	How To Wear Harrods	marcas + influencer	moda mulher	15446	-	67
17	How To Wear Harrods	marca	moda mulher	7612	-	39 (resposta)
19	Inspiração	produtos	Sapataria	10384	-	65 (resposta)
20	How To Wear Harrods	marcas	moda mulher	1671	-	12
21	(Video) Produto	marcas	beleza, tecnologia, sapataria	1632	15828	15
22	Inspiração	-	moda mulher	13298	-	112
23	(Video) Gift Card	-	-	1696	20359	31 (resposta)
28	Inspiração	marca + produto + influencers	moda mulher	7634	-	30 (resposta)

Tabela 35: Resumo da análise de dezembro ao Instagram @harrods



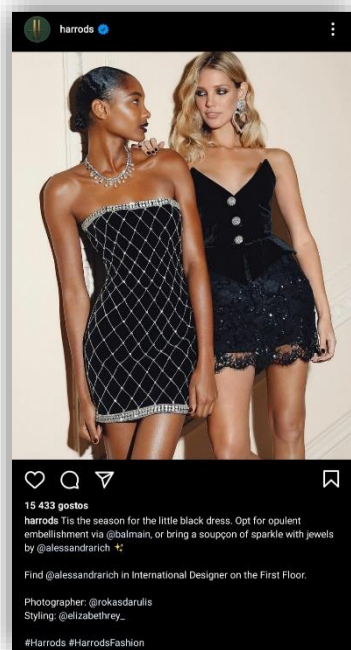


Figura 82: Publicação com mais gostos no Instagram @harrods, em dezembro.



Figura 83: Publicação com menos gostos no Instagram @harrods, em dezembro.

### 3.2.4.2 FACEBOOK (@harrods)

Na altura do estudo, o Harrods contava com mais de 830 mil gostos e seguidores na sua página oficial do Facebook.

É visível a presença de nove separadores pela seguinte ordem: Página inicial, Sobre, Eventos, Fotos, Vídeos, Críticas, Comunidade e Lojas. A Página inicial, os Eventos, as Fotos, os Vídeos, as Críticas e a Comunidade correspondem às mesmas informações que foram referidas nas outras marcas.

Relativamente ao separador Lojas, é possível encontrar um mapa onde é permitida a pesquisa das duas lojas Harrods. No Sobre, a marca disponibiliza os seguintes dados: contactos (website, email e telefone), data de abertura, a sua descrição e possíveis meios de transporte (por exemplo, autocarros) e, ainda, hiperligação para as suas redes sociais – Instagram (Harrods, HarrodsBeauty, HarrodsFood e HarrodsMan), Youtube e Twitter (Harrods e HarrodsService).

Quanto aos eventos, o Harrods divulga muitos pop-ups de variadas marcas. Publica ainda exposições, masterclasses, workshops, entre outros, promovidos pelas marcas que vende.

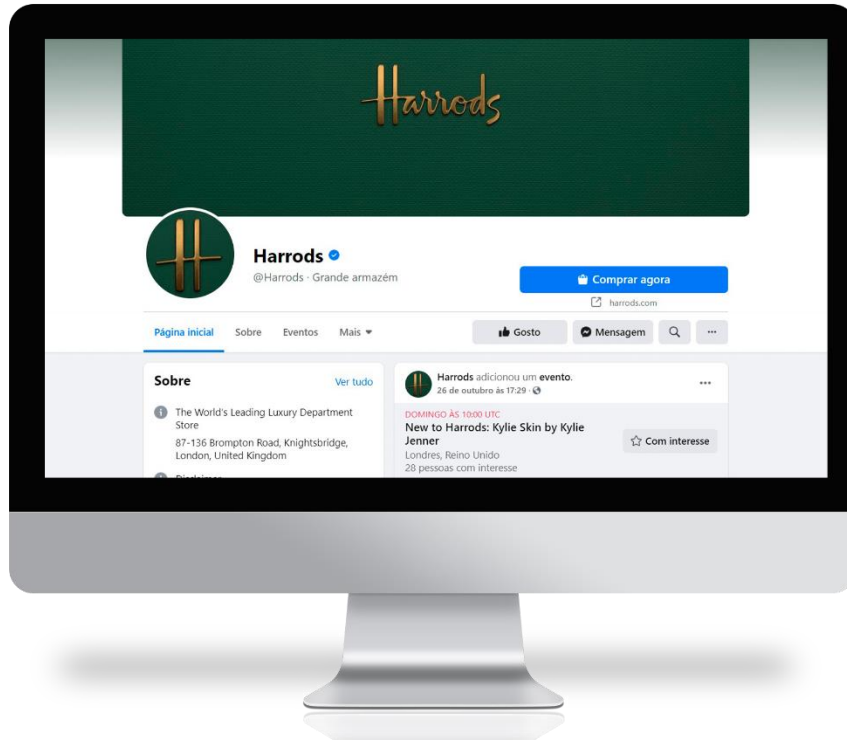


Figura 16: Facebook Harrods (dia 28 de outubro de 2020) - <https://www.facebook.com/Harrods>

#### ▪ AGOSTO

No mês de agosto foram realizadas 45 publicações no Facebook, das quais sete vídeos/gifs. Verifica-se uma irregularidade na quantidade de posts, uma vez que houve dias em que foram feitas, por exemplo, cinco publicações e outros onde não houve atividade.

Relativamente ao conteúdo, este difere da rede Instagram. No Facebook, são publicadas imagens de arquivo da marca, fotografias de loja/restaurante, partilha de eventos, podcasts e muito poucas inspirações ou imagens de produto. Apesar do Facebook não funcionar por hashtags, a marca utiliza esta ferramenta nas suas descrições (é muitas vezes utilizada a tag “#Harrods”). São, também, partilhados os links para as respetivas secções (neste caso, 16 publicações não incluíram link) e algumas marcas, quando se trata de eventos ou imagens de loja (12 publicações incluíram identificação de marcas).

Do total mensal de publicações, apenas não se verificou comentários e/ou partilhas em três. Houve ainda sete publicações com resposta por parte do Harrods. Quanto ao número de gostos, os quatro posts com menos têm entre 19 e 27, destacando-se com maior quantidade de likes seis publicações (com mais de 1000) – no anexo 5 alínea f, é possível observar uma análise mais detalhada. De salientar que as três publicações com maior número de gostos (mais de 3000, 3400 e 5400) foram também as com

maior número de partilhas (193, 260 e mais de 1100, respetivamente) e comentários (mais de 1300, 2400 e 3200, respetivamente) – correspondendo a publicações relacionadas com natal e restauração.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Gostos	Partilhas	Comentários
2	(Video info) Podcast	1	Podcast	27	1	1
6	Restauração	4	RESTAURANTS	(+)3400	260	(+)2400 (resposta)
8	(Video info) Evento - Marca	1	COMPETITIONS & OFFERS	22	3	2
9	(Video info) Podcast	1	Podcast	24	1	2
14	(Video info) Evento	1	NEWS & EVENTS	19	0	1
21	Peluche Natal	3	Joshua Christmas Bear 2019	(+)3000	193	(+)1300 (resposta)
22	Natal	1	-	(+)2200	170	627
23	Natal	6	-	(+)5400	(+)1100	(+)3200 (resposta)
28	Arquivo Harrods - Peluche Natal	5	Joshua Christmas Bear 2019	(+)1200	75	263
28	Restauração	5	RESTAURANTS	(+)1300	81	329 (resposta)

Tabela 36: Resumo da análise de agosto ao Facebook @Harrods

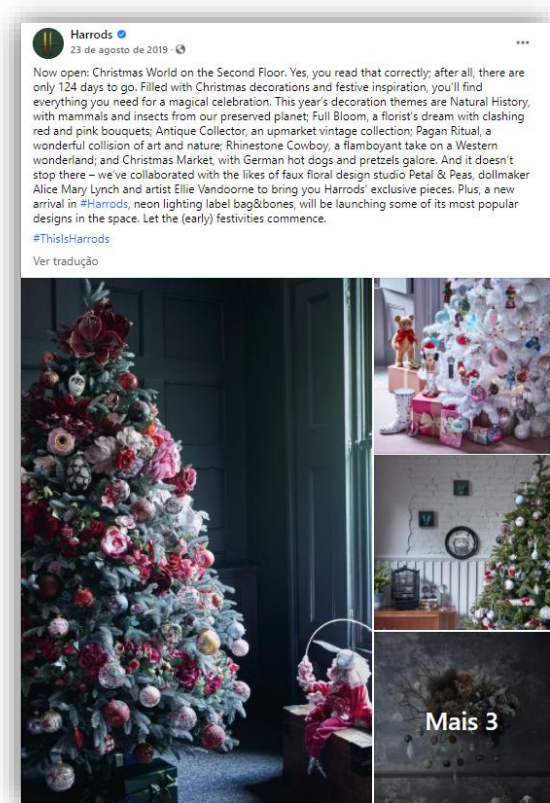


Figura 84: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em agosto.

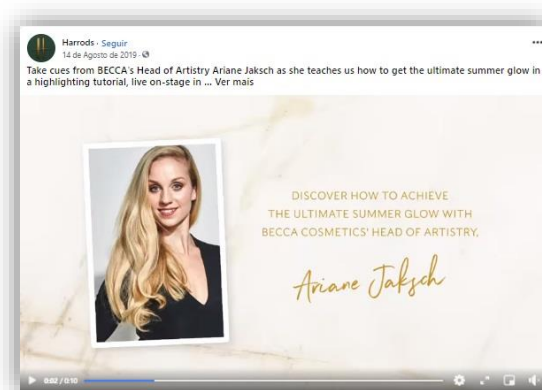


Figura 85: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em agosto.

- SETEMBRO

Durante o mês de setembro, foram criados 36 posts, dos quais 11 vídeos/gifs. Mantem-se a irregularidade na quantidade de publicações.

Relativamente ao conteúdo, verifica-se a mesma situação que o mês anterior.

Do total mensal de publicações, foram partilhados links em 28 (um deles com erro), 16 apresentam identificação de marcas, apenas quatro não exibem comentários, sete contém resposta por parte da marca e todos foram partilhadas. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm 38 e 43, destacando-se com maior quantidade de likes duas publicações (com mais de 1000) – no anexo 5 alínea g, é possível analisar estas informações detalhadamente. De destacar que a publicação com maior número de gostos (mais de 1800) foi também a com maior número de partilhas (90) e comentários (328) – correspondendo a uma publicação sobre um dos restaurantes Harrods.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Gostos	Partilhas	Comentários
1	(Vídeo) Nova coleção	1	NEWS & EVENTS	45	3	1
5	(Vídeo) Nova coleção	1	NEWS & EVENTS	48	5	1
13	Inspiração	5	CHILDREN	(+)1000	44	60
18	Restaurante	6	RESTAURANTS	(+)1800	90	328 (resposta)
27	(Vídeo info) Cliente membro	1	HARRODS REWARDS	47	1	8 (resposta)
28	(Vídeo info) Cliente membro	1	HARRODS REWARDS	38	1	0
29	(Vídeo info) Cliente membro	1	HARRODS REWARDS	43	2	5 (resposta)
30	(Vídeo) Inspiração	1	-	43	5	0

Tabela 37: Resumo da análise de setembro ao Facebook @Harrods

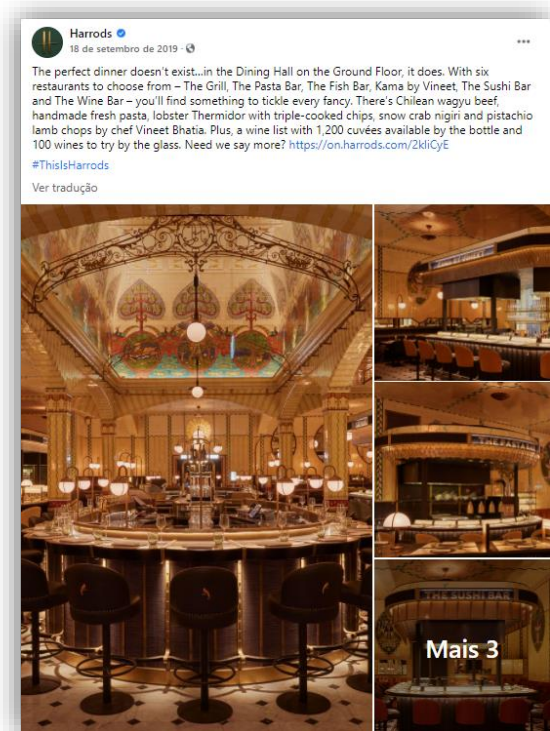


Figura 86: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em setembro.

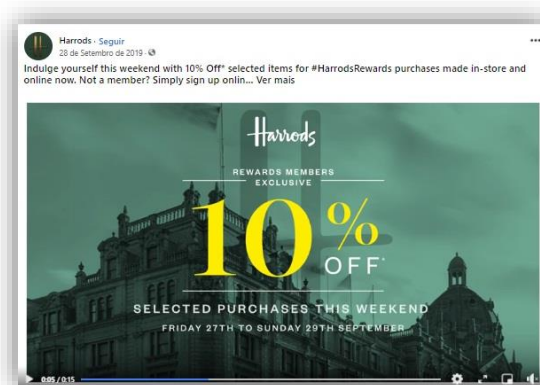


Figura 87: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em setembro.

## ▪ OUTUBRO

Em outubro foram realizadas 58 publicações no Facebook, das quais 12 vídeos/gifs. Mantem-se a irregularidade na quantidade de publicações.

Relativamente ao conteúdo, verifica-se a mesma situação que os meses anteriores, aumentando as publicações referentes ao Natal.

Do total mensal de publicações, foram partilhados links em 37 (um deles com erro), 18 apresentam identificação de marcas, apenas nove não exibem comentários, 11 contém resposta por parte da marca e apenas duas não foram partilhadas. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm 34 e 47, destacando-se com maior quantidade de likes cinco publicações (com mais de 1800) – no anexo 5 alínea h é possível observar uma análise mais detalhada. De destacar que duas das publicações com maior número de gostos (mais de 2700 e 3200) foram também as com maior número de comentários (510 e 296, respetivamente) – correspondendo a uma publicação sobre o natal e loja.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Gostos	Partilhas	Comentários
7	(Vídeo) Tecnologia	1	Erro	34	4	0
9	(Vídeo info) Evento	1	-	22	1	0
11	Natal	1	-	(+)1900	95	174
12	Natal	1	CHRISTMAS AT HARRODS	(+)2700	112	510 (resposta)
14	Loja - Natal	6	CHRISTMAS AT HARRODS	(+)3900	227	693
15	(Vídeo) Evento	1	instagram do evento	34	1	2
17	(Vídeo) Tecnologia	1	NEWS & EVENTS	47	2	0
25	Loja - Natal	6	-	(+)1800	101	271
30	Loja	1	-	(+)3200	181	296 (resposta)

Tabela 38: Resumo da análise de outubro ao Facebook @Harrods

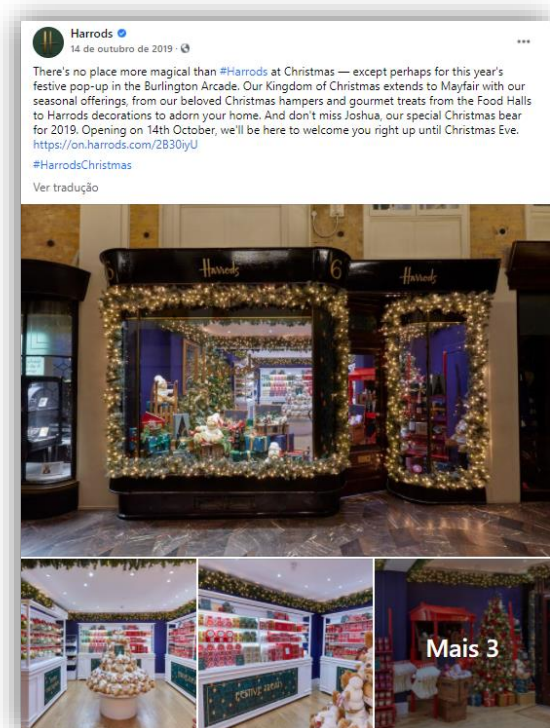


Figura 88: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em outubro.

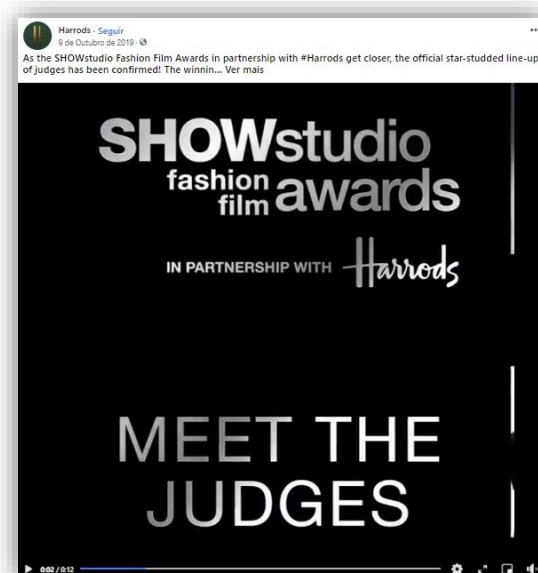


Figura 89: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em outubro.

## ▪ NOVEMBRO

No mês de novembro, foram criados 56 posts, dos quais 11 vídeos/gifs. Mantem-se a irregularidade na quantidade de publicações – alguns dias com um post, outros com três/quatro.

Relativamente ao conteúdo, verifica-se a mesma situação que o mês anterior.

Do total mensal de publicações, foram partilhados links em 46, 18 apresentam identificação de marcas, sete não exibem comentários, 11 contêm resposta por parte da marca e apenas duas não foram partilhadas. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm 34 e 48, destacando-se com maior quantidade de likes cinco publicações (com mais de 1000) – no anexo 5 alínea i, é possível analisar estas informações detalhadamente. De destacar que a publicação com maior número de gostos (mais

de 4300) foi também a com maior número de partilhas (283) e comentários (650) – correspondendo a uma publicação sobre a loja na época natalícia.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Gostos	Partilhas	Comentários
2	(Gif) Cliente membro	1	HARRODS REWARDS	48	1	6
7	Loja – Natal	6	-	(+)1000	80	84
13	Loja – Marca	8	NEWS & EVENTS	(+)1000	39	28 (resposta)
15	Loja – Natal	6	CHRISTMAS AT HARRODS	(+)4300	283	650 (resposta)
17	Loja – Natal	7	NEWS & EVENTS	(+)1300	50	49
25	Restauração	7	RESTAURANTS	(+)1500	60	65
29	(Gif) Evento - Marca	1	-	34	3	1

Tabela 39: Resumo da análise de novembro ao Facebook @Harrods

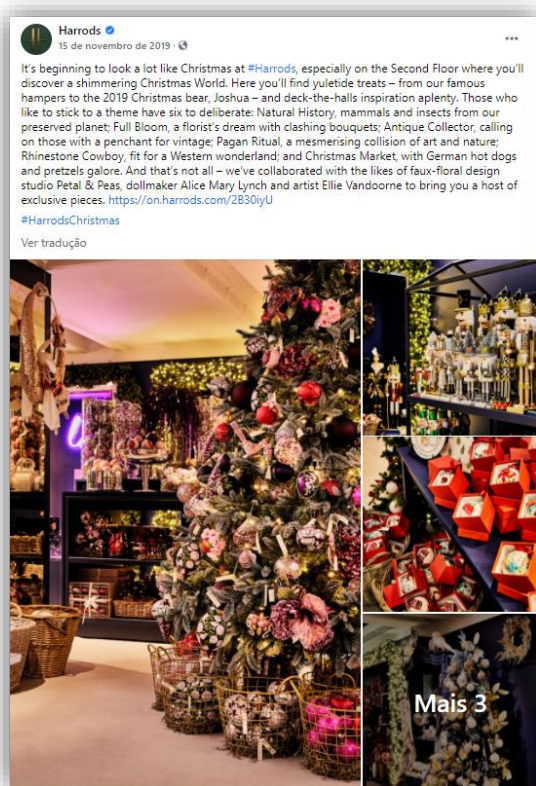


Figura 90: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em novembro.

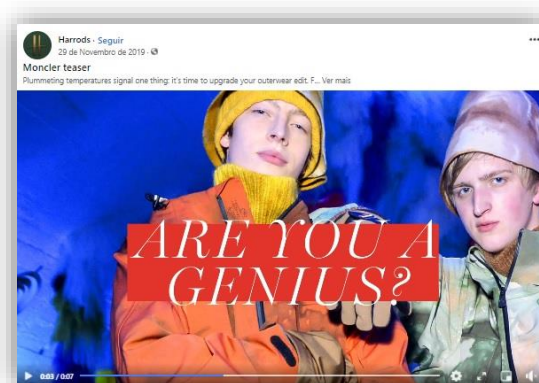


Figura 91: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em novembro.

## ▪ DEZEMBRO

Durante o mês de setembro, foram criados 53 posts, dos quais onze vídeos/gifs. Mantem-se a irregularidade na quantidade de publicações.

Relativamente ao conteúdo, verifica-se a mesma situação que os meses anteriores.

Do total mensal de publicações, não foram partilhados links em apenas três, oito apresentam identificação de marcas, apenas uma não exhibe comentário, 10 contém resposta por parte da marca e

cinco não foram partilhadas. Quanto ao número de gostos, os posts com menos têm 35 e 49, destacando-se com maior quantidade de likes três publicações (com mais de 1100) – no anexo 5 alínea j é possível observar uma análise mais detalhada. De destacar que a publicação com maior número de gostos (mais de 2500) foi também a com maior número de partilhas (172) e comentários (150) – correspondendo a uma publicação sobre a loja na época natalícia.

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Gostos	Partilhas	Comentários
3	Loja - Natal	5	NEWS & EVENTS	(+)1100	35	45
4	Loja - Gift Shop	7	CHRISTMAS AT HARRODS	(+)1400	66	41
5	(Video) Saldos	1	-	49	0	4
6	(Video) Saldos	1	Log-in/Registo website	35	0	0
8	Loja - Natal	5	CHRISTMAS AT HARRODS	(+)2500	172	150 resposta)

Tabela 40: Resumo da análise de dezembro ao Facebook @Harrods

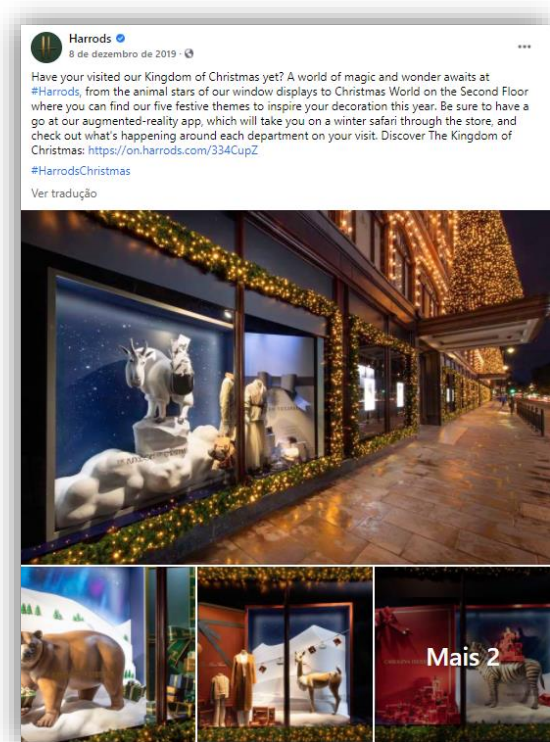


Figura 92: Publicação com mais gostos no Facebook @Harrods, em dezembro.



Figura 93: Publicação com menos gostos no Facebook @Harrods, em dezembro.



### 3.3 DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Apesar do estudo ter sido feito apenas a três meios de comunicação online (website, Instagram e Facebook), foi o suficiente para elaborar a análise comparativa final, uma vez que não era possível aceder a outros dados do El Corte Inglés, La Redoute e Harrods.

Relativamente aos websites (tabela 41), verificou-se que a Marques Soares e a La Redoute Portugal são as que têm esta plataforma mais semelhante. O ECI tem também um website com estilo clean e de fácil leitura, que sofreu recentemente alterações. No entanto, o seu menu é um pouco confuso e não se torna tão acessível. O website Harrods é o mais distinto, tem um tom inspiracional e, por isso, apresenta pontos positivos e negativos: apesar de ser uma loja online apelativa pois incentiva a compra com dicas, sugestões e inspirações, pode tornar-se "desorganizado" para os utilizadores com tantas imagens sobrepostas na página inicial (que é a primeira impressão a ter) – apresenta um certo ruído visual.

MARQUES SOARES	LA REDOUTE PT	EL CORTE INGLES PT	HARRODS
website semelhante		website com menu confuso	website com tom inspiracional

Tabela 41: Resumo da análise dos websites

A nível de redes sociais (tabela 42), a Marques Soares não apresenta muita consistência quanto ao número de publicações diárias que pratica nos meios estudados. De todas as marcas analisadas, o Harrods e o El Corte Inglés Portugal são aquelas que apresentam uma maior consistência a este nível. Entre as marcas portuguesas, o ECI é a que mais aposta em influenciadores digitais.

É de notar que o Harrods identifica na descrição das suas publicações as marcas, fotógrafo/cinegrafista e ainda o responsável pelo *styling* do post – algo que pode chamar a atenção mais público para o seu conteúdo.

No caso da La Redoute, percebe-se que o maior foco de divulgação do Instagram e do Facebook é a secção casa/decoração. É também uma marca que não apresenta grande consistência a nível de publicações uma vez que, em alguns dias faz vários posts e noutros nenhum – por exemplo, no Instagram, de 5 a 7 de outubro nenhum conteúdo foi partilhado, mas dia 11 foram feitos quatro posts. Outra situação é a utilização de hashtags escritas maioritariamente em inglês – algo que não faz grande sentido uma vez que a página é comunicada em português, podendo chamar um público que não seja do interesse da marca.

Em relação aos eventos na rede social Facebook, verificou-se que a Marques Soares utiliza muito pouco a ferramenta e a La Redoute nunca investiu nesta. Ao contrário do ECI e Harrods que usufruem bastante deste instrumento de divulgação de informação.

MARQUES SOARES	LA REDOUTE PT	EL CORTE INGLES PT	HARRODS
falta de consistência	falta de consistência	Consistência	consistência
	hashtags em inglês e não na própria língua	destaque na utilização de influenciadores digitais	grande quantidade de identificações nos posts
foco em moda	foco em casa/decoração	foco em moda	foco em moda
eventos no Facebook pouco utilizados	eventos no Facebook nunca utilizados	eventos no Facebook muito utilizados	eventos no Facebook muito utilizados

Tabela 42: Resumo da análise das redes sociais

## CAPÍTULO 4: CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES

A Internet mudou a forma como as pessoas se relacionam e como as marcas comunicam e se posicionam perante os seus consumidores. Ao longo dos tempos, a comunicação nos meios online foi sofrendo alterações e, atualmente, o consumidor apresenta uma posição ativa, sendo o protagonista da comunicação das marcas.

No geral, as marcas investem em conteúdo atualizado e relevante que vá ao encontro da sua filosofia e do interesse do seu público – estes conteúdos são consumidos com muita rapidez e, por isso, as mensagens devem ser breves e claras.

De salientar que o mercado da moda está igualmente em constante evolução e, principalmente para as marcas de luxo, é importante que procurem a diferenciação com a concorrência – apostando nos meios online disponíveis e na criatividade, para que mantenham uma imagem forte no mundo digital. Ou seja, uma marca que seja pioneira na utilização dos novos media, ganha vantagem a nível comunicacional.

Uma das sugestões seria a continuação da realização de eventos em loja, nomeadamente, um desfile de moda (visto que a Marques Sores teve bom feedback num desfile anterior). De forma a ser algo inovador, este desfile começaria dentro de barcos rebelo (símbolo do Rio Douro) e terminaria na loja principal da marca, situada perto da Torre dos Clérigos. Em cada margem do rio, estaria inserido um ecrã gigante onde o público assistiria ao desfile dentro dos barcos. De seguida, os manequins passariam para carros com plataformas, que desfilariam pela baixa do Porto, até à entrada da loja da Rua das Carmelitas. Isto tornava a ligação da marca com a cidade mais próxima, faria com que o público pudesse acompanhar todo o desfile e o convidasse a entrar na loja e a consumir.

No entanto, apesar do estágio curricular ter sido realizado pré-pandemia e, por essa razão, não ter sido abordado esse tópico relativamente à comunicação das marcas, a situação atual não permite prever quando é que o tipo de estratégia apresentada poderá voltar a fazer sentido. Deste modo, é fundamental o papel do mundo digital atualmente. Uma vez que o website/loja online vai ao encontro da concorrência analisada, as sugestões dadas passarão essencialmente pelas redes sociais.

Das observações feitas na análise, seria importante definir um número de publicações diário na rede social Instagram, uma vez que as publicações do Facebook estão relacionadas. Isto seria uma forma de transmitir ao público consistência a nível de conteúdo – publicar uma vez por dia, no mínimo, no Instagram parece ser uma boa opção pois consegue manter a presença ativa online (se eventualmente for necessário partilhar uma campanha ou informação extra, não se torna conteúdo em demasia). Para

além disso, a marca deveria focar-se num maior envolvimento por parte do seu público e, por exemplo, apelar ao comentário – principalmente no Instagram, onde a interação por comentários, salvos e partilhas é mais importante que interação por likes. Outra situação importante é a interação com os comentários do público (colocar “gosto” nos mesmo, responder quando necessário...).

Comparando com a análise feita da La Redoute, seria interessante a MS partilhar mais conteúdo inspiracional relativo à secção casa e identificar, em geral, os produtos nas imagens do Facebook (algo que a marca já começou a fazer) pois, para além dos habituais links para a loja online, é mais uma forma de as pessoas acederem ao produto e às suas informações. É possível ainda afirmar que apesar dos consumidores desta marca poderem ser os mesmos da Marques Soares, o público nas duas redes sociais estudadas pode divergir uma vez que a MS partilha mais conteúdo de moda do que decoração e secção casa.

Quanto aos eventos na rede social Facebook, tendo em consideração a análise feita ao El Corte Inglés Portugal e ao Harrods, esta é uma ferramenta útil para as marcas. A Marques Soares já não utiliza com frequência estes eventos. No entanto, são importantes para divulgar, por exemplo, época de saldos ou até mesmo algum acontecimento (como o caso do aniversário da MS) – é mais uma forma de comunicar com o público pois, ao aderir aos eventos da marca, a própria rede social notifica o utilizador quando o evento estiver ativo. No caso do exemplo dado, sempre que se iniciar uma época de saldos, se esta estiver identificada num evento do Facebook, o público que aderir receberá um lembrete na altura definida, fazendo com que a informação não passe despercebida. Relativamente a conteúdo, seria importante apostar em parcerias com influenciadores digitais.

Atualmente, o consumidor do mercado de luxo procura exprimir a sua personalidade e não apenas o seu status. Estamos perante uma era de consumo emocional – cada vez mais as marcas vendem um estilo de vida, deixando o produto de ser o seu foco para passar a ser o apelo ao imaginário. A utilização de influenciadores digitais ajuda neste sentido e, embora a interação que estes têm com o seu público não concretize sempre uma compra, é sempre uma fonte de aumento de notoriedade uma vez que é uma forma de atingir o público mais jovem. Anita da Costa e Joana Vaz são bons exemplos de influenciadoras tendo em conta as suas redes sociais, as marcas a que estão associadas e por estarem ligadas ao Porto (cidade mãe da Marques Soares). No entanto, ambas já trabalham com o concorrente ECI.

Depois de uma pesquisa no Instagram e com a ajuda do website Influencer Marketing Hub, percebeu-se que seriam boas apostas Bruna Corby (@brunacorbyoficial), Bárbara Marques (barbara.marques) e Carol Curry (@carolcurry\_), que apresentam grandes taxas de *engagement* (8,83%,

4,45% e 3,75%, respetivamente) – tendo em consideração a quantidade de seguidores que possuem, esta taxa deveria rondar no mínimo os 1,7% e os 2,4%. Estas três figuras públicas são consumidoras de algumas marcas vendidas pela MS e o seu conteúdo vai ao encontro da imagem que a marca pretende transmitir ao seu público. Para além disso, tanto a Bárbara como a Carol vivem no Porto e partilham vários conteúdos da cidade, tendo assim uma ponte de ligação com a Marques Soares.

A proposta passaria por oferecer um plafond a cada influenciadora, com o objetivo de este ser gasto em produtos escolhidos pelas mesmas e posteriormente utilizados, por exemplo, em vídeos de IGTV com dicas, inspirações, tendências, entre outros. Estas personalidades deveriam ainda tirar fotografias para serem divulgadas nas redes sociais da Marques Soares. Este tipo de conteúdo é uma excelente forma de entreter, informar, interagir no mundo digital e, ainda, de chamar mais público para a marca. Para além disso, a Marques Soares poderia também publicar o mesmo tipo de vídeos nas suas redes sociais com a ajuda, por exemplo, da estilista que trabalha com a MS para catálogos, editoriais e outras sessões fotográficas.

Todo este conteúdo deveria também ser partilhado em formato de blogue no website da marca, num separador específico, onde apareceriam imagens mais artísticas dos produtos (por exemplo, aquelas que são partilhadas nas redes sociais), com hiperligação para a loja online.

Toda a experiência adquirida no estágio curricular e o desenvolvimento deste relatório contribuíram para uma melhor compreensão não só da comunicação das marcas de luxo como, no geral, de todas as marcas existentes no mercado da moda.

Em relação às matérias lecionadas no mestrado, é possível afirmar que todas as disciplinas colaboraram em certa parte para a realização deste projeto final:

- Comunicação e Linguagens foi proveitosa para entender a diversidade de linguagens que a comunicação tem atualmente;
- Em Marcas e Organizações aprendeu-se as implicações da comunicação das marcas no público e em Comunicação Estratégica percebeu-se como a comunicação externa pode valorizar a imagem das marcas;
- Em Internet e Redes Sociais analisou-se a utilização do mundo digital e o seu alcance;
- Estratégias Digitais possibilitou o conhecimento dos diversos tipos de comunicação em canais digitais;
- Metodologias de Investigação e Intervenção foi bastante importante para a realização do estudo prático pois mostrou as técnicas de seleção de casos e ensinou como recolher e analisar dados;

- Assessoria de Comunicação e Oficina de Criatividade foram úteis na parte de sugestões e considerações finais pois foram as disciplinas que mais incentivaram a atividade prática do mestrado e deram a conhecer estratégias relacionadas com relações públicas (por exemplo, eventos) e incentivaram o processo criativo e o desenvolvimento de ideias.

Concluindo, a comunicação de uma marca é fundamental para que seja transmitida ao público a sua identidade visual e psicológica. Ou seja, cabe à comunicação construir uma marca. E, numa era cada vez mais digital, onde a internet tem um papel essencial na vida de todos nós, podemos afirmar que, se uma marca não estiver presente no mundo online, ela não existe.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Araujo, N. & Santos, M. (2018, Junho). *Chanel, uma lovetmark no mercado de luxo: reflexões acerca da campanha Inside Chanel e suas estratégias de comunicação*. XXIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sudeste, Belo Horizonte.

Burberry. (2012, Março 7). *Craftsmanship: Burberry Tailoring*. [Video]. Youtube. <http://shorturl.at/isFR9>

Cunha, M. N. & Santos, E. (2019, Junho). A Percepção do Consumidor face à Comunicação das Marcas de Moda de Luxo nas Redes Sociais. *International Journal of Marketing, Communication and New Media*, 7(12), 83-102. <http://shorturl.at/grPRZ>

Gomes, E. C. & Gomes, E. F. (2017, Junho e Julho). *O papel dos Influenciadores Digitais no relacionamento entre Marcas e Millennials na Era Pós-Digital*. XIX Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste da Intercom, Fortaleza.

Hootsuite (2020, Fevereiro 18). *DIGITAL 2020: Portugal*. <http://shorturl.at/cuvLY>

Justino, N. (2012). *A importância da construção do site na comunicação de marcas de luxo* [Dissertação de Mestrado, Universidade Nova de Lisboa]. Repositório Universidade Nova de Lisboa. <http://shorturl.at/wFHP6>

Karhawi, I. (2016). Influenciadores digitais: o Eu como mercadoria. In Corrêa, E. S. & Silveira, S. C. (Eds), *Tendências em Comunicação Digital* (pp. 38-59). São Paulo: ECA/USP

Kim, A. J. & Ko, E. (2012, Outubro). Do social media marketing activities enhance customer equity? An empirical study of luxury fashion brand. *Journal of Business Research*, 65(10), 1480-1486. DOI: 10.1016/j.jbusres.2011.10.014

Lucchi, P. & Nunes, A. K. (2018, Setembro). *O Storytelling no Mercado de Luxo: Uma análise sobre a Burberry*. 41º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Joinville.

Marques Soares: Identity Book. (sem data).

Martins, A. (2009). *Identidade e Imagem das marcas de moda de luxo: um estudo sobre a Louis Vuitton* [Dissertação de Mestrado, Fundação Getúlio Vargas]. FGV Digital Repository. <http://shorturl.at/IGI58>

Martins, C. A., Ikeda, A. A. & Crescitelli, E. (2016, Julho a Setembro). Marcas de luxo na web: interação com o consumidor no ambiente virtual. *REGE - Revista de Gestão*, 23(3), 211-221. DOI: 10.1016/j.rege.2016.06.003

Negócios SC. (2018, Dezembro 26). *A diferença entre canal, veículo, meio de comunicação*. <http://shorturl.at/avyP2>

Oliveira, I. (2014). *A estratégia de comunicação na construção de uma marca de moda: estudo de caso - projeto para a marca NOBRAND* [Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho]. RepositóriUM. <http://hdl.handle.net/1822/29490>

Pereira, S. (2012). *A Comunicação de Marketing das Marcas de Luxo* [Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho]. RepositóriUM. <http://hdl.handle.net/1822/21903>

Pereira, L. P. & Schneider, T. (2017, Novembro). A influência da comunicação das marcas de moda de luxo nas redes sociais no valor percebido pelo consumidor. *dObras[s]*, 10(22), 94-113. DOI: 10.26563/dobras.v10i22.637

Phau, I. & Prendergast, G. (2000, Novembro). Consuming luxury brands: the relevance of the 'rarity principle'. *Journal of Brand Management*, 8(2), 122-138. DOI: 10.1057/palgrave.bm.2540013

Riley, F. & Lacroix, C. (2003, Abril). Luxury branding on the Internet: lost opportunity or impossibility? *Marketing Intelligence & Planning*, 21(2), 96-104. DOI: 10.1108/02634500310465407

Sampaio, P. (2013). *O Instagram como instrumento de marketing no meio digital para empresas de moda: Estudo de caso das lojas Voga IL-Bran* [Dissertação de Licenciatura, Universidade Federal do Ceará]. Repositório Institucional UFC. <http://shorturl.at/wINX3>



Silvestre, C. M. (2017, Setembro). *O consumo na rede social Instagram: influenciadores digitais, materialidade e sonhos*. 40º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Curitiba.

Terra, C. F. (2015). Relacionamentos nas mídias sociais (ou relações públicas digitais): estamos falando da midiatização das relações públicas? *ORGANICOM*, 12(22), 104-117

Vicenzi, T. L. (2012). *A sociedade de consumo atual – Um estudo sobre o mercado de luxo e a comunicação* [Dissertação de Licenciatura, Unijui]. Biblio Digital Unijui Universidade Regional.  
<http://shorturl.at/nswlJ>

# ANEXOS

## ANEXO 1: EXEMPLO DE BRIEFING

### **Dia 13 – Objetivo:**

- IG e FB: Presentes perfeitos com novidades primavera
- A imagem FB (MS\_06Dez\_0635) deve ser usada em campanhas Google (pré-coleção)
- FB: “Compre online até 17/12 e receba os seus presentes confortavelmente em sua casa até dia 24/12”
- Stories: gifts mulher

### INSTAGRAM

MS\_06Dez\_0626

Sapatilhas GUESS (2020240040) [https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-em-pele\\_p154380.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-em-pele_p154380.html?id=36&cat=0&pc=1)

Mala GUESS (1770240139) [https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/mala-de-ombro-animal-print\\_p158551.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/mala-de-ombro-animal-print_p158551.html?id=36&cat=0&pc=1)

Sapatilhas GUESS (2020240045) [https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-slip-on\\_p154386.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-slip-on_p154386.html?id=36&cat=0&pc=1)

MS\_06Dez\_0623

Belt Bag MICHAEL KORS (1770240113) [https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/fanny-pack-em-pele\\_p156079.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/fanny-pack-em-pele_p156079.html?id=36&cat=0&pc=1)

Carteira MICHAEL KORS (1770240109) [https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/carteira-de-tracar-com-alca-em-corrente\\_p156075.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/carteira-de-tracar-com-alca-em-corrente_p156075.html?id=36&cat=0&pc=1)

MS\_06Dez\_0629

Mala MOSCHINO (1731240007) [https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/mala-de-tracar-com-aplicacao-metalica\\_p158853.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/mala-de-tracar-com-aplicacao-metalica_p158853.html?id=36&cat=0&pc=1)

Sapatilhas MOSCHINO (2020240004) [https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-casuais-com-efeito-brilhante\\_p158796.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-casuais-com-efeito-brilhante_p158796.html?id=36&cat=0&pc=1)

#### FACEBOOK

MS\_06Dez\_0635

Carteira MICHAEL KORS (1770240109) [https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/carteira-de-tracar-com-alca-em-corrente\\_p156075.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/acessorios/acessorios-de-mulher/carteira-de-tracar-com-alca-em-corrente_p156075.html?id=36&cat=0&pc=1)

Sapatilhas GUESS (2020240040) [https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-em-pele\\_p154380.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-em-pele_p154380.html?id=36&cat=0&pc=1)

Sapatilhas MOSCHINO (2020240004) [https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-casuais-com-efeito-brilhante\\_p158796.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilhas-casuais-com-efeito-brilhante_p158796.html?id=36&cat=0&pc=1)

#### STORIES – Presentes para mulher

MS\_Still\_20Nov\_0055

Sapatilhas ADIDAS Campus (9213238004) [https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilha-campus\\_p90694.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/calçado/calçado-de-mulher/sapatilha-campus_p90694.html?id=36&cat=0&pc=1)

MS\_Still\_20Nov\_0065

Relógio ONE (3310238144) [https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/relojoaria/relogio-joy\\_p141417.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/relojoaria/relogio-joy_p141417.html?id=36&cat=0&pc=1)

Pulseira PANDORA (3343038089) [https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/pulseira-reflexions-shine\\_p152721.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/pulseira-reflexions-shine_p152721.html?id=36&cat=0&pc=1)

Conta PANDORA (3348038088) [https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/conta-borboleta-brilhante\\_p127376.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/conta-borboleta-brilhante_p127376.html?id=36&cat=0&pc=1)

Pulseira PANDORA (3343038041) [https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/pulseira-snake\\_p110249.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/pulseira-snake_p110249.html?id=36&cat=0&pc=1)

Conta PANDORA (3348077810) [https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/conta-coracao-princesa\\_p112295.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/conta-coracao-princesa_p112295.html?id=36&cat=0&pc=1)

Conta PANDORA (3358038053) [https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/conta-pendente-cupido\\_p155821.html?id=36&cat=0&pc=1](https://www.marquessoares.pt/pt/joias-e-relogios/joalheria/conta-pendente-cupido_p155821.html?id=36&cat=0&pc=1)

## ANEXO 2: ANÁLISE MARQUES SOARES

### a) INSTAGRAM MARQUES SOARES: AGOSTO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Produto	produto	-	sapataria	108	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer #ferias #sapatilhas
1	Produto	produto	-	acessórios	59	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer #ferias #mochilas
2	Produto	produto	-	sapataria	119	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer #ferias #sapatilhas
2	Produto	produto	-	acessórios	58	-	3 (resposta)	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #oculosdesol
2	Produto	produto	-	acessórios	65	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #oculosdesol
3	Produto	produto	-	acessórios	48	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #oculosdesol
5	Inspiração	produto	-	moda homem	65	-	1	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #mensfashion #moda #instafashion #outfit
5	Produto	produto	-	sapataria	29	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #mensfashion #moda #instafashion #outfit
5	Inspiração	produto	-	moda homem	51	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #mensfashion #moda #instafashion #outfit
6	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	426	-	2	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono
6	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	71	-	2 (resposta)	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono
7	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	120	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono
8	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	91	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono
8	NC Inspiração	produto	-	acessórios	767	-	1	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono
8	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	686	-	4 (resposta)	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono
9	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	101	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono
9	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	765	-	1	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono #inverno
9	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	66	-	1	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono #inverno
12	Produto	-	marca	perfumaria e cosmética	43	-	1	#marquessoares #DKNY #bedelicious #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #perfume
12	(Video) Produto	-	-	perfumaria e cosmética	55	259	0	#marquessoares #DKNY #bedelicious #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #perfume
12	Produto	produto	marca	perfumaria e cosmética	27	-	0	#marquessoares #DKNY #bedelicious #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #perfume
13	Inspiração	produto	-	moda mulher	91	-	0	#marquessoares #festivals #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
13	Inspiração	produto	-	moda mulher	141	-	0	#marquessoares #festivals #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
13	Produto	produto	-	sapataria	88	-	0	#marquessoares #festivals #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
14	Loja	-	-	casa	553	-	1	#marquessoares #fashion #trendy #house #inspiration #shopping #casa #decoracao
14	Loja	-	-	casa	420	-	2	#marquessoares #fashion #trendy #house #inspiration #shopping #casa #decoracao
14	Loja	-	-	casa	393	-	3	#marquessoares #fashion #trendy #house #inspiration #shopping #casa #decoracao
15	Produto	produto	-	sapataria	407	-	8 (resposta)	#marquessoares #newbalance #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #moda #modajovem #instafashion #outfit #sapatilhas #shoes
15	Produto	produto	-	sapataria	60	-	0	#marquessoares #newbalance #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #moda #modajovem #instafashion #outfit #sapatilhas #shoes
15	Produto	produto	-	sapataria	56	-	0	#marquessoares #newbalance #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #moda #modajovem #instafashion #outfit #sapatilhas #shoes
16	Saldos	-	-	-	281	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #mensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
16	Saldos	-	-	-	60	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #mensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
16	Saldos	-	-	-	17	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #mensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
17	Inspiração	produto	-	moda mulher	94	-	1	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
17	Inspiração	produto	-	moda mulher	89	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
18	Inspiração	produto	-	moda mulher	116	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
20	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	1100	-	1	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #backtoschool #modainfantil #modajuvenil #regressoasaulas
20	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	893	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #backtoschool #modainfantil #modajuvenil #regressoasaulas
20	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	84	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #backtoschool #modainfantil #modajuvenil #regressoasaulas

22	Inspiração	produto	-	moda mulher	85	-	0	#marquessoares #pepejeans #adidas #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono #inverno
22	Produto	produto	-	acessórios	52	-	0	#marquessoares #pepejeans #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono #inverno
22	Inspiração	produto	-	moda mulher	953	-	2	#marquessoares #pepejeans #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono #inverno
23	Inspiração	produto	-	moda mulher	77	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
23	Inspiração	produto	-	moda mulher	109	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
24	Inspiração	produto	-	moda mulher	70	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #summer
26	Produto	produto	-	moda homem	177	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #mensfashion #moda #instafashion #outfit
26	Produto	produto	-	moda homem	116	-	0	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #mensfashion #moda #instafashion #outfit
26	Produto	produto	-	moda mulher	71	-	1	#marquessoares #saldos #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #mensfashion #moda #instafashion #outfit
28	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	825	-	0	#marquessoares #backtoschool #BTS #regressoasaulas
28	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	868	-	4 (resposta)	#marquessoares #backtoschool #BTS #regressoasaulas
28	BTS Produto	produto	-	acessórios	844	-	0	#marquessoares #backtoschool #BTS #regressoasaulas
30	Inspiração	produto	-	moda mulher	1976	-	5	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono #inverno #anos70
30	NC	-	-	-	718	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono #inverno #anos70
30	NC Inspiração	-	-	moda mulher	117	-	0	#marquessoares #fashion #trendy #ootd #inspiration #style #look #shopping #womensfashion #moda #instafashion #outfit #outono #inverno #anos70
	NC - Nova coleção							
	BTS - Regresso Às Aulas							

## b) INSTAGRAM MARQUES SOARES: SETEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
2	NC Inspiração	produto	-	moda mulher	163	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #ootd #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
2	Inspiração	produto	-	moda mulher	141	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #ootd #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
2	Inspiração	produto	-	acessórios	160	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #ootd #regressoaoatrabalho #streetwear #fashionstyle #modamulher #sneakers #moda #sportstyle
3	Produto	produto	-	acessórios	77	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #oculosdesol #regressoaoatrabalho #modaoculos #fashionstyle #modamulher #trendysunglasses #moda #sunglasses
3	Produto	produto	-	acessórios	55	-	0	#outfit #marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #oculosdesol #regressoaoatrabalho #modaoculos #fashionstyle #modamulher #trendysunglasses #moda #sunglasses
3	Produto	produto	-	acessórios	68	-	0	#oculosdesol #marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #regressoaoatrabalho #modaoculos #fashionstyle #modamulher #trendysunglasses #moda #sunglasses
4	Produto	produto	-	acessórios	121	-	3 (resposta)	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #backpack #regressoasaulas #backtoschool #fashionstyle #moda #escola #mochilas
4	Produto	produto	-	acessórios	60	1275	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #backpack #regressoasaulas #fashionstyle #moda #escola #backtoschool #mochilas
4	Produto	produto	marca	acessórios	72	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #backpack #regressoasaulas #fashionstyle #moda #escola #backtoschool #mochilas
5	Inspiração	-	-	ótica	130	-	1	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #oculos #sunglasses #regressoasaulas #fashionstyle #moda #escola #backtoschool #kids
5	Campanha Info	-	-	-	64	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #oculos #sunglasses #regressoasaulas #fashionstyle #moda #escola #backtoschool #kids
5	Inspiração	-	-	ótica	175	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #oculos #sunglasses #regressoasaulas #fashionstyle #moda #escola #backtoschool #kids
6	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	77	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #perfume #maquilhagem #makeup #parfum #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
6	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	69	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #perfume #maquilhagem #makeup #parfum #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
6	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	46	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #perfume #maquilhagem #aroma #parfum #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda #backtowork
7	BTS Produto	produto	-	sapataria	208	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #moda #regressoasaulas #fashionstyle #moda #casuallook #escola #backtoschool #backtowork
7	BTS Produto	produto	-	sapataria	141	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #moda #regressoasaulas #fashionstyle #moda #casuallook #escola #backtoschool #backtowork
7	BTS Produto	produto	-	sapataria	59	-	0	#regressoasaulas #armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #moda #fashionstyle #moda #casuallook #escola #backtoschool #backtowork
9	(Video) Influencer + Marca	-	influencer + marca	moda mulher	61	-	0	#armazensmarquesoares #duaforpepe #marquesoares #fashion #trendy #jeans #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
9	Influencer	-	influencer + marca	moda mulher	72	-	0	#armazensmarquesoares #duaforpepe #marquesoares #fashion #trendy #jeans #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
9	(Video) Influencer + Marca	-	influencer + marca	moda mulher	46	-	0	#armazensmarquesoares #duaforpepe #marquesoares #fashion #trendy #jeans #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
10	Produto	produto	marca	perfumaria e cosmética	77	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #perfume #parfum #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
10	(Video) Inspiração	-	marca	perfumaria e cosmética	57	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #perfume #parfum #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
10	Inspiração	marca + produto	marca	perfumaria e cosmética	69	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #perfume #parfum #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
11	Produto	produto	-	acessórios	101	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
11	Produto	produto	-	acessórios	135	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
11	Produto	produto	-	acessórios	110	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #shopperbag #moda
12	Produto	produto	-	sapataria	119	-	0	#ootd #marquesoares #fashion #trendy #details #style #casual #casualstyle #fashionstyle #modamulher #modafeminina #sneakers #sapatilhas #tenis #moda
12	Produto	produto	-	sapataria	79	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #trendy #regressoaoatrabalho #style #casual #casualstyle #fashionstyle #modamulher #modafeminina #sneakers #sapatilhas #tenis
12	Produto	produto	-	sapataria	45	-	0	#marquesoares #fashion #trendy #regressoaoatrabalho #style #casual #casualstyle #fashionstyle #modamulher #modafeminina #sneakers #sapatilhas #tenis #moda
13	Produto	produto	-	moda mulher	142	-	2 (resposta)	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #casual #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #jeans #moda
13	Produto	produto	-	moda mulher	84	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #casual #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #jeans #moda
13	Produto	produto	-	moda mulher	126	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #casual #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #jeans #moda
14	Inspiração	produto	-	moda mulher	65	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #dress #dresses #vestido #moda
14	Inspiração	produto	-	moda mulher	74	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #dress #dresses #vestido #moda
14	Inspiração	produto	-	moda mulher	63	-	0	#trendy #armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #dress #dresses #vestido #moda
15	Inspiração	produto	-	moda mulher	125	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #ootd #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
15	Inspiração	produto	-	moda mulher	128	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #ootd #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
15	Inspiração	produto	-	moda mulher	89	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #trendy #ootd #regressoaoatrabalho #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda

16	(Video) Influencer + Marca	-	influencer + marca	moda mulher	69		0	#armazensmarquessoares #duaforpepe #marquessoares #fashion #trendy #jeans #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
16	Influencer	-	influencer + marca	moda mulher	259	-	0	#glamour #power #duaforpepe #marquessoares #fashion #trendy #jeans #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
16	(Video) Influencer + Marca	-	influencer + marca	moda mulher	52		0	#duaforpepe #marquessoares #fashion #trendy #jeans #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #moda
17	Inspiração	produto	-	moda mulher	252	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #outfit #ootd #regressoatrabalho #style #fashionstyle #casual #casualstyle #modamulher #modafeminina
17	Inspiração	produto	-	acessórios	75	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #outfit #ootd #regressoatrabalho #style #fashionstyle #casual #casualstyle #modamulher #modafeminina #shoulderbag
17	Inspiração	produto	-	moda mulher	112	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #outfit #ootd #regressoatrabalho #style #fashionstyle #casual #casualstyle #modamulher #modafeminina #moda
18	Produto	produto	-	acessórios	221	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #backpack #fashionstyle #moda #mochilas #modainfantil #modajuvenil
19	BTS Inspiração	produto	-	moda infantil	344	-	2	#armazensmarquessoares #marquessoares #fashion #trendy #backpack #fashionstyle #moda #escola #mochilas #kids #friends #family #modainfantil #modajuvenil #ootd
20	BTS Inspiração	produto	-	moda infantil	437	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #backpack #fashionstyle #moda #escola #mochilas #kids #friends #family #modainfantil #modajuvenil #ootd
21	Inspiração	produto	-	acessórios	324	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #sunglasses #oculosdesol #fashionstyle #moda #modafeminina #modamulher
22	Inspiração	produto	-	moda mulher	174	-	0	#marquessoares #ootd #armazensmarquessoares #fashion #trendy #fashionstyle #moda #modafeminina #modamulher
23	Inspiração	produto	-	aces + sap	217	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #ootd #fashion #trendy #fashionstyle #moda #modafeminina #modamulher
24	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	210	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #fashion #trendy #backpack #fashionstyle #escola #mochilas #kids #friends #modainfantil #modajuvenil #modarapaz #ootd
25	BTS Inspiração	produto	-	moda criança	140	-	3 (resposta)	#armazensmarquessoares #marquessoares #escola #mochilas #kids #friends #modainfantil #modajuvenil #ootd
26	Inspiração	produto	-	acessórios	181	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #sunglasses #oculosdesol #fashionstyle #moda #modafeminina #modamulher #denim
27	Editorial	-	-	moda mulher	287	-	0	#editorial #marquessoares #fashion #ootd
28	Editorial	-	-	moda mulher	172	-	0	#editorial #marquessoares #fashion #ootd
29	Editorial	-	-	moda mulher	192	-	0	#editorial #marquessoares #fashion #ootd
30	Evento Info	-	-	-	66	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #teasing #moda
	NC - Nova coleção							
	BTS - Regresso Às Aulas							

### c) INSTAGRAM MARQUES SOARES: OUTUBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Evento Loja	-	-	-	258	-	2	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #moda
2	Evento Info	-	-	-	48	-	5 (resposta)	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #moda
6	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	213	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #fashionstyle #perfume #parfum #fragrance #lifestyle
7	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	222	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #cosmetic #perfume #fragrance #lifestyle #beauty #makeup
8	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	197	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #fashionstyle #perfume #parfum #fragrance #lifestyle #beauty #beautycare
9	Inspiração	produto	-	perfumaria e cosmética	44	-	0	#ANR #marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #fashionstyle #modafeminina #esteelauder #advancednightrepair
10	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	52	-	0	#ANR #marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #fashionstyle #modafeminina #esteelauder #advancednightrepair
12	Inspiração	produto	-	perfumaria e cosmética	47	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #fashionstyle #skincare #esteelauder #advancednightrepair
12	Editorial	-	-	moda mulher	224	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #oi1920 #fashion #style #trendy #moda #modamulher #novacoleção #AW1920
13	(Video) Editorial	-	-	-	56	-	0	#oi1920 #marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #style #trendy #moda #modamulher #modahomem #novacoleção #AW1920
14	Editorial	-	-	moda mulher	260	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #oi1920 #fashion #style #trendy #moda #modamulher #novacoleção #AW1920
15	Produto	produto	-	acessórios	186	-	1	#marquessoares #fashion #style #trendy #moda #modamulher #totebag #tousbag
16	Produto	marca + produto	-	sapataria	199	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #trendy #details #style #casual #casualstyle #fashionstyle #sneakers #sapatilhas #tenis
17	Produto	marca + produto	-	acessórios	352	-	2	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #details #style #fashionstyle #modamulher #modafeminina #totebag #moda #
18	Produto	produto	-	acessórios	99	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #style #trendy #moda #modamulher #totebag #lovesmoschino
19	Produto	produto	-	acessórios	238	-	2	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #style #trendy #moda #modamulher #new #lovesmoschino
20	Produto	marca + produto	-	acessórios	277	-	2	#marquessoares #fashion #style #trendy #moda #modamulher #totebag #lovesmoschino
21	Inspiração	marca + produto	-	acessórios	188	-	2	#marquessoares #armazensmarquessoares #sunglasses #fashion #trendy #fashionstyle #moda #modamasculina #modahomem
22	Inspiração	marca + produto	-	moda homem	165	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #menoutfit #fashion #fashionstyle #moda #modamasculina #modahomem
23	Produto	produto	-	sapataria	244	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #menoutfit #sapatilhas #fashion #fashionstyle #moda #modamasculina #modahomem
24	Loja	-	-	-	186	-	2	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #trendy #moda #modamulher #modahomem #fashionstyle
25	(IGTV) Loja	-	-	-	123	1273	2 (resposta)	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #fashionstyle #moda #trendy #modamulher #modahomem
26	Loja	-	-	-	161	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #fashionstyle #moda #trendy #modamulher #modahomem
27	Inspiração	produto	-	acessórios	304	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #carteira #bag #fashion #trendy #moda #modafeminina #modamulher
28	Inspiração	produto	-	sapataria	157	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #cowboyboots #westernboots #boots #fashion #trendy #moda #modafeminina #modamulher
29	Inspiração	produto	-	moda mulher	342	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #dress #fashion #trendy #moda #modafeminina #modamulher
30	Produto	produto	-	sapataria	182	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #menshoses #shoes #fashion #fashionstyle #moda #modamasculina #modahomem
31	Produto	produto	-	aces + reloj	157	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #glasses #wallet #watch #fashion #moda #modamasculina #modahomem



## d) INSTAGRAM MARQUES SOARES: NOVEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Produto	produto	-	acessórios	94	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #tie #fashion #moda #style #suit #modamasculina #modahomem
3	Inspiração	-	-	perfumaria e cosmética	147	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #perfume #cosmetic #beautycare
3	Inspiração	-	-	perfumaria e cosmética	136	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #perfume #cosmetic #beautycare #makeup
3	Inspiração	-	-	perfumaria e cosmética	123	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #perfume #cosmetic #beautycare #dailyroutine #skincare
3	Inspiração	marca + produto	marca	moda mulher	118	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #salsa #salsajeans #fashion #style #trendy #moda #modamulher
4	(IGTV) Inspiração	-	-	moda mulher	35	433	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #salsajeans #fashion #style #trendy #moda #modamulher
4	Inspiração	marca + produto	-	moda mulher	258	-	3 (resposta)	#marquessoares #armazensmarquessoares #salsa #salsajeans #fashion #style #trendy #moda #modamulher
5	Evento - Aniversário	-	-	-	423	-	7	#armazensmarquessoares #marquessoares #fashion #style #trendy #moda #modamulher #modahomem #modacriança
5	(IGTV) Evento - Aniversário	-	-	-	100	1296	5	#armazensmarquessoares #fashion #style #trendy #moda #modamulher #modahomem #modacriança
6	Evento - Aniversário	-	-	-	156	-	2	#armazensmarquessoares #marquessoares #fashion #style #trendy #moda #modamulher #modahomem #modacriança
6	Inspiração	-	-	perfumaria e cosmética	37	-	0	#smartclinical #marquessoares #armazensmarquessoares #beautycare #skincare #dailyroutine #happyskin #clinique
7	(Video) Produto	-	-	perfumaria e cosmética	27	-	0	#smartclinical #marquessoares #armazensmarquessoares #beautycare #skincare #dailyroutine #happyskin #clinique
7	Inspiração	-	-	perfumaria e cosmética	53	-	0	#smartclinical #marquessoares #armazensmarquessoares #beautycare #skincare #dailyroutine #happyskin #clinique
8	Inspiração	produto	-	moda homem	144	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #menoutfit #fashion #fashionstyle #moda #modamasculina #modahomem #riviera #oi1920
8	Inspiração	produto	-	moda homem	142	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #menoutfit #fashion #fashionstyle #moda #modamasculina #modahomem #riviera
8	Inspiração	produto	-	moda homem	102	-	0	#marquessoares #fashion #style #trendy #moda #modamulher #modahomem #modacriança
9	Produto	produto	-	relojoaria	141	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #watch #jewellery #fashion #fashionstyle #moda #style
9	Produto	marca + produto	-	relojoaria	110	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #watch #jewellery #fashion #fashionstyle #moda #style
10	Produto	produto	-	relojoaria	179	-	1	#armazensmarquessoares #watch #jewellery #fashion #fashionstyle #moda #style
10	Inspiração	produto	-	moda mulher	367	-	2	#marquessoares #armazensmarquessoares #trendy #fashion #moda #modamulher #modafeminina #style #beauty #dress #outfit #ootd
11	Inspiração	produto	-	moda mulher	272	-	0	#look #marquessoares #armazensmarquessoares #trendy #fashion #moda #modamulher #modafeminina #style #beauty #dress #outfit #ootd
11	Inspiração	marca + produto	-	moda mulher	150	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #trendy #fashion #moda #modamulher #modafeminina #style #beauty #dress #outfit #ootd #look
12	Produto	produto	-	acessórios	134	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #details #fashion #style #accessorios #totebag #trendy #modamulher #modafeminina
12	Produto	produto	-	aces + sap	234	-	0	#musthave #marquessoares #armazensmarquessoares #combatboots #drmartens #style #moda #modamulher #modafeminina
13	Produto	produto	-	acessórios	84	-	0	#outfit #marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #style #details #accessorios #bag #modamulher #modafeminina
13	Produto	produto	-	sapataria	85	-	3	#marquessoares #armazensmarquessoares #sneakers #fashion #trendy #adidasoriginals #adidasdropstep
14	Produto	produto	-	sapataria	110	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #sneakers #fashion #trendy #adidasoriginals #adidasdeerupt
14	Produto	produto	-	sapataria	89	-	0	#marquessoares #looks #armazensmarquessoares #sneakers #fashion #trendy #adidasoriginals #adidas
15	Produto	produto	-	reloj + perf e cosm	65	-	0	#marquessoares #fashion #gifts #christmas #christmasgift #trendy #moda #modamulher #natal
16	Natal Loja	-	-	-	229	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #gifts #christmas #christmasgift #trendy #moda #modamulher #natal
16	Produto	produto	-	aces+ perf e cosm	76	-	3 (resposta)	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #gifts #christmas #christmasgift #trendy #moda #modamulher #natal
18	Inspiração	produto	-	moda mulher	160	-	2 (resposta)	#armazensmarquessoares #style #fashion #look #ootd #modamulher #modafeminina #trendy #marquessoares #outfit
18	Inspiração	produto	-	moda mulher	148	-	2 (resposta)	#marquessoares #armazensmarquessoares #look #trend #modamulher #modafeminina #style #fashion #ootd
18	Inspiração	produto	-	moda mulher	171	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #look #colddays #outfit #ootd #trendy #modamulher #modafeminina #moda #style #fashion

18	Inspiração	marca + produto	-	moda homem	87	-	0	#marquesoares #fashion #modahomem #modarapaz #moda #outfit #look #ootd #style
19	Inspiração	marca + produto	-	moda homem	115	-	0	#armazensmarquesoares #marquesoares #fashion #modahomem #modarapaz #moda #outfit #look #ootd #style
19	Inspiração	produto	marca	moda homem	62	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #modahomem #manfashion #moda #style #trendy #paulandshark
20	Inspiração	produto	marca	acessórios	110	-	0	#marquesoares #secrid #armazensmarquesoares #wallet #style #fashion #moda #details
20	(Video) Produto	-	marca	acessórios	32	274	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #wallet #style #fashion #moda #details
21	Produto	produto	marca	acessórios	103	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #wallet #style #fashion #moda #details
22	Produto	produto	-	acessórios	47	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #wallet #pen #montblanc #style #fashion #moda #details
22	Produto	produto	-	acessórios	107	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #trend #fashion #style #details #moda #montblanc
23	Produto	produto	-	acessórios	109	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #montblanc #totebag #wallet #details #style #fashion #modamulher #modafeminina
23	Inspiração	produto	-	moda criança	136	-	1	#marquesoares #modacrianca #kidsfashion #style #trend #fashion #outfit #look #tiffosi #tiffosidenim #armazensmarquesoares
24	Inspiração	produto	marca	moda criança	114	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #modacrianca #kidsfashion #style #trend #fashion #outfit #look #tiffosi #tiffosidenim #tiffosikids
24	Inspiração	produto	marca	moda criança	107	-	2	#cool #marquesoares #armazensmarquesoares #modacrianca #kidsfashion #style #trend #fashion #outfit #look #tiffosi #tiffosidenim #tiffosik
25	Inspiração	produto	-	moda homem	111	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #modahomem #modarapaz #trend #style #fashion #moda #sunglasses #element #rayban
25	Inspiração	produto	-	moda homem	57	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #manfashion #modahomem #fashion #style #trendy #element #outfit
26	Inspiração	marca + produto	-	sapataria	59	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #fashion #modahomem #modarapaz #moda #style #sneakers #adidasspezial
26	Produto	produto	-	casa e decoração	113	-	1	#marquesoares #armazensmarquesoares #kitchen #eletrodomesticos #decor #kitchendecor
27	Produto	produto	-	casa e decoração	48	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #kitchen #decor #kitchendecor #kitchenaid #eletrodomesticos
27	Produto	produto	-	casa e decoração	120	-	1	#marquesoares #armazensmarquesoares #kitchen #decor #kitchendecor #style #eletrodomesticos #homedecor
28	Inspiração - Black Friday	produto	-	moda homem e mulher	49	-	0	#marquesoares #armazensmarquesoares #blackfriday #fashion #modahomem #modamulher #style #blackweekend
28	Inspiração - Black Friday	produto	-	moda mulher	130	-	1	#marquesoares #armazensmarquesoares #blackweekend #blackfriday #modamulher #modafeminina #style #blacklook
29	Inspiração - Black Friday	produto	-	moda homem	49	-	0	#marquesoares #blackweekend #blackfriday #modahomem #modarapaz #style #blacklook #armazensmarquesoares

## e) INSTAGRAM MARQUES SOARES: DEZEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
2	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	53	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #cosmetic #perfume #beauty #fashion #skincare #dailyroutine
2	Inspiração	produto	-	perfumaria e cosmética	87	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #cosmetic #perfume #fashion #beautycare #skincare #dailyroutine
2	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	47	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #cosmetic #perfume #skincare #beauty #dailyroutine #fashion
3	Produto	produto	-	moda homem	59	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #modahomem #modarapaz #style #fashion #moda #christmasgift #giftsforhim
3	Produto	produto	-	moda homem	87	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #modahomem #modarapaz #moda #style #look #ootd #fashion #giftsforhim #christmasgift
3	Produto	produto	-	moda homem	79	-	0	#look #marquessoares #armazensmarquessoares #modahomem #modarapaz #style #fashion #look #ootd #giftsforhim #christmasgift
4	Produto	produto	-	sapataria	116	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #modamulher #modafeminina #boots #cowboyboots #style #trend #fashion
4	Produto	produto	-	sapataria	86	-	0	#looks #marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #style #ootd #boots #trendy #modamulher #modafeminina
4	Produto	produto	-	sapataria	62	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #boots #modamulher #modafeminina #fashion #style #look #ootd
5	Inspiração	produto	-	joalheria	90	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #atelierswarovski #finejewelry #jewelry #fashion
5	Inspiração	produto	-	joalheria	81	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #atelierswarovski #finejewelry #jewelry #fashion
5	Inspiração	produto	-	joalheria	81	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #atelierswarovski #finejewelry #jewelry #fashion #gift
6	Inspiração	produto	-	moda mulher	92	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #modamulher #modafeminina #style #ootd #look
6	Inspiração	produto	-	moda mulher	119	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #decenio #winterlook #womanstyle #moda #fashion #style #ootd #giftsforher
6	Inspiração	produto	-	moda mulher	118	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #womanstyle #modamulher #modafeminina #style #ootd #giftsforher #fashion
6	Inspiração	produto	-	moda mulher	101	-	0	#oi192 #marquessoares #armazensmarquessoares #lionofporches #modamulher #modafeminina #fashion #style #winterlook
6	Inspiração	produto	-	moda mulher	143	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #oi1920 #fashion #modamulher #modafeminina #style #giftsforher
6	Inspiração	produto	-	moda mulher	54	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #giftsforher #lionofporches #modamulher #modafeminina #style #fashion
7	Produto	produto	marca	sapataria	68	-	2 (resposta)	#looks #marquessoares #armazensmarquessoares #drmartens #combatboots #drmartens #fashion #style #ootd #drmartensstyle
7	Produto	produto	marca	sapataria	53	-	0	#looks #marquessoares #armazensmarquessoares #drmartens #combatboots #drmartens #fashion #style #ootd #drmartensstyle
7	Produto	produto	-	sapataria	105	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #drmartensstyle #drmartens #moda #style #fashion #look #shoes
8	Inspiração	produto	marca	moda mulher	64	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #elisabettafranchi #efboutique #style #fashion #moda #modamulher #modafeminina
8	Inspiração	produto	marca	moda mulher	94	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #elisabettafranchi #efboutique #style #fashion #moda #modamulher #modafeminina
8	Inspiração	produto	-	moda mulher	117	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #elisabettafranchi #efboutique #style #fashion #moda #modamulher #modafeminina
9	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	52	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #perfume #cosmetic #beautycare #gift #coffret #christmasgift #fashion
9	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	40	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #coffret #christmasgift #gift #fashion #skincare #perfume #cosmetic #dailyroutine
9	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	41	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #gift #christmas #coffret #cosmetic #skincare #skinroutine
10	Produto	produto	marca	sapataria	82	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #christmasgift #adidasoriginals
10	Produto	produto	marca	sapataria	55	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #sneakers #christmasgift #gift #fashion #style #moda #calçado #modahomem
10	Produto	produto	marca	sapataria	203	-	8 (resposta)	#marquessoares #armazensmarquessoares #christmas #festa #newbalance #moda #fashion #style #modamulher #modafeminina
11	Produto	produto	marca	relojoaria	39	-	1	#armazensmarquessoares #marquessoares #swarovskiwatch #swarovski #gift #giftsforher #christmas #fashion #details #style
11	Produto	produto	marca	relojoaria	64	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #onewatches #christmasgift #giftsforher #fashion
11	Produto	produto	marca	relojoaria	51	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #christmasgift #christmas #watch #fashion #details #michaelkorswatch
12	Inspiração	produto	-	moda mulher	118	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #modahomem #modarapaz #style #christmasiscoming #christmasmood #fashion

12	Inspiração	produto	-	moda mulher	157	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #modamulher #modafeminina #style #giftsforher
12	Inspiração	produto	-	moda mulher	68	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #modamulher #modafeminina #fashion #giftsforher #christmasgift
13	Produto	produto	marca	aces + sap	82	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #primavera #modamulher #modafeminina #style #fashion #sneakers #christmasgift #gift
13	Produto	produto	marca	acessórios	67	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #michaelkors #giftsforher #christmasgift #modamulher #modafeminina
13	Produto	produto	marca	aces + sap	61	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #modamulher #modafeminina #christmasgift #giftsforher #sneakers #fashion #style
14	Inspiração	produto	-	sapataria	43	-	0	#mood #marquessoares #armazensmarquessoares #modahomem #giftsforhim #cosy #christmasmood #gifts #style #fashion
14	Inspiração	produto	-	moda homem	86	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #modahomem #modarapaz #giftsforhim #christmasgift #christmasmood
14	Inspiração	produto	-	moda homem	34	-	0	#look #marquessoares #armazensmarquessoares #christmas #giftsforhim #moda #modahomem #modarapaz #fashion #style
15	Produto	produto	-	sapataria	103	-	2 (resposta)	#marquessoares #armazensmarquessoares #modamulher #modafeminina #giftsforher #christmasgift #fashion #style #boots
15	Produto	produto	-	sapataria	73	-	0	#armazensmarquessoares #boots #winterlook #christmasmood #giftsforher #fashion #moda #style #ootd #marquessoares
15	Produto	produto	-	sapataria	107	-	2 (resposta)	#armazensmarquessoares #boots #christmasmood #winterlook #fashion #modamulher #modafeminina #style #marquessoares
16	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	57	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #cosmetic #perfume #coffret #christmasgift #giftsforher #giftsforhim #fashion
16	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	38	-	0	#armazensmarquessoares #cosmetic #perfume #coffret #christmasgift #giftsforher #fashion #style
16	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	57	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #cosmetic #perfume #coffret #christmasgift #giftsforher #perfectgift #fashion
17	Inspiração	produto	-	moda homem	80	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #modahomem #modarapaz #giftsforhim #fashion #style #christmasgift
17	Inspiração	produto	marca	moda homem	53	-	0	#armazensmarquessoares #christmasmood #giftsforhim #hugoboss #modahomem #modarapaz #fashion #style
17	Inspiração	produto	-	moda homem	97	-	0	#marquessoares #hugoboss #modahomem #modarapaz #giftsforhim #christmasgift #christmasmood #inspo #style #look #armazensmarquessoares
18	Inspiração	produto	marca	joalheria	70	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #pandora #jewelry #details #giftsforher #christmasgift #fashion #christmas #gift
18	Inspiração	produto	marca	joalheria	78	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #pandora #jewelry #details #giftsforher #christmasgift #fashion #christmas #gift
18	Inspiração	produto	-	joalheria	47	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #pandora #jewelry #details #giftsforher #christmasgift #fashion #christmas #gift
19	Inspiração	produto	-	moda mulher	55	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #style #fashion #modamulher #modafeminina #ootd #womenstyles #trendy
19	Inspiração	produto	-	moda mulher	56	-	0	#armazensmarquessoares #modamulher #modafeminina #fashion #style #elegance #trendy #marquessoares
19	Inspiração	produto	-	moda mulher	92	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #ootd #moda #style #modamulher #modafeminina #elegance #trend
20	Inspiração	produto	-	moda mulher	95	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #coat #fashion #style #modamulher #modafeminina #christmasgift #details #look
20	Inspiração	produto	-	moda mulher	90	-	0	#marquessoares #coat #look #modamulher #modafeminina #fashion #style #giftsforher #perfectgift #christmas #outfits #armazensmarquessoares
20	Inspiração	produto	-	moda mulher	78	-	0	#armazensmarquessoares #christmasgift #christmasmood #coat #fashion #style #modamulher #modafeminina #giftsforher #marquessoares #gift
21	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	108	-	0	#armazensmarquessoares #ritualscosmetics #gift #christmasgift #christmasiscoming #perfectgift #athomewithrituals #marquessoares
21	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	74	-	0	#armazensmarquessoares #athomewithrituals #relax #christmastime #christmasgift #giftsforall #marquessoares #ritualscosmetics
21	Produto	produto	-	perfumaria e cosmética	86	-	0	#armazensmarquessoares #marquessoares #ritualscosmetics #athomewithrituals #perfectgift #giftsforall #christmasiscoming
22	Inspiração	produto	-	joalheria	73	-	0	#armazensmarquessoares #jewelry #details #giftsforher #christmasgift #fashion #christmas #gift #marquessoares #look
22	Inspiração	produto	-	joalheria	84	-	0	#armazensmarquessoares #jewelry #details #giftsforher #christmasgift #fashion #christmas #gift #marquessoares
22	Inspiração	produto	-	joalheria	73	-	0	#marquessoares #jewelry #details #giftsforher #christmasgift #fashion #christmas #gift #eugeniocomposjewels #armazensmarquessoares
23	Inspiração	produto	-	moda homem	62	-	0	#marquessoares #christmasiscoming #christmastime #giftsforhim #giftsforher #giftsforall #fashion #style #armazensmarquessoares
23	Produto	produto	-	sapataria	55	-	0	#armazensmarquessoares #fashion #style #modahomem #modarapaz #christmastime #giftsforhim #sneakers #marquessoares
23	Inspiração	produto	-	moda homem	129	-	0	#armazensmarquessoares #modarapaz #giftsforhim #carhartt #holidaygifts #outerwear #style #marquessoares #look
24	Feliz Natal	-	-	-	127	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #merychristmas #christmastime #christmaseve #christmasdinner

25	Feliz Natal	-	-	-	124	-	2	#marquessoares #armazensmarquessoares #feliznatal #christmasmood #christmastime #christmaseve #merrychristmas
25	Feliz Natal	-	-	-	154	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #christmas #christmastime #merrychristmas #feliznatal
26	Inspiração	produto	-	moda mulher	123	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #saldos #modamulher #modafeminina #pinko #fashion #style
26	Saldos	-	-	-	37	-	0	#armazensmarquessoares #saldos #modamulher #modafeminina #fashion #style #trend #marquessoares
26	Produto	produto	-	acessórios	156	-	0	#marquessoares #saldos #modamulher #modafeminina #pinko #fashion #style #bag #accessories #trend #armazensmarquessoares
27	Inspiração	produto	-	moda mulher	153	-	3 (resposta)	#marquessoares #leatherjacket #fashion #style #ootd #look #modamulher #modafeminina #armazensmarquessoares
27	Inspiração	produto	-	moda mulher	136	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #ootd #fashion #style #modamulher #modafeminina #look #jacket
27	Inspiração	produto	-	moda mulher	131	-	4 (resposta)	#armazensmarquessoares #leather #trendy #style #fashion #modamulher #modafeminina #ootd #blackleather #marquessoares
28	Inspiração	produto	-	moda homem	116	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #modahomem #modarapaz #fashion #style ##tommyhilfiger #outfit
28	Inspiração	produto	-	moda homem	56	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #tommyhilfiger #colddays #look #modarapaz #modahomem #style #fashion #trend
28	Inspiração	produto	-	moda homem	56	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #modahomem #modarapaz #ootd #look #fashion #style #trend #tommyhilfiger
29	Produto	produto	-	acessórios	67	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #nye #party #details #accessories #modamulher #modafeminina #fashion #style #trend
29	Produto	produto	-	acessórios	87	-	0	#marquessoares #accessories #details #bag #modamulher #modafeminina #carteira #burberry #fashion #style #armazensmarquessoares
29	Produto	produto	-	acessórios	86	-	1	#marquessoares #armazensmarquessoares #fannypack #michaelkors #fashion #style #moda #trendy
30	Produto	produto	-	sapataria	96	-	2	#marquessoares #boots #winter #wintermood #modamulher #modafeminina #rainydays #fashion #style
30	Produto	produto	-	sapataria	69	-	5 (resposta)	#marquessoares #armazensmarquessoares #boots #winterlook #fashion #nye #style #outfit #look #modamulher #modafeminina
30	Produto	produto	-	sapataria	118	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #fashion #style #moda #boots #wintermood #colddays
31	Inspiração - ano novo	produto	-	moda mulher	155	-	0	#armazensmarquessoares #nye #happynewyear #fashion #modamulher #party #partylook #outfit #nightoutfit #marquessoares
31	Inspiração - ano novo	produto	-	moda mulher	197	-	0	#armazensmarquessoares #fashion #nye #newyearlook #style #modamulher #partylook #shiny #trend #looks #marquessoares
31	Inspiração - ano novo	produto	-	moda mulher	169	-	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #nye #happynewyear #felizanonovo #fashion #style #makeawish
31	Ano Novo	-	-	-	47	-	0	marquessoares #armazensmarquessoares #nye #felizanonovo #happynewyear #party #happy2020 #makeawish

f) FACEBOOK MARQUES SOARES: AGOSTO

DIA	Publicação	Nº imagens/videos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
1	Informação	1	-	-	446	5	0
1	Produto	1	produto	-	389	5	5
2	Produto	1	produto	-	606	8	2
5	Inspiração	1	produto	-	462	5	2
6	Inspiração	1	produto	-	789	9	1
8	Inspiração	1	produto	-	865	7	6
9	Inspiração	1	produto	-	745	9	3
12	Menu Restaurante	1	-	-	16	1	0
13	Inspiração	1	produto	-	(+) 1000	8	6
14	Loja	5	-	-	85	11	7
15	Produto	3	produto	-	141	1	5
16	Saldo	1	website	-	89	2	0
17	Inspiração	3	produto	-	190	6	1
19	Produto	4	-	-	365	2	3
20	Inspiração	1	website	-	37	8	0
21	Campanha	1	Campanha	-	527	8	0
22	Inspiração	1	produto	-	(+) 1000	12	7
23	Inspiração	1	produto	-	845	8	3
26	Produto	1	produto	-	218	9	0

g) FACEBOOK MARQUES SOARES: SETEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários	
2	Inspiração	1	produto	-	32	2	0	
3	Produto	1	produto	-	22	0	0	
4	Produto	1	produto	-	28	2	0	
5	Campanha	3	-	marca	29	3	0	
6	Produto	1	Perfumaria e Cosmética	-	18	3	0	
7	Produto	1	produto	-	25	0	0	
9	(Vídeo) Marca	1	Moda Mulher (marca)	influencer + marca	11	1	0	#duaforpepe
9	Menu Restaurante	-	-	-	13	1	0	
10	Campanha	1	produto	marca	26	0	2	
11	Produto	1	produto	-	33	3	0	
12	Produto	1	Sapataria (marca)	-	15	0	0	
13	Produto	1	produto	-	48	1	0	
14	Inspiração	1	produto	-	15	3	0	
15	Inspiração	1	produto	-	27	2	0	
16	Inspiração	1	Moda Mulher (marca)	influencer + marca	19	1	0	
16	Menu Restaurante	1	-	-	19	1	0	
17	Inspiração	1	produto	-	23	3	0	
18	BTS Inspiração	1	Regresso às aulas	-	380	11	4	
19	Produto	1	produto	-	28	2	0	
20	Produto	1	produto	-	178	3	0	
21	Inspiração	1	produto	-	144	2	0	
22	Inspiração	1	produto	-	128	4	0	
23	Menu Restaurante	1	-	-	22	5	1	
23	Inspiração	1	Moda Mulher	-	172	1	1	
24	Produto	1	produto	-	204	0	0	
26	Inspiração	1	produto	-	197	3	0	
27	Editorial	1	Editorial	-	143	7	0	
28	Produto	1	Acessórios (marca)	-	121	0	1	
29	Produto	1	produto	-	145	0	0	
30	Inspiração	1	produto	-	172	2	2	

## h) FACEBOOK MARQUES SOARES: OUTUBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
1	Produto	1	produto	-	20	1	0
2	Inspiração	1	produto	-	51	2	0
3	(Video) Informação	1	Convite Evento	-	16	2	1
5	(Video) Evento	1	-	-	127	27	5
5	Produto	1	Perfumaria e Cosmética	-	21	0	0
6	Produto	1	Perfumaria e Cosmética	-	13	0	0
7	Produto	1	Perfumaria e Cosmética	-	24	3	0
8	Produto	1	-	-	15	0	0
9	Produto	1	-	-	24	1	2
10	Produto	1	-	-	22	3	1
12	Editorial	1	website	-	182	4	0
13	(Video) Editorial	1	website	-	38	10	0
14	Editorial	1	website	-	144	2	0
15	Produto	1	Acessórios (marca)	-	232	0	0
16	Produto	1	website	-	145	4	1
18	Produto	1	Acessórios (marca)	-	218	1	1
21	Menu Restaurante	1	-	-	26	2	0
21	Produto	1	produto	-	72	1	0
23	Inspiração	1	produto	-	132	0	0
25	(Video) Remodelação	1	-	-	141	35	7
28	Menu Restaurante	1	-	-	22	1	0
28	Produto	1	produto	-	168	0	0



i) FACEBOOK MARQUES SOARES: NOVEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
3	Campanha	1	Perfumaria e Cosmética	-	108	5	0
3	(Video) Inspiração	1	marca	-	33	3	0
4	Menu Restaurante	1	-	-	23	2	0
4	Campanha	1	marca	-	58	1	0
5	(Video) Loja - Evento	1	remodelação	-	173	36	12
6	Loja	4	remodelação	-	145	2	2
7	Campanha	1	Perfumaria e Cosmética	-	29	3	0
8	Inspiração	1	marca	-	82	3	0
10	Produto	1	produto	-	43	1	0
11	Menu Restaurante	1	-	-	30	2	0
11	Inspiração	1	produto	-	163	3	0
12	Produto	1	produto	-	55	1	0
13	Produto	1	produto	-	86	2	0
15	Campanha	1	campanha	-	29	5	0
17	Editorial Natal	1	Editorial	-	76	6	0
18	Inspiração	1	produto	-	60	1	0
18	Menu Restaurante	1	Restaurante	-	18	2	1
18	Inspiração	1	produto	-	64	1	0
20	(Video) Produto	1	produto	-	36	1	4
22	Campanha	1	produto	-	25	1	0
24	Inspiração	1	marca	-	94	3	0
25	Inspiração	1	produto	-	26	2	0
26	Produto	1	produto	-	135	1	2
28	Campanha	1	Black Weekend	-	27	0	0
29	Inspiração	1	Black Weekend	-	15	0	0
30	Inspiração	1	produto	-	19	0	0

j) FACEBOOK MARQUES SOARES: DEZEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários	
2	Menu Restaurante	1	Restaurante	-	17	1	0	
2	Campanha	1	Perfumaria e Cosmética	-	57	2	0	
3	Inspiração	1	produto	-	28	1	0	
4	Produto	1	produto	-	73	1	4	
5	Inspiração	1	produto	-	31	1	0	
6	Inspiração	1	produto	-	77	0	0	
6	Inspiração	1	produto	-	57	1	0	
7	Produto	1	produto	-	60	2	2	
8	Inspiração	1	produto	-	132	2	0	
10	Menu Restaurante	1	Restaurante	-	10	1	0	
10	Produto	1	produto	-	24	0	0	
10	Produto	1	produto	-	49	2	0	
11	Produto	1	Relojoaria	-	36	1	1	
12	Inspiração	1	Moda Mulher	-	112	1	0	
13	Produto	1	produto	-	58	3	1	
13	Campanha	1	website	-	20	2	0	
14	Inspiração	1	produto	-	53	1	1	
15	Produto	1	produto	-	30	4	0	
16	Menu Restaurante	1	Restaurante	-	9	0	0	
16	Produto	1	Perfumaria e Cosmética	-	94	2	0	
17	Inspiração	1	produto	-	18	0	0	
18	Informação Horário Natal	1	-	-	182	8	7	
18	Inspiração	1	produto	-	75	4	0	
19	Inspiração	1	produto	-	27	1	0	
20	Inspiração	1	produto	-	54	3	0	
21	Produto	1	marca	-	34	4	0	
22	Inspiração	1	Joalheria	-	112	0	0	
22	Menu Restaurante	1	Restaurante	-	13	1	0	
23	Inspiração	1	marca	-	14	0	0	
24	Natal	1	-	-	77	0	5	
26	Saldos	1	website	-	31	4	0	
27	Inspiração	1	Moda Mulher	-	66	2	0	
28	Inspiração	1	produto	-	82	1	0	
29	Produto	1	marca	-	10	0	0	
30	Menu Restaurante	1	-	-	8	0	0	
30	Produto	1	produto	-	67	0	1	
31	Ano Novo Inspiração	1	produto	-	47	1	2	
31	Ano Novo	1	-	-	21	1	0	#marquessoares #armazensmarquessoares #nye #felizanonovo #happynewyear #party #happy2020 #makeawish

## ANEXO 3: ANÁLISE EL CORTE INGLES PORTUGAL

### a) INSTAGRAM EL CORTE INGLES PORTUGAL: AGOSTO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Evento	gourmetexperiencelisboa	rodgomes	-	358	-	4	#elcorteinglespt #gourmetexperiencelisboa #sunset #verãoeci
2	Produto	-	-	casa e decoração	290	-	0	#elcorteinglespt #vidaaoarlivre #saldoscasa #casaeci
3	Inspiração	-	-	moda banho	411	-	1	#elcorteinglespt #modabanho #verãoeci
4	Receita	-	-	-	410	-	4 (resposta)	-
5	(Video) Produto	produto	-	casa e decoração	201	3962	1	#elcorteinglespt #minihome #verãoeci
6	Inspiração	produto	-	acessórios	468	-	0	#elcorteingles #modaeci #novacolecção
7	Influencer	-	anaguiomar.oficial	-	585	-	2	#relax #descanso #saldoscasaeci #saldoseci #elcorteinglespt
8	Dia do Gato	-	-	-	333	-	5	#elcorteinglespt #diamundialdogato #animaiseci
9	Inspiração	-	-	moda mulher	457	-	1	#elcorteinglespt #modaeci #novacolecçãoeci
10	Inspiração	produto	-	casa e decoração	435	-	9 (resposta)	#elcorteinglespt #coral #decoraeci #decoraçãoeci
11	Inspiração	stylista_mg	-	moda mulher	281	-	1	#elcorteinglespt #modaeci #poloralphlauren
12	Receita	maejanaotenhosopa	-	-	195	-	0	#elcorteinglespt #supermercadoeci #férias
13	Influencer	paulonsousa	paulonsousa	moda homem	262	-	0	#elcorteinglespt #lookbyeci #trotineteeci #modajovemeci
14	Inspiração	produto	-	moda mulher	796	-	7 (resposta)	#elcorteinglespt #festaeci #vestidoseci
15	Inspiração	produto	-	acessórios	286	-	2 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci #novacolecçãoeci
16	Inspiração	-	-	moda banho	380	-	1	#elcorteinglespt #modabanhoeci
17	Receita	-	-	-	269	-	1	#elcorteinglespt #apetece #supermercadoeci
18	Inspiração	produto	-	casa e decoração	463	-	2	#elcorteinglespt #azul #decora #decoraçãoeci
19	Dia da Fotografia	-	-	tecnologia	224	-	4	#DiaMundialdaFotografia #tecnologiaeci #elcorteinglespt
20	Inspiração BTS	produto	-	moda infantil	390	-	3 (resposta)	#elcorteinglespt #modainfantil #GAP #GapToSchool
21	Receita	-	bioenatural	-	351	-	5 (resposta)	#elcorteinglespt #bioenatural #supermercadoeci
22	Inspiração	produto	-	moda mulher	309	-	0	#elcorteinglespt #modafesta
23	Influencer	produto	anitadacosta	moda mulher	307	-	0	#elcorteinglespt #avancesdemoda #modaeci #lookbyeci
24	Alimentação	-	-	-	563	-	4 (resposta)	#elcorteinglespt #verãoeci #apetece #supermercadoeci

25	Influencer	produto	angeladscosta	moda mulher	654	-	0	#elcorteinglespt #modajovemeci #lookbyeci #greencoast
26	Produto	-	thechickhabit	perfumaria e cosmética	339	-	1	#elcorteinglespt #perfumariaeci #cosmeticaeci #espaçosaudeeci
27	Receita	-	bioenatural	-	258	-	2	-
28	(Video) Produto	-	marca	perfumaria e cosmética	154	1782	1	#Clarins #ClarinsLovesNature #ClarinsSkinCare #AromaPhytoCare #PlantGold #belezaeci
29	Inspiração BTS	produto	marianasearacardoso	moda infantil	319	-	1	#Elcorteinglespt #gapkids #regressoasaulas
30	Inspiração BTS	produto	-	moda infantil	246	-	0	#elcorteinglespt #modainfantil #regressoàsaulas #freestyle
31	Receita	-	maejanaotenhosopa	-	257	-	0	#elcorteinglespt #supermercaoeci #receitas
	BTS - Back To School							

## b) INSTAGRAM EL CORTE INGLES PORTUGAL: SETEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Inspiração	-	-	desporto	202	-	1	#elcorteinglespt #running #desportoeci
2	Inspiração	produto	-	casa e decoração	892	-	5 (resposta)	#elcorteinglespt #micuna #puericulturaeci
3	Alimentação	-	-	-	312	-	0	#elcorteinglespt #apetece #aperitivos
4	Inspiração	produto	-	moda mulher	595	-	5	#elcorteinglespt #modafesta #cerimónia
5	Inspiração BTS	produto	-	casa e decoração	311	-	0	#elcorteinglespt #regressoàsaulas #decoraçãoeci
6	Inspiração	-	-	moda mulher	236	-	1	#elcorteinglespt #modaeci #ganga
7	Inspiração	-	-	casa e decoração	306	-	1	#elcorteinglespt #decoraçãoeci #regressoacasa
8	Receita	-	-	-	222	-	0	-
9	Inspiração NC	-	-	moda mulher	316	-	2 (resposta)	#elcorteinglespt #moda0119 #modaeci
10	(Video) influencer	-	driziinha	moda mulher	340	4260	1	#elcorteinglespt #modaeci #moda0119
11	Inspiração BTS	-	-	casa e decoração	224	-	1	#elcorteinglespt #regressoàsaulas #papelariaeci #decoraçãoeci
12	(Video) Nova coleção	-	-	moda mulher	339	3559	5 (resposta)	#elcorteinglespt #moda01
13	Inspiração BTS	produto	-	moda infantil	235	-	0	#elcorteinglespt #regressoàsaulas #modainfantil
14	Inspiração	produto	-	casa e decoração	379	-	0	#elcorteinglespt #regressoacasa #decoraçãoeci
15	Influencer	-	driziinha	moda mulher	311	-	0	#elcorteinglespt #modaeci
16	Receita	-	-	-	409	-	4 (resposta)	-
17	(Video) Nova coleção	produto	stylista_mg	moda mulher	1211	29133	15 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci #moda0119
18	Inspiração BTS	produto	-	moda infantil	399	-	2	#elcorteinglespt #regressoàsaulas #modainfantil
19	Influencer NC	produto	gasparrebouco	moda homem	283	-	0	#elcorteinglespt #modajovem #greencoast #sfera
20	Receita	-	-	-	452	-	4	#elcorteinglespt #supermercadoeci
21	Produto	produto	-	casa e decoração	464	-	0	#elcorteinglespt #inspiredbyeci
22	Influencer	-	vanesssmartins alicetrewinnard barbara_ines anitadacosta	moda mulher	9192	-	14 (resposta)	#elcorteinglespt #inspiredbyeci
23	Influencer NC	-	anitadacosta vanesssmartins alicetrewinnard barbara_ines niltonbala mariana_abecasis_nutricionista	moda mulher	622	-	9 (resposta)	#elcorteinglespt #inspiredbyeci #fórmulaoven #amitié #greencoast
24	Influencer	produto	catagouveia	desporto	331	-	5 (resposta)	#running #elcorteinglespt #novidadesrunning
25	Produto	-	-	eletrodomésticos	393	-	6 (resposta)	#elcorteinglespt #bimby #inspiredbyeci
26	Nova coleção	produto	-	casa e decoração	562	-	5 (resposta)	#elcorteinglespt #arrumaçãoeci
27	Produto	-	-	perfumaria e cosmética	237	-	1	#elcorteinglespt #inspiredbyeci #belezaeci #perfumariaeci
28	Influencer Workshop	-	-	-	2150	-	8 (resposta)	#elcorteinglespt #inspiredbyeci #decoraçãoeci
29	Influencer Workshop	barbara_ines	-	moda mulher	1232	-	3 (resposta)	#elcorteinglespt #inspiredbyeci #modaeci
30	Marca	produto	marca	casa e decoração	941	-	2	#elcorteinglespt #inspiredbyeci #smeg #electrodomésticoeci
	BTS - Back To School NC - Nova Coleção							

c) INSTAGRAM EL CORTE INGLES PORTUGAL: OUTUBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Influencer - Marca	-	beatrizfrazao.oficial	moda infantil	322	-	3	#elcorteinglespt #DKNY #modaeci
2	Influencer	produto	barbara_ines	moda mulher	5440	-	9 (resposta)	#elcorteinglespt #modajovemeci
3	Receita	-	maejanaotenhosopa	-	201	-	0	#elcorteinglespt #supermercadoeci #quinzenaalemã
4	Influencer	-	niltonbala alicetrewinnard vanessamartins barbara_ines anitadacosta	desporto	328	-	2 (resposta)	#elcorteinglespt #inspiredbyeci #desportoeci #boomerangeci
5	Influencer	-	anaguiomar.oficial	perfumaria e cosmética	520	-	5 (resposta)	#elcorteinglespt #segredosdebeleza #perfumariaeci
6	Inspiração	produto	-	casa e decoração	808	-	2 (resposta)	#elcorteinglespt #decoraO19 #decoraçãoeci
7	Influencer	produto	inespatrocinorm	moda mulher	8915	-	4 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci #comeaootonoeci #lloyds
8	Receita - Marca	-	bioenatural	-	344	-	1	#elcorteinglespt #bioenatural #muffins #saudáveis
10	(IGTV) Influencer	-	alictrewinnard vanessamartins barbara_ines anitadacosta	-	239	3598	6 (resposta)	#inspiredbyeci #elcorteinglespt
10	Influencer NC	-	anabravo.nutricionista	moda mulher	395	-	8 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci
11	Influencer NC	-	anaguiomar.oficial	moda mulher	396	-	3	#elcorteinglespt #modaeci #ellogy
12	Produto	patriciaqclaro	patriciaqclaro	perfumaria e cosmética	295	-	3 (resposta)	#encontreasuabeleza #cosmeticaeci #perfumariaeci
13	Cook Idea	suvelle	suvelle	-	266	-	3	#elcorteinglespt #cookideas #marmitas #casaeci
14	Influencer	-	inespatrocinorm	moda infantil	352	-	1	#elcorteinglespt #feiradobebe #puericulturaeci #cottonjuice
15	Influencer	produto	catarina.macedo.ferreira	casa e decoração	497	-	0	#elcorteinglespt #arrumaçãoeeci
16	(Video) Inspiração	-	-	moda mulher	354	5747	6 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci
17	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1132	-	3 (resposta)	#elcorteinglespt #decoraeci #decoraçãoeci
18	Inspiração	-	-	moda mulher	439	-	7 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci
19	Produto	-	inesmocho.makeup	perfumaria e cosmética	275	-	2 (resposta)	#elcorteinglespt #belezaeci #cosmeticaeci
20	Receita - Marca	-	bioenatural	-	288	-	2	#elcorteinglespt #bioenatural #supermercadoeci
21	Influencer	-	categouveia	moda mulher	11667	-	19 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci
22	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1230	-	2	#elcorteinglespt #decoraeci
23	Influencer NC	-	antoniobanderasoficial	moda homem	303	-	2	#elcorteinglespt #modahomem #modaeci
24	Influencer	-	catarina.macedo.ferreira	-	523	-	3	#elcorteinglespt #halloweeneeci
25	Influencer	-	gasparrebouco	moda jovem	247	-	2 (resposta)	#elcorteinglespt #modajovemeci

26	Produto	-	-	relojoaria	280	-	0	#elcorteinglespt #relojoariaeci
27	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1290	-	12 (resposta)	#elcorteinglespt #decora #brunch
28	(Video) Inspiração	-	-	moda mulher	252	5277	4 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci
29	Influencer	-	anaguiomar.oficial	moda mulher	426	-	4 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci
30	Cook Idea	-	suelle	-	366	-	5 (resposta)	#elcorteinglespt #halloweeneci #supermercadoeci #cookideas
31	Influencer	-	paulonsousa	moda homem	5942	-	3	#elcorteinglespt #modajovemeci
	NC - Nova Coleção							

d) INSTAGRAM EL CORTE INGLES PORTUGAL: NOVEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Inspiração - Marca	palladiumportugal	uglyworldwide	sapataria	313	-	0	#elcorteinglespt #palladium #sapatariaeci
2	Inspiração	produto	-	moda mulher	384	-	0	#elcorteinglespt #modaeci #tintoretto
3	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1576	-	4	#elcorteinglespt #decoraçãoeeci #decora
4	Inspiração	-	-	moda mulher	365	-	5 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci #womaneci
5	Influencer	produto	driziinha	moda infantil	628	-	3	#elcorteinglespt #modainfantileci
6	Influencer	produto	foxandjune	casa e decoração	840	-	4	#elcorteinglespt #decora #decoraçãoeeci #casaeci
7	Inspiração	produto	-	moda mulher	942	-	3 (resposta)	#elcorteinglespt #lloyds #modaeci
8	Influencer	produto	vanesssamartins	casa e decoração	332	-	1	#elcorteinglespt #decora #decoraçãoeeci
9	Dia S. Martinho	-	suvelle	-	467	-	2	#elcorteinglespt #saomartinho #castanhas
10	Influencer	produto	anabravo.nutricionista	moda mulher	707	-	2 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci
11	(Video) Inspiração	-	-	moda mulher	208	3864	0	#elcorteinglespt #modaeci #western
12	Cook idea	-	-	-	248	-	6 (resposta)	-
13	Inspiração	produto	-	moda mulher	349	-	1	#elcorteinglespt #modaeci
14	Inspiração	produto	-	moda infantil	359	-	1	#elcorteinglespt #modainfantil #cerimónia #modaeci
15	Inspiração	-	-	moda mulher	641	-	25 (resposta)	#elcorteinglespt #modaeci
16	MasterChef	-	masterchefpt	-	338	-	1	#elcorteinglespt #supermercadoeci #masterchefpt
17	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1128	-	1	#elcorteinglespt #decora #casaaeci #decoraçãoeeci
18	(IGTV) Influencer	-	inesmocho.makeup	casa e decoração	436	8877	1	#elcorteinglespt #decoraeci
19	Influencer	produto	angeladscosta	moda mulher	2405	-	4 (resposta)	#elcorteinglespt #modajovemeci #modaeci
20	Dia do Pijama	produto	-	moda infantil	415	-	1	#elcorteinglespt #diadopijama
21	(IGTV) Influencer	-	officalmiarose	moda infantil	350	11562	0	-
22	Influencer	-	anabravo.nutricionista	moda mulher	561	-	8	#elcorteinglespt #majeparis #modaeci



23	Receita	-	bioenatural	-	445	-	3	#elcorteinglespt #bioenatural #heath #chocolate
24	MasterChef	masterchefpt	-	-	224	-	0	#elcorteinglespt #supermercadoeci #masterchefpt
25	Inspiração	produto	-	moda mulher e homem	641	-	3	#elcorteinglespt #modafesta #modaeci
26	Influencer	-	anaguiomar.oficial	casa e decoração	480	-	0	#elcorteinglespt #gostamosdonatal #enfeitesdenatal #decoraçoes
27	Cook idea	-	suvelle	-	465	-	2	#elcorteinglespt #cookideas
28	Influencer	produto	mentadourada gap	moda mulher e infantil	733	-	6 (resposta)	#elcorteinglespt #gostamosdonatal #enfeitesdenatal #decoraçãoci
29	Influencer	produto	anitadacosta	moda mulher	1283	-	2	#elcorteinglespt #blackfridayeci #modaeci
30	Cook idea	-	marianasearacardoso	-	334	-	3	#elcorteinglespt #supermercadoeci

e) INSTAGRAM EL CORTE INGLES PORTUGAL: DEZEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Inspiração Natal	-	-	-	1655	-	15 (resposta)	#elcorteinglespt #nataleci #decoraçãoeci #gostamosdonatal
2	Inspiração	-	-	moda infantil	304	-	1	#elcorteinglespt #modaeci #modainfantil #cybermonday
3	Produto Natal	produto	-	casa e decoração	751	-	9 (resposta)	#elcorteinglespt #nataleci #decoraçãoeci
4	Inspiração	-	-	moda mulher	3828	-	7	#elcorteinglespt #modafests #modaeci #gostamosdonatal
5	(Video) Natal	-	-	-	318	3883	6	#elcortenglespt #gostamosdonatal #nataleci #amagiadonatal
6	Influencer	-	gasparrebouco	moda jovem	234	-	0	#elcorteinglespt #modajovemeci
7	(Video) Influencer	-	anitadacosta	-	464	4385	0	#elcorteinglespt "amagiadonatal #nataleci
8	Receita	-	bioenatural	-	4974	-	19 (resposta)	#elcorteinglespt #bioenatural #nataleci #supermercadoeci
9	Inspiração	produto	-	casa e decoração	1309	-	1	#elcorteinglespt #amagiadedecorar #nataleci
10	Inspiração	produto	-	moda infantil	676	-	14 (resposta)	#modaeci #gostamosdonatal #elcorteinglespt
11	(Video) Influencer	-	categouveia	moda mulher	1847	4852	13 (resposta)	#amagiadevesir #modaeci #nataleci #gostamosdonatal #elcorteinglespt
12	Inspiração	-	-	casa e decoração	1610	-	10 (resposta)	#elcorteinglespt #nataleci #amagiadedecorar
13	Influencer	-	anitadacosta	moda mulher	1504	-	9 (resposta)	#uglyswearers #nataleci #gostamosdonatal #modaeci #amagiadevestir #elcorteinglespt
14	Inspiração	produto	-	moda mulher	762	-	12 (resposta)	#elcorteinglespt #modaioi #womaneci
15	Alimentação	-	-	-	307	-	3	#elcorteinglespt #nataleci #gostamosdonatal
16	(Video) Cook Idea	-	suvelle	-	183	2917	2 (resposta)	#elcorteinglespt #amagiadedecorar #gostamosdonatal
17	Influencer	produto	driziinha	-	9605	-	33 (resposta)	#elcorteinglespt #nataleci #gostamosdonatal
18	Produto	produto	-	acessórios	1167	-	3 (resposta)	#elcorteinglespt #gostamosdonatal #modaeci
19	(IGTV) Influencer	-	officialmiarose	casa e decoração	638	15245	14 (resposta)	#elcorteinglespt #amagiadedecorar #gostamosdonatal
20	Inspiração	produto	maejanaotenhosopa	casa e decoração	2192	-	5 (resposta)	#elcorteinglespt #nataleci #gostamosdonatal
21	(Video) Cook Idea	-	suvelle	-	673	46380	7	#elcorteinglespt #cookideas #nataleci #gostamosdonatal
22	Produto	produto	-	casa e decoração	2588	-	5 (resposta)	#elcorteinglespt #theshop #gostamosdonatal

23	Influencer	-	beatrizleo15	moda jovem	757	-	0	#elcorteinglespt #modajovemeci
24	Produto	-	-	casa e decoração	467	-	1	#elcorteinglespt #gostamosdonatal #amagiadonatal
25	(Video) Natal	-	-	-	335	4071	0	#elcorteinglespt #gostamosdonatal #amagiadonatal
26	Cook Idea	-	bioenatural	-	299	-	0	#elcorteinglespt #bioenatural #healthy #detox
27	(IGTV) Inspiração	-	-	moda mulher e homem	223	6824	4 (resposta)	#elcorteinglespt #fimdeano #modaeci
28	Influencer	-	anaguiomar.oficial	moda mulher	613	-	5	#elcorteinglespt #fimdeano #modaeci
29	Produto	-	-	acessórios	441	-	0	#elcorteinglespt #modaeci #passagemdeano
30	Influencer	-	angeladscosta	moda jovem	931	-	0	#elcorteinglespt #modajovemeci #lookbyeci
31	Produto	produto	-	casa e decoração	574	-	5 (resposta)	#elcorteinglespt #decoraçãoeeci #2020

f) FACEBOOK EL CORTE INGLES PORTUGAL: AGOSTO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
1	Inspiração	1	Toalhas de praia	-	41	4	0
2	Produto	2	Moda Mulher e Moda Jovem	-	33	0	0
3	Receita	3	Supermercado	-	13	0	1
4	Produto	2	Moda Infantil	-	23	2	0
5	Produto BTS	13	Regresso às Aulas	-	31	7	0
6	Nova Coleção	7	NC - Moda Mulher	-	(+)1400	19	5
7	Passatempo	1	Regulmento	Teatro Politeama	50	5	49 (resposta)
8	(Video) Dia do Gato	1	-	-	22	8	3
8	Loja - Marca	16	-	-	54	15	0
9	Cafetaria	4	Menu Brunch	-	57	13	0
9	Produto	2	Moda Homem	-	15	0	0
10	Inspiração	7	Casa e Decoração	-	24	3	0
10	Saldos - Marca	12	-	-	80	3	1
11	Influencer	1	Casa e Decoração	Ana Guiomar	116	0	0
12	Loja	26	-	-	79	6	3 (resposta)
13	Evento	7	Revista Evento	Gourmet Experience Lisboa	79	4	0
14	Produto - Marca	12	-	-	39	4	0
15	Receita	6	Supermercado	-	25	7	0
16	Inspiração	11	Moda Mulher e Acessórios	-	135	8	0
17	Nova Coleção	6	NC - Moda Mulher	-	(+)1000	10	11 (resposta)
18	Produto BTS	3	Papelaria Ecológica	-	29	2	0
19	Dia da Fotografia	1	quis de fotografia	-	12	1	0
20	Loja	8	-	-	128	6	0
21	Alimentação	6	Supermercado	-	29	2	0
21	Marca Loja	4	-	-	103	10	2 (resposta)
22	Influencer	8	Moda e Acessórios	Olivia Ortiz, Revista LuxWoman	(+)1300	17	8 (resposta)
23	(Video) Inspiração BTS	1	Regresso às aulas - Moda Infantil	-	65	4	1
23	Influencer	2	NC - Moda Mulher e Acessórios	-	(+)3600	13	5
24	Loja - Marca	7	-	-	114	6	16 (resposta)
25	Inspiração BTS	1	Moda Infantil e Acessórios (marca)	-	77	0	4 (resposta)
26	Dia do Cão	1	-	-	46	7	0
27	(Video) Inspiração BTS	1	Regresso às aulas - Moda Infantil	-	9	0	0
28	Inspiração BTS	9	Regresso às Aulas - Casa e Decoração	-	33	1	0

29	Marca Loja	5	-	-	54	5	6 (resposta)
30	Inspiração	6	Desporto	-	23	0	0
30	Supermercado MasterChef	1	-	-	43	1	3
31	Produto BTS	7	Arrumação	-	47	2	0
	BTS - Regresso às Aulas NC - Nova Coleção						

g) FACEBOOK EL CORTE INGLES PORTUGAL: SETEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
1	Marca	8	-	marca	68	7	1
2	Inspiração BTS	11	Regresso às Aulas	-	50	0	2
2	Loja - Marca	8	-	marca	100	6	4 (respota)
3	Influencer - Marca BTS	7	-	Aos Pares	47	0	1
4	Cozinha	3	Utensílios de cozinha	-	52	7	0
6	Marca	7	Moda Homem (marca)	marca	26	1	1
6	Loja - Marca	7	Moda e Acessórios (marca)	marca	55	4	0
7	Supermercado	4	Supermercado	-	32	1	0
8	Nova Coleção	6	Moda Mulher e Moda Jovem	-	1515	25	6 (respota)
9	Inspiração BTS	7	Regresso às Aulas (Casa e decoração)	-	36	1	0
10	Receita	6	Supermercado	-	25	1	0
11	Nova Coleção	-	Moda Mulher e Moda Jovem	-	605	36	5
12	Evento	16	Evento	-	41	1	0
12	(Vídeo) Nova Coleção	1	Moda Mulher e Moda Jovem	-	22	1	0
13	Produto BTS	9	Regresso às Aulas	-	12	1	0
14	Marca	2	Moda e Acessórios (marca)	marca	29	1	0
14	Supermercado	9	Supermercado	-	103	18	14 (respota)
15	Marca	4	-	marca	58	4	2
17	Loja - Marca	8	-	marca	58	1	1
17	Loja - Marca	7	-	marca	56	4	1
18	Dua Lipa x Pepe Jeans	11	Marca	marca	26	0	0
18	Supermercado	4	Produtos (frascos e caixas)	-	20	0	2
19	Produto	3	-	-	43	1	0
19	Evento	12	Website evento	-	26	4	0
20	Supermercado MasterChef	9	-	-	20	0	0
21	(Vídeo) Sugestões	1	Arrumação	-	260	12	3
21	Inspiração	9	Inspire	-	52	2	1

22	Redes sociais	1	Inspire	-	49	4	0
23	Influencer	11	Inspire	Vanessa Martins, Alice Trewinnard, Bárbara Inês, Anita da Costa	300	8	1
23	Influencer	12	Inspire	Nilton Bala, Mariana Abecasis Nutricionista, Vanessa Martins, Alice Trewinnard, Bárbara Inês, Anita da Costa	2000	13	7
24	Produto NC	9	Inspire	-	87	2	1
25	Nova Coleção	6	-	marca	108	4	1
26	Influencer NC	9	Inspire	-	1700	32	5 (respota)
27	Influencer Evento NC	6	Inspire	-	664	9	7
27	Influencer Campanha	3	Desporto	-	31	1	1
28	(Video) Inspiração	1	Nova coleção	-	1900	94	20 (respota)
28	Inspiração	9	Inspire	-	634	8	2
29	influencer	6	Inspire	Nilton Bala	504	2	2
30	influencer	8	Inspire	Mariana Abecasis Nutricionista	2200	17	7
30	(Video) Marca	1	Moda e Acessórios (marca)	marca	26	2	1
	BTS - Regresso às Aulas NC - Nova Coleção						

## h) FACEBOOK EL CORTE INGLES PORTUGAL: OUTUBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/videos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
1	Tecnologia/Supermercado	4	Eletrodomésticos (marca)	-	309	2	2
2	Influencer NC	4	Inspire	Vanessa Martins	373	3	1
3	Influencer NC	4	Inspire	Alice Trewinnard	711	4	10
4	Influencer NC	4	Inspire	-	29	2	3 (resposta)
4	Dia do Animal	6	Animais	-	27	1	3 (resposta)
5	Influencer NC	4	Inspire	-	34	0	4 (resposta)
6	(Video) Cook Ideas	1	Cozinha	-	191	28	7 (resposta)
6	Loja - Marca	8	Dolce & Gabbana	produtos	96	4	11 (resposta)
8	Loja - Marca	10	-	-	128	5	5
8	Influencer NC	8	Arrumação	Ties + produtos	29	1	1
9	(Video) Influencer NC	1	Moda Homem e Acessórios	Antonio Banderas	18	0	1
9	(Video) Influencer NC	1	Inspire	-	993	34	6
10	Marca	2	Perfumaria e Cosmética	Chick Habit	22	1	3
10	Influencer	2	Bebés	-	28	0	2
11	Loja - Marca	6	Moda e Acessórios (marca)	-	65	2	3
12	Influencer	2	Perfumaria e Cosmética	Inês Mocho	32	2	2
12	Campanha	(quis)	Quis Vinho	-	33	2	0
13	Loja - Marca	18	Moda e Acessórios (marca)	-	245	14	2
14	(Gif) Passatempo Bebê	1	Regulamento Passatempo	-	13	1	27
15	Influencer	1	Nova coleção Mulher	-	3900	32	14
15	(Video) Inspiração	1	Moda e Acessórios	-	56	6	0
16	(Video) Influencer NC	1	Moda Homem	Antonio Banderas	23	2	1
17	Produto	4	Artigos de Viagem	produtos	29	1	0
18	Receita	2	Supermercado BIO	Ana Guiomar	44	1	3 (resposta)
19	(Video) Prevenção Cancro Mama	1	Lingerie	#ECIVesteRosa	32	3	0
20	Influencer NC	1	Moda Mulher e Moda Jovem	Catarina Gouveia + produtos	7000	73	57 (resposta)
21	Dia da Poupança Energética	1	-	-	38	2	0
22	Nova coleção	7	Moda Infantil	-	40	0	0
23	(Video) Lançamento NC	1	Moda e Acessórios WOMAN ECI	-	31	0	0
23	Influencer	8	Halloween	Ties	1400	41	12 (resposta)
24	(Video) Cook ideas	1	Casa e Decoração (halloween)	Suvelle Cuisine	253	47	15



25	(Video) Nova coleção	1	Tendências Decoração	-	11	0	0
26	Catálogo Brinquedos	20	Brinquedos	-	53	12	7 (resposta)
27	(Video) Lançamento NC	1	Moda e Acessórios WOMAN ECI	-	37	4	1
28	Inspiração	7	Moda Infantil e Acessórios	-	882	7	3
29	Inspiração - Marca	7	Moda e Acessórios (marca)	-	902	11	7 (resposta)
30	Loja	12	-	-	226	9	6 (resposta)
31	(Video) Nova Coleção	1	Moda e Acessórios WOMAN ECI	-	16	1	0
31	Evento - Marca	6	-	-	36	0	0
	NC - Nova Coleção						

i) FACEBOOK EL CORTE INGLES PORTUGAL: NOVEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
1	(Video) Catálogo Brinquedos	1	Brinquedos	-	(+)1000	71	16
1	Loja - Natal	10	Casa e Decoração	-	413	60	12
2	Loja Renovação	8	Moda Homem e Acessórios (Tamanhos Grandes)	-	113	8	3 (resposta)
3	(Video) Inspiração	1	Moda e Acessórios	-	36	2	3 (resposta)
4	Inspiração	8	-	-	(+)1600	10	4
5	Inspiração	12	Casa e Decoração	produtos	(+)1700	40	7
6	Inspiração - Marca	11	Moda e Acessórios Mulher (marca)	-	52	1	0
6	Passatempo Brinquedo	1	Regulamento	-	144	19	100
7	Loja - Marca	9	-	-	150	1	0
7	Catálogo Decora	2	Catálogo	produtos	(+)1100	11	7 (resposta)
8	Inspiração	6	Pijamas Infantis	-	(+)1400	24	5 (resposta)
9	(Video) Promoção Brinquedos	1	Brinquedos	-	15	1	1
10	(Video) Receita	1	Receitas Cook Ideas	-	954	571	24
11	Promoção	11	Singles Day	produtos	47	1	0
12	(Video) Marca	1	Moda Mulher e Acessórios WOMAN ECI	-	21	4	2 (resposta)
13	Alimentos	4	Cabazes de Natal	-	45	3	19 (resposta)
13	Masterchef	4	Supermercado	MasterChef Portugal	29	3	1
14	Black Friday	1	Black Friday	-	26	6	1
14	Loja	9	Ski e Neve	-	31	1	1
15	(Video) Inspiração	1	Moda Mulher e Acessórios	-	160	4	7
16	Inspiração - Natal	3	Elfo Ideias	-	69	3	8 (resposta)
17	Masterchef	4	Receitas Masterchef	MasterChef Portugal	41	0	1
17	(Video) Inspiração	1	Casa e Decoração	Inês Mocho	866	40	15 (resposta)
18	Inspiração	5	Cerimónia Moda Infantil	produtos	48	3	1
19	Masterchef	4	Supermercado	MasterChef Portugal	42	0	1
20	(Video) Unicef	1	-	-	17	1	0
21	Loja - Marca	8	-	-	85	4	4
21	(Video) Inspiração	1	Moda Infantil - Sugestões de natal	-	(+)1000	18	41
22	Loja - Marca	5	Moda Homem (marca)	-	103	8	0
22	(Video) Receita	1	Cook Ideas	Suvelle Cuisine	462	59	2
22	Natal	17	Prendas de Natal	-	98	18	3 (resposta)

23	(Video) Outono	1	Especial Frio	-	27	1	0
24	Masterchef	4	Receitas Masterchef	MasterChef Portugal	41	0	0
25	(Video) Violência de Género	1	-	Apav	18	2	0
26	(Video) Natal	1	Natal	-	22	3	0
27	Masterchef	5	Receitas Masterchef	MasterChef Portugal	17	0	0
28	(Video info) Black Friday	1	Moda e Acessórios	-	10	4	1
28	(Video info) Black Friday	1	Black Friday	-	9	4	0
29	Black Friday	1	Black Friday	-	21	0	0
29	Influencer	1	Black Friday	-	53	1	1
30	Evento - Parceria	1	website São Silvestre Lisboa	-	15	0	0

j) FACEBOOK EL CORTE INGLES PORTUGAL: DEZEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação	Gostos	Partilhas	Comentários
1	Inspiração Natal	5	Casa e Decoração: Natal	-	290	11	5 (resposta)
2	Inspiração	7	Especial Festa - Moda Mulher	produtos	33	2	0
3	(Video) Natal	1	-	#GostamosdoNatal	487	88	12 (resposta)
3	Evento Natal	8	-	-	335	69	12 (resposta)
4	Produto	3	Livros	-	26	2	2 (resposta)
4	(Video) Natal	1	-	-	(+)9700	(+)1700	427 (resposta)
5	Produto	3	Lingerie	-	30	6	3 (resposta)
5	Loja - Produto	7	Artigos de Viagem	-	(+)2400	41	18 (resposta)
6	Loja - Marca	9	-	-	84	3	8 (resposta)
6	(Video) Influencer	1	Casa e Decoração: Natal	-	558	18	6 (resposta)
7	Produto	5	Catálogo Presentes Natal	-	38	1	23 (resposta)
8	Cook Idea	8	Pratos Preparados	-	59	13	33 (resposta)
9	Produto	4	The Shop: Presentes originais	produtos	23	1	27 (resposta)
10	Produto	5	Moda Infantil	produtos	56	0	8 (resposta)
11	Passatempo Natal	2	Regulamento	Tswarriorplayer	38	0	28 (resposta)
11	(Video) Influencer	1	-	Catarina Gouveia	691	15	63 (resposta)
12	(Video) Venda Privada	1	Venda Privada - Marcas aderentes	-	28	2	37 (resposta)
12	Inspiração	7	Moda Mulher	-	57	2	52 (resposta)
13	(Video) Cook Ideas	1	Receitas Cook Ideas	-	20	3	31 (resposta)
13	Evento - Marca	19	-	-	89	1	43 (resposta)
14	Inspiração	6	Moda Homem	-	40	3	62 (resposta)
15	Produto	10	Desporto	-	46	0	26 (resposta)
16	Inspiração Natal	6	Casa e Decoração: Natal	marca	48	2	47 (resposta)
17	Produto	6	Electrodomésticos   Tecnologia	-	37	2	39 (resposta)
18	Produto	2	The Shop: Presentes originais	-	38	1	44 (resposta)
18	(Video) Influencer	1	Casa e Decoração: Natal	-	99	9	30 (resposta)
19	Produto	9	Casa e Decoração	-	71	3	31 (resposta)
20	(Video) Cook Ideas	1	Receitas Cook Ideas	-	83	10	45 (resposta)
21	Produto	4	Animais	-	33	3	23 (resposta)
22	Produto	12	Perfumaria e Cosmética	-	37	0	22 (resposta)
23	Produto	6	Supermercado	-	30	1	20 (resposta)
24	(Gif) Natal	1	-	-	180	7	31 (resposta)
25	(Video) Saldos	1	Moda e Acessórios	-	42	4	14 (resposta)

26	Alimentação	7	Supermercado	-	47	1	5 (resposta)
27	Inspiração	7	Moda e Acessórios	-	65	0	29 (resposta)
28	Inspiração	4	Cerimónia Moda Infantil	-	44	1	7 (resposta)
29	Produto	7	Especial Festa - Moda Mulher	-	75	0	14 (resposta)
30	Evento - Parceria	46	-	-	54	0	1

## ANEXO 4: ANÁLISE LA REDOUTE PORTUGAL

### a) INSTAGRAM LA REDOUTE PORTUGAL: AGOSTO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Produto	produto	-	sapataria	127	-	3	#fashion #shoes #converse #inspiration #laredoutept
1	Decoração	produto	-	casa e decoração	222	-	0	#deco #home #macramé #inspiration #laredoutept
2	Decoração	-	-	casa e decoração	241	-	0	#home #deco #bedroom #kids #inspiration #laredoutept
2	Inspiração	-	-	moda mulher	95	-	1	-
3	Decoração	-	-	casa e decoração	169	-	2 (resposta)	#home #deco #garden #weekend #inspiration #laredoutept
4	Decoração	-	-	casa e decoração	283	-	0	#deco #home #nature #arrumação #inspiration #laredoutept
5	Decoração	-	-	casa e decoração	300	-	1	#home #deco #bedroom #inspiration #laredoutept
5	Inspiração	-	barbaradoo_	moda mulher	160	-	2	#consultorademoda #styling #stylist #consultoriodeimagem #moda #fashion #summer #party #tendência #inspiration #laredoutept
6	Decoração	produto	-	casa e decoração	345	-	1	#home #deco #tendência #inspiration #laredoute
6	Produto	produto	-	casa e decoração	155	-	0	#home #deco #linho #inspiration #laredoute
7	Inspiração	produto	-	moda mulher	96	-	0	#fashion #summer #holidays #look #inspiration #laredoutept
7	Decoração	produto	-	casa e decoração	222	-	0	#home #deco #color #inspiration #laredoutept
8	Produto	produto	-	casa e decoração	142	-	0	#home #deco #meal #inspiration #laredoutept
8	Artigo	-	mintinteriordesign.pt	casa e decoração	82	-	0	#inspiration #deco #home #tips #specialists #laredoutept
9	Produto	produto	balzacparis	acessórios	113	-	0	#fashion #balzacparis #bag #inspiration #laredoutept
9	Decoração	produto	-	casa e decoração	277	-	1	#home #deco #bedroom #nature #inspiration #laredoutept
10	Decoração	-	-	casa e decoração	180	-	0	#home #deco #weekend #garden #inspiration #laredoutept
11	Inspiração NC	-	-	moda mulher	124	-	0	#fashion #newcollection #look #inspiration #laredoutept
12	Decoração	produto	-	casa e decoração	369	-	0	#home #deco #arrumação #inspiration #laredoutept
12	Decoração	produto	-	casa e decoração	286	-	2 (resposta)	#home #deco #bedroom #romantic #inspiration #laredoutept
13	Decoração	produto	-	casa e decoração	258	-	1	#home #deco #nature #inspiration #laredoutept
13	Inspiração	produto	-	moda criança	142	-	0	#fashion #summer #kids #nature #inspiration #laredoutept
14	Artigo	-	pretomarfim	casa e decoração	137	-	0	#inspiration #deco #home #tips #specialists #laredoutept
14	Decoração	produto	-	casa e decoração	264	-	5 (resposta)	#deco #home #vintage #rotim #inspiration #laredoutept
15	Inspiração	-	-	moda mulher	101	-	2	#fashion #adidasoriginal #look #inspiration #laredoutept
15	Decoração	-	-	casa e decoração	187	-	0	#home #deco #holidays #nature #inspiration #laredoutept
16	Produto	produto	-	casa e decoração	385	-	0	#home #deco #colors #inspiration #laredoutept
16	Inspiração	produto	-	moda mulher	89	-	0	#fashion #look #word #criativity #inspiration #laredoutept
17	Decoração	-	-	casa e decoração	207	-	0	#home #deco #bedroom #colors #inspiration #laredoutept
18	Decoração	-	-	casa e decoração	550	-	1	#home #deco #garden #moments #inspiration #laredoutept
19	Inspiração	produto	-	moda mulher	153	-	0	#fashion #look #summer #inspiration #laredoutept
19	Decoração	produto	-	casa e decoração	327	-	1	#home #deco #hall #inspiration #laredoutept
20	Inspiração	produto	-	moda mulher	93	-	0	#fashion #summer #look #inspiration #laredoutept
20	Decoração	produto	-	casa e decoração	186	-	0	#home #deco #bedroom #kids #inspiration #laredoutept
21	Decoração	produto	-	casa e decoração	268	-	1	#home #deco #moments #inspiration #laredoutept
21	Inspiração	produto	-	moda mulher	117	-	2 (resposta)	#fashion #summer #look #inspiration #laredoutept

22	Decoração	produto	-	casa e decoração	343	-	0	#home #deco #bedroom #inspiration #laredoutept
22	Decoração	produto	-	casa e decoração	161	-	0	#home #deco #colors #details #inspiration #laredoutept
23	Artigo	-	paulopiteira	casa e decoração	214	-	3	#inspiration #deco #home #tips #specialists #laredoutept
23	Produto	-	converse	sapataria	84	-	1	#fashion #shoes #converse #inspiration #laredoutept
24	Decoração	-	-	casa e decoração	222	-	0	#home #deco #color #inspiration #laredoutept
25	Inspiração	-	-	moda mulher	119	-	0	#fashion #summer #beachwear #weekend #inspiration #laredoutept
26	Decoração	produto	-	casa e decoração	473	-	3	#home #deco #bedroom #flower #vintage #inspiration #laredoutept
26	Produto	produto	-	casa e decoração	203	-	0	#home #deco #moments #relax #inspiration #laredoutept
27	Inspiração	produto	-	moda criança	90	-	0	#fashion #kidscollection #backtoschool #inspiration #laredoutept
27	Decoração	produto	-	casa e decoração	250	-	0	#home #deco #details #inspiration #laredoutept
28	Decoração	produto	-	casa e decoração	312	-	1	#home #deco #bedroom #nature #inspiration #laredoutept
28	Decoração	produto	-	casa e decoração	173	-	0	#home #deco #moments #relax #inspiration #laredoutept
29	Produto	-	larafonso, paulo_fernandes80	casa e decoração	180	-	3 (resposta)	#home #deco #inspiration #homedecor #homesweethome #laredoutept
29	Produto	-	roofmagazine	casa e decoração	84	-	1	#home #deco #inspiration #homedecor #decomagazine #minimalism #laredoutept
29	Produto	-	missfit.insta	casa e decoração	255	-	0	#home #deco #inspiration #newbeginings #homedecor #laredoutept
29	Produto	-	mafalda_beirao	casa e decoração	107	-	0	#home #deco #inspiration #match #rug #laredoutept
29	Decoração	produto	-	casa e decoração	210	-	2	#home #deco #arrumação #inspiration #laredoutept
29	Inspiração NC	produto	-	moda mulher	114	-	0	#fashion #newcollection #look #inspiration #laredoutept
30	Decoração	produto	-	casa e decoração	405	-	0	#home #deco #flowers #nature #inspiration #laredoutept
30	Artigo	-	decoralistapt	casa e decoração	115	-	1	#inspiration #deco #home #tips #specialists #laredoutept
31	Produto	-	-	acessórios	135	-	2	#fashion #bag #looks #inspiration #laredoutept
	NC - Nova coleção							
	BTS - Regresso Às Aulas							

## b) INSTAGRAM LA REDOUTE PORTUGAL: SETEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Produto	-	-	casa e decoração	210	-	1	#home #deco #nature #inspiration #laredoutept
2	Decoração	produto	-	casa e decoração	238	-	1	#home #deco #colors #inspiration #laredoutept
2	Inspiração NC	-	-	moda mulher	106	1275	2 (resposta)	#newcollection2019 #inspiration #laredoutept
3	Decoração	produto	-	casa e decoração	504	-	2	#home #deco #mirror #inspiration #laredoutept
3	Decoração	produto	-	casa e decoração	396	-	2	#home #deco #bedroom #inspiration #laredoutept
4	Inspiração	produto	-	moda criança	77	-	0	#fashion #kidscollection #backtoschool #inspiration #laredoutept
4	Decoração	produto	-	casa e decoração	293	-	2	#home #deco #workspace #inspiration #laredoutept
5	Decoração	produto	-	casa e decoração	214	-	4	#home #deco #details #inspiration #laredoutept
5	Artigo	-	homestagingfactory	casa e decoração	170	-	2	#inspiration #deco #home #tips #specialists #laredoutept
6	Inspiração	produto	-	moda mulher	224	-	0	#fashion #newcollection #look #inspiration #laredoutept
6	Decoração	produto	-	casa e decoração	289	-	0	#home #deco #moments #inspiration #laredoutept
7	Produto	-	-	casa e decoração	292	-	2	#home #deco #newcollection #floral #inspiration #laredoutept
8	Produto	-	-	casa e decoração	238	-	0	#home #deco #flowers #nature #inspiration #laredoutept
9	Produto	produto	-	moda mulher	95	-	0	#fashion #look #newcollection #leopard #inspiration #laredoutept
9	Decoração	produto	-	casa e decoração	273	-	1	-
10	Decoração	-	goodthings_inlife	casa e decoração	162	-	3	#home #deco #inspiration #diyhomedecor #laredoutept
10	Decoração	-	dealmaedecoracao	casa e decoração	96	-	0	#interiordesign #deco #home #homedecor #inspiration #casa #laredoutept
10	Decoração	produto	-	casa e decoração	267	-	1	#home #deco #bedroom #nature #inspiration #laredoutept
10	Decoração	produto	-	casa e decoração	223	-	1	#home #deco #arrumação #inspiration #laredoutept
11	Inspiração	produto	-	moda mulher	222	-	0	#fashion #newcollection #look #tendência #inspiration #laredoutept
11	Produto	produto	-	casa e decoração	202	-	0	#home #deco #relax #veludo #inspiration #laredoutept
12	Decoração	produto	-	casa e decoração	530	-	1	#home #deco #workspace #inspiration #laredoutept
12	Produto	-	-	casa e decoração	179	-	1	#home #deco #colors #inspiration #laredoutept
13	Artigo	-	-	casa e decoração	113	-	0	#inspiration #deco #home #tips #specialists #laredoutept
13	Inspiração	produto	-	moda mulher	220	-	0	#fashion #newcollection #coat #inspiration #laredoutept
14	Decoração	-	-	casa e decoração	240	-	1	#home #deco #vintage #inspiration #laredoutept
15	Decoração	-	-	casa e decoração	478	-	9	#home #deco #bedroom #flowers #inspiration #laredoutept
16	Produto	produto	-	casa e decoração	293	-	2	#home #deco #nature #inspiration #laredoutept
16	Decoração	produto	-	casa e decoração	212	-	0	#home #deco #livingroom #inspiration #laredoutept
17	Inspiração	-	barbaradoo_	moda mulher	162	-	1	#consultorademoda #styling #stylist #consultoriodeimagem #moda #fashion #work #tendência #inspiration #laredoutept
17	Decoração	produto	-	casa e decoração	409	-	3	#home #deco #bedroom #inho #inspiration #laredoutept
18	Decoração	produto	-	casa e decoração	341	-	0	#home #deco #arrumação #inspiration #laredoutept
18	Decoração	produto	-	casa e decoração	237	-	0	#home #deco #nature #flowers #inspiration #laredoutept



19	Inspiração	produto	-	moda mulher	147	-	1	#fashion #newcollection #look #tendência #inspiration #laredoutept
19	Decoração	produto	-	casa e decoração	290	-	1	#home #deco #bedroom #color #inspiration #laredoutept
20	Produto	produto	-	casa e decoração	286	-	0	#home #deco #nature #inspiration #laredoutept
20	Artigo	-	2for1design	casa e decoração	181	-	2 (resposta)	#inspiration #deco #home #tips #specialists #laredoutept
21	Inspiração	-	-	moda mulher	178	-	1	#fashion #newcollection #tendência #inspiration #laredoutept
22	Decoração	-	-	casa e decoração	298	-	2	#home #deco #bedroom #vintage #details #inspiration #laredoutept
23	Produto	-	-	casa e decoração	248	-	1	#home #deco #flowers #details #inspiration #laredoutept
23	(Video) Inspiração	-	-	moda mulher	139	1327	0	#fashion #autumn #newcollection #inspiration #laredoutept
24	Decoração	produto	-	casa e decoração	304	-	2	#home #deco #interiors #inspiration #laredoutept
24	Decoração	-	-	casa e decoração	504	-	2	#home #deco #bedroom #inspiration #laredoutept
25	Decoração	produto	-	casa e decoração	555	-	2	#home #deco #moments #relax #inspiration #laredoutept
25	Inspiração	produto	-	moda mulher	138	-	0	#fashion #newcollection #autumn #leopard #inspiration #laredoutept
26	Artigo	-	mintinteriordesign.pt	casa e decoração	187	-	4	#inspiration #deco #home #tips #specialists #laredoutept
26	Decoração	produto	-	casa e decoração	279	-	2	#home #deco #bathroom #moments #inspiration #laredoutept
27	Inspiração	produto	-	moda mulher	221	-	0	#fashion #newcollection #autumn #inspiration #laredoutept
27	Decoração	produto	-	casa e decoração	290	-	3	#home #deco #colors #inspiration #laredoutept
28	Decoração	-	-	casa e decoração	352	-	3	#home #deco #bedroom #inspiration #laredoutept
29	Decoração	produto	-	casa e decoração	323	-	2	#home #deco #bathroom #inspiration #laredoutept
30	Inspiração	produto	-	moda mulher	165	-	1	#fashion #newcollection #tendência #inspiration #laredoutept
30	Decoração	produto	-	casa e decoração	289	-	3	#home #deco #inspiration #laredoutept
	NC - Nova coleção							

### c) INSTAGRAM LA REDOUTE PORTUGAL: OUTUBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Inspiração	produto	-	moda criança e mulher	185	-	2	#fashion #newcollection #autumn #inspiration #laredoutept
1	Decoração	produto	-	casa e decoração	322	-	7	#home #deco #bedroom #inspiration #laredoutept
2	Produto	produto	-	moda mulher	145	-	0	#lingerie #wild #reespirit #fashion #ootd #inspo #look #trends #laredoutept
2	Produto	produto	-	casa e decoração	421	-	1	#vintage #deco #home #inspiration #trends #petlover #laredoutept
3	Inspiração	produto	-	moda mulher	194	-	0	#fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
3	Decoração	produto	-	casa e decoração	639	-	1	#vintage #deco #home #inspiration #trends #pattern #dream #bedroomdecor #laredoutept
4	Inspiração	produto	-	moda mulher	332	-	1	#fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
4	Decoração	produto	-	casa e decoração	302	-	3	#minimalist #deco #home #inspiration #trends #design #dinning #interior #designdeinteriores #laredoutept
4	Decoração	produto	-	casa e decoração	474	-	3	#deco #home #inspiration #trends #design #kids #kidsroom #kidsroomdesign #interior #designdeinteriores #laredoutept
8	Produto	-	roofmagazine	casa e decoração	113	-	1	#design #inspiration #home #homedecor #decoração #deco #laredoutept
8	Decoração	-	queridomudeiacasa	casa e decoração	203	-	1	#inspiration #home #homedecor #decoração #casa #deco #laredoutept
8	Decoração	-	ritaferroalvim	casa e decoração	210	-	2	#home #deco #decoraçãodeinteriores #decoração #inspiration #natural #wood #laredoutept
9	Decoração	produto	-	casa e decoração	420	-	1	#home #deco #inspiration #minimal #minimalist #deco #home #inspiration #trends #design #dinning #interior #designdeinteriores #laredoutept
10	Inspiração	produto	-	moda mulher	407	-	3 (resposta)	#fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
11	Decoração	produto	-	casa e decoração	1130	-	13 (resposta)	#home #deco #inspiration #deco #home #inspiration #trends #design #bedroom #interior #designdeinteriores #laredoutept
11	Inspiração	produto	-	moda mulher	337	-	1	#fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
11	Produto	produto	-	casa e decoração	340	-	0	#deco #home #inspiration #trends #design #brunch #interior #designdeinteriores #brunchvibes #instabrunch #weekendbrunch #laredoutept
11	Artigo	-	pretomarfim	casa e decoração	192	-	1	#deco #home #inspiration #trends #design #specialists #interior #designdeinteriores #tips #laredoutept
15	Inspiração	produto	-	moda criança e mulher	496	-	0	#fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
15	Decoração	produto	-	casa e decoração	705	-	8	#home #deco #inspiration #minimal #minimalist #deco #home #inspiration #trends #design #dinning #interior #designdeinteriores #laredoutept
18	Artigo	-	paulopiteira	casa e decoração	143	-	1	#deco #home #inspiration #trends #design #specialists #interior #designdeinteriores #tips #laredoutept
18	Decoração	produto	-	casa e decoração	826	-	5	#home #deco #inspiration #deco #home #inspiration #trends #design #bedroom #interior #designdeinteriores #laredoutept
18	Produto	produto	-	acessórios	320	-	1	#fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
18	Decoração	produto	-	casa e decoração	615	-	2	#home #deco #inspiration #minimal #minimalist #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
21	Inspiração	produto	-	moda mulher	555	-	6	#fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
21	Produto	-	-	casa e decoração	371	-	1	#home #deco #inspiration #minimal #minimalist #deco #home #inspiration #trends #design #dinning #interior #designdeinteriores #food #laredoutept
23	Produto	produto	-	sapataria	269	-	3	#fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #shoes #laredoutept
23	Decoração	produto	-	casa e decoração	598	-	7	#deco #inspiration #minimal #minimalist #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
24	(Video) Influencer	-	lisagermaneau	moda mulher	398	7361	18 (reposta)	#fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
25	Decoração	produto	-	casa e decoração	664	-	4	#home #deco #inspiration #deco #home #inspiration #trends #design #bedroom #interior #designdeinteriores #laredoutept
25	Decoração	produto	-	casa e decoração	349	-	4	#home #deco #inspiration #minimal #minimalist #deco #home #inspiration #trends #design #dinning #interior #designdeinteriores #laredoutept
30	(Video) Saldos	-	-	-	67	980	0	#menos50emtudo #fashion #inspo #trends #laredoutept
30	Saldos - Inspiração	-	-	moda mulher	358	-	1	#menos50emtudo #fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
30	Saldos - Decoração	produto	-	casa e decoração	382	-	1	#menos50emtudo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
31	Saldos - Inspiração	produto	-	moda mulher	259	-	5	#menos50emtudo #fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
31	Saldos - Decoração	-	-	casa e decoração	536	-	5	#menos50emtudo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept

d) INSTAGRAM LA REDOUTE PORTUGAL: NOVEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Decoração	-	-	casa e decoração	344	-	2	#menos50emtudo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
2	Inspiração	-	-	moda mulher	300	-	2 (resposta)	#menos50emtudo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
3	Decoração	-	-	casa e decoração	405	-	6	#menos50emtudo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
6	Inspiração	produto	-	moda mulher	607	-	11 (resposta)	#promo #fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
6	Decoração	produto	-	casa e decoração	441	-	5 (resposta)	#promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
8	Inspiração	produto	-	moda criança	255	-	1	#kids #fashion #fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
8	Decoração	produto	-	casa e decoração	513	-	2	#deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
8	Decoração	produto	-	casa e decoração	501	-	0	#deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
8	Influencer	-	mafalda_beirao	-	112	-	0	#inspiration #deco #home #tips #ideas #decoraçãodeinteriores #repost #laredoutept
11	Inspiração	produto	-	moda mulher	431	-	4 (resposta)	#promo #fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
11	Produto	produto	-	casa e decoração	258	-	6 (resposta)	#promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
12	Inspiração	produto	-	moda homem	116	-	2	#homem #forhim #promo #fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
12	Decoração - natal	produto	-	casa e decoração	730	1564	6 (resposta)	#christmas #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
14	Inspiração	produto	-	moda mulher	429	-	0	#promo #fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
14	Decoração - natal	produto	-	casa e decoração	570	-	1	#christmas #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
14	Inspiração	produto	-	moda mulher	315	-	0	#fashion #promo #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
14	Decoração	produto	-	casa e decoração	457	-	1	#promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
16	(Video) Inspiração	-	-	moda homem e mulher	169	1857	1	#fashion #promo #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
18	Inspiração - natal	produto	-	moda mulher	436	-	0	#promo #blackfriday #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
18	Decoração - natal	produto	-	casa e decoração	812	-	3 (resposta)	#christmas #promo #blackfriday #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
19	Inspiração	produto	-	moda mulher	318	-	0	#promo #fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
19	Decoração	produto	-	casa e decoração	489	-	0	#winter # #itscoldoutside #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
19	Decoração	produto	-	casa e decoração	417	-	9 (resposta)	#christmas #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
21	Produto	produto	-	casa e decoração	434	-	4	#promo #blackfriday #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
21	Decoração	produto	-	casa e decoração	705	-	4 (resposta)	#christmas #promo #blackfriday #zen #bedtime #bedroom #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
21	Produto	produto	-	casa e decoração	226	-	0	#christmas #promo #blackfriday #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
22	Inspiração	produto	-	moda mulher	270	-	2	#weekend #weekendmood #blackfriday #promo #fashion #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
22	Decoração	produto	-	casa e decoração	467	-	3	#promo #blackfriday #weekend #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
22	Decoração	produto	-	casa e decoração	599	-	1	#promo #blackfriday #weekend #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
23	Decoração	produto	-	casa e decoração	586	-	4	#christmas #promo #blackfriday #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
24	Inspiração - natal	produto	-	casa e decoração	465	-	2 (resposta)	#christmas #promo #blackfriday #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
25	Inspiração Black Friday	produto	-	moda mulher	288	-	0	#promo #blackfriday #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
25	Decoração - natal	produto	-	casa e decoração	343	-	0	#christmas #promo #blackfriday #zen #bedtime #bedroom #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
25	Produto - natal	produto	-	casa e decoração	285	-	0	#christmas #promo #blackfriday #zen #bedtime #bedroom #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
27	Inspiração	produto	-	moda mulher	234	-	1	#promo #blackfriday #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
27	Decoração	produto	-	casa e decoração	780	-	6 (resposta)	#christmas #promo #blackfriday #zen #bedtime #bedroom #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
29	Decoração	produto	-	casa e decoração	403	-	0	#promo #blackfriday #zen #bedtime #bedroom #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
29	Decoração	produto	-	casa e decoração	497	-	3	#promo #blackfriday #zen #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
29	Produto	produto	-	casa e decoração	383	-	2 (resposta)	#christmas #promo #blackfriday #dinner #table #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept

## e) INSTAGRAM LA REDOUTE PORTUGAL: DEZEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
2	Cyber Monday	-	-	-	213	-	0	#promo #cybermonday #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
2	Produto	-	-	sapataria	139	-	2 (resposta)	#promo #cybermonday #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
2	Decoração	-	-	casa e decoração	470	-	1	#christmas #promo #cybermonday #dinner #table #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
3	Decoração	-	-	casa e decoração	452	-	0	#zen #bedtime #bedroom #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
3	Decoração	-	-	casa e decoração	511	-	3	#christmas #winter #sun #promo #livingroom #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
3	Inspiração	-	-	moda mulher e homem	350	-	3	#promo #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
9	(Video) Natal	-	-	-	101	1564	0	#descontos #presentes #natal #christmas #promo #blackfriday #dinner #table #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
9	Inspiração	-	-	moda mulher e criança	431	-	3	#promo #friendship #christmas #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
9	Produto	-	-	casa e decoração	373	-	0	#descontos #presentes #natal #christmas #promo #dinner #table #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
11	Inspiração	-	-	-	282	-	0	#promo #christmas #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #pet #petlove #petstagram #laredoutept
11	Decoração	-	-	casa e decoração	750	-	0	#descontos #decoracao #presentes #natal #christmas #promo #dinner #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior
13	Inspiração - natal	-	-	-	492	-	0	#descontos #decoracao #presentes #natal #christmas #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
13	Inspiração	-	-	moda criança	264	-	0	#promo #kids #christmas #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
14	Inspiração - natal	-	-	-	210	-	0	#descontos #decoracao #presentes #natal #christmas #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
15	Inspiração - natal	-	-	-	191	-	2 (resposta)	#descontos #decoracao #presentes #natal #christmas #promo #deco #homedecor #laredoutept
16	Inspiração - natal	-	-	-	256	-	0	#inspiration #decoracao #natal #christmas #promo #descontos #deco #home #trends #design #family #interior #designdeinteriores #laredoutept
16	Decoração	-	-	casa e decoração	278	-	3	#inspiration #decoracao #natal #christmas #promo #descontos #deco #home #trends #design #family #interior #designdeinteriores #laredoutept
18	Inspiração - natal	-	-	moda mulher e criança	113	-	1	#inspiration #decoracao #natal #christmas #promo #descontos #deco #home #trends #design #family #interior #designdeinteriores #laredoutept
18	Inspiração - natal	-	-	-	210	-	4	#inspiration #decoracao #natal #christmas #promo #descontos #deco #home #trends #design #family #interior #designdeinteriores #laredoutept
18	Produto	-	-	sapataria	163	-	0	#party #shoes #promo #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
20	Inspiração - natal	-	-	-	128	-	0	#inspiracao #descontos #decoracao #presentes #natal #christmas #promo #deco #home #inspiration #trends #design #interior #designdeinteriores #laredoutept
21	Inspiração	-	-	moda homem e criança	122	-	0	#inspiration #decoracao #natal #christmas #promo #descontos #deco #home #trends #design #family
21	Decoração	-	-	casa e decoração	225	-	0	#inspiration #decoracao #natal #christmas #promo #descontos #deco #home #trends #design #family #interior #designdeinteriores #laredoutept
22	Inspiração - natal	-	-	pijama	202	-	0	#party #pijama #family #promo #fashion #tips #ootd #inspo #looks #trends #lookoftheday #laredoutept
23	Inspiração - natal	-	-	moda mulher	121	-	0	#backto80laredoute #inspiration #family #promo #sale #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #laredoutept
23	Produto	-	-	casa e decoração	213	-	0	#inspiracao #dinner #decoracao #presentes #natal #christmas #promo #home #inspiration #trends #design #interior #designdeinteriores #laredoutept
24	Inspiração - natal	-	-	moda criança	135	-	0	#family #christmas #peace #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoute
24	Feliz Natal	-	-	-	201	-	0	#family #christmas #peace #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoute
26	Produto	-	-	casa e decoração	239	-	0	#party #sale #sales #promo #oportunidade #saldos #laredoutept
27	Inspiração	-	-	moda homem e mulher	193	-	1	#love #secret #party #sale #sales #promo #oportunidade #saldos #laredoutept
29	Inspiração	-	-	moda criança	211	-	0	#love #secret #party #sale #sales #promo #oportunidade #saldos #laredoutept
30	Inspiração	-	-	moda homem e mulher	137	-	0	#family #riends #party #peace #fashion #tips #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
31	Ano Novo	-	-	-	177	-	0	#party #novoano #felizano #2020 #felizanonovo #laredoutept

f) FACEBOOK LA REDOUTE PORTUGAL: AGOSTO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários	Hashtags
1	Produto	1	produto	sapataria	15	0	0	#laredoutept
1	Produto	1	produto	casa e decoração	50	1	0	#laredoutept
2	Decoração	1	produto	casa e decoração	68	2	0	#laredoutept
2	Inspiração	1	produto	moda mulher	28	0	0	#laredoutept
3	Decoração	1	produto	casa e decoração	68	0	0	#laredoutept
4	Produto	1	produto	casa e decoração	67	0	0	#laredoutept
5	Artigo	3 (links)	artigo	moda mulher	41	1	0	#laredoutept
5	Decoração	1	produto	casa e decoração	87	0	2 (resposta)	#laredoutept
6	Decoração	1	Tendência Neo Boho	casa e decoração	81	2	0	#laredoutept
6	Produto	1	Cortinados	casa e decoração	24	0	0	#laredoutept
7	Inspiração	1	produto	moda mulher	74	0	4 (resposta)	#laredoutept
7	Decoração	1	produto	casa e decoração	149	1	0	#laredoutept
8	Artigo	1	artigo	casa e decoração	51	1	1	-
8	Produto	1	produto	casa e decoração	106	1	3 (resposta)	#laredoutept
9	Decoração	1	produto	casa e decoração	91	3	1	#laredoutept
9	Produto	1	Sacos, carteiras	acessórios	306	3	1	#laredoutept
10	Produto	1	produto	casa e decoração	443	8	2	#laredoutept
11	Inspiração	1	Vestidos compridos	moda mulher	61	0	1	#laredoutept
12	Decoração	1	produto	casa e decoração	228	0	7 (resposta)	#laredoutept
12	Decoração	1	produto	casa e decoração	98	1	6 (resposta)	#laredoutept
13	Decoração	1	produto	casa e decoração	182	1	0	#laredoutept
13	Inspiração	1	Bebé menina - Conjuntos	moda criança	159	2	0	#laredoutept
14	Produto	1	Aparadores	casa e decoração	141	2	0	#laredoutept
14	Artigo	1	artigo	casa e decoração	31	2	0	-
15	Inspiração	1	produto	moda mulher	162	0	2 (resposta)	#laredoutept
15	Decoração	1	produto	casa e decoração	164	3	0	#laredoutept
16	Produto	1	produto	casa e decoração	215	2	0	#laredoutept
16	Inspiração	1	produto	moda mulher	110	3	1	#laredoutept

17	Decoração	1	produto	casa e decoração	124	0	1	#laredoutept
18	Decoração	1	produto	casa e decoração	304	6	2	#laredoutept
19	Inspiração	1	Saias	moda mulher	34	0	1	#laredoutept
19	Decoração	1	produto	casa e decoração	83	0	1	#laredoutept
19	Inspiração	1	produto	moda mulher	19	0	0	#laredoutept
20	Decoração	1	produto	casa e decoração	62	1	0	#laredoutept
21	Decoração	1	produto	casa e decoração	72	1	1	#laredoutept
21	Inspiração	1	produto	moda mulher	23	1	0	#laredoutept
22	Decoração	1	produto	casa e decoração	120	1	0	#laredoutept
22	Decoração	1	produto	casa e decoração	34	0	0	#laredoutept
23	Artigo	1	artigo	casa e decoração	27	4	0	-
23	Inspiração	1	produto	sapataria	20	0	23	#laredoutept
24	Decoração	1	produto	casa e decoração	125	1	6 (resposta)	#laredoutept
25	Inspiração	1	produto	moda mulher	35	0	0	#laredoutept
26	Produto	1	produto	casa e decoração	73	1	1	#laredoutept
26	Decoração	1	produto	casa e decoração	116	0	2 (resposta)	#laredoutept
27	Inspiração	1	Criança Nova coleção	moda criança	21	1	0	#laredoutept
27	Decoração	1	produto	casa e decoração	62	1	0	#laredoutept
28	Decoração	1	produto	casa e decoração	33	1	1	#laredoutept
28	Decoração	1	produto	casa e decoração	117	0	5 (resposta)	#laredoutept
29	Decoração	1	produto	casa e decoração	49	0	2 (resposta)	#laredoutept
29	Inspiração	1	produto	moda mulher	52	1	1	#laredoutept
30	Artigo	2 (links)	artigo	casa e decoração	46	0	0	-
30	Decoração	1	produto	casa e decoração	173	2	2 (resposta)	#laredoutept
31	Produto	1	Carteiras de mão	acessórios	27	0	0	#laredoutept

g) FACEBOOK LA REDOUTE PORTUGAL: SETEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários	Hashtags
1	Produto	1	produto	casa e decoração	30	1	1	#aredoutept
2	(Video) Inspiração	1	mulher Nova coleção outon	moda mulher	14	1	0	#aredoutept
2	Decoração	1	produto	casa e decoração	87	2	0	#aredoutept
3	Decoração	1	produto	casa e decoração	118	2	3 (resposta)	#aredoutept
3	Decoração	1	produto	casa e decoração	159	5	3 (resposta)	#aredoutept
4	Inspiração	1	produto	moda criança	13	1	0	#aredoutept
4	Decoração	1	produto	casa e decoração	64	1	3 (resposta)	#aredoutept
5	Artigo	3 (links)	artigo	casa e decoração	40	7	0	-
5	Produto	1	produto	casa e decoração	44	2	0	#aredoutept
6	Inspiração	1	produto	moda mulher	47	0	3 (resposta)	#aredoutept
6	Decoração	1	produto	casa e decoração	31	2	1	#aredoutept
7	Produto	1	produto	casa e decoração	119	0	1	#aredoutept
8	Decoração	1	produto	casa e decoração	42	0	0	#aredoutept
9	Decoração	1	produto	casa e decoração	64	0	0	#aredoutept
9	Inspiração	1	produto	moda mulher	21	0	0	#aredoutept
10	Produto	1	produto	casa e decoração	60	0	0	#aredoutept
10	Decoração	1	produto	casa e decoração	80	0	0	#aredoutept
11	Inspiração	1	produto	moda mulher	38	1	0	#aredoutept
11	Produto	1	produto	casa e decoração	33	1	1	#aredoutept
12	Decoração	1	produto	casa e decoração	91	4	0	#aredoutept
12	Produto	1	produto	casa e decoração	47	1	1	#aredoutept
13	Artigo	2 (links)	artigo	casa e decoração	17	0	0	-
13	Inspiração	1	produto	moda mulher	45	0	3	#aredoutept
14	Decoração	1	produto	casa e decoração	52	0	0	#aredoutept
15	Decoração	1	produto	casa e decoração	160	3	2 (resposta)	#aredoutept
16	Decoração	1	produto	casa e decoração	64	3	0	#aredoutept
16	Produto	1	produto	casa e decoração	68	1	3 (resposta)	#aredoutept

17	Artigo	3 (links)	artigo	moda mulher	19	1	2	-
17	Decoração	1	produto	casa e decoração	73	2	2	#Iaredoutept
18	Decoração	1	produto	casa e decoração	53	1	0	#Iaredoutept
18	Decoração	1	produto	casa e decoração	74	1	0	#Iaredoutept
19	Inspiração	1	produto	moda mulher	23	1	1	#Iaredoutept
19	Decoração	1	produto	casa e decoração	42	1	0	#Iaredoutept
20	Produto	1	produto	casa e decoração	54	0	0	#Iaredoutept
20	Artigo	1	artigo	casa e decoração	12	1	0	-
21	Inspiração	1	produto	moda mulher	129	4	0	#Iaredoutept
22	Decoração	1	produto	casa e decoração	194	6	2 (resposta)	#Iaredoutept
23	Produto	1	produto	casa e decoração	85	2	0	#Iaredoutept
23	(Video) Inspiração	1	-	moda mulher	33	1	0	-
24	Decoração	1	produto	casa e decoração	39	1	0	#Iaredoutept
24	Decoração	1	produto	casa e decoração	102	3	4 (resposta)	#Iaredoutept
25	Decoração	1	produto	casa e decoração	55	1	2 (resposta)	#Iaredoutept
25	Inspiração	1	produto	moda mulher	28	1	0	#Iaredoutept
26	Artigo	1	artigo	casa e decoração	34	4	0	-
26	Decoração	1	produto	casa e decoração	64	2	0	#Iaredoutept
27	Inspiração	1	produto	moda mulher	36	1	0	#Iaredoutept
27	Decoração	1	produto	casa e decoração	77	0	1	#Iaredoutept
28	Decoração	1	produto	casa e decoração	100	4	2 (resposta)	#Iaredoutept
29	Decoração	1	produto	casa e decoração	50	0	0	#Iaredoutept
30	Inspiração	1	produto	moda mulher	37	2	0	#Iaredoutept
30	Decoração	1	produto	casa e decoração	62	1	0	#Iaredoutept



## h) FACEBOOK LA REDOUTE PORTUGAL: OUTUBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários	Hashtags
1	Decoração	1	produto	casa e decoração	90	1	5 (resposta)	#laredoutept
1	Inspiração	1	produto	moda criança e mulher	28	0	0	#laredoutept
2	Produto	1	produto	casa e decoração	64	3	0	
2	Inspiração	1	produto	moda mulher	167	3	14 (resposta)	-
3	Inspiração	1	produto	moda mulher	21	0	2 (resposta)	-
3	Decoração	1	produto	casa e decoração	78	4	0	-
4	Decoração	1	produto	casa e decoração	27	0	0	-
4	Inspiração	1	produto	moda mulher	41	1	0	-
5	Decoração	1	produto	casa e decoração	66	3	0	-
9	Decoração	1	produto	casa e decoração	47	1	0	-
10	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	23	0	0	-
11	Decoração	1	produto	casa e decoração	594	13	6	-
11	Inspiração	1	produto	moda mulher	384	7	1	-
11	Produto	1	produto	casa e decoração	201	2	3	-
11	Artigo	1	artigo	casa e decoração	140	6	6 (resposta)	-
14	Decoração	1	produto	casa e decoração	69	2	0	-
15	Inspiração	1	produto	moda mulher	53	0	1	-
18	Artigo	1	artigo	casa e decoração	19	1	0	-
18	Decoração	1	produto	casa e decoração	74	0	0	-
18	Decoração	1	produto	casa e decoração	131	4	0	-
18	Produto	1	Carteiras de mão	acessórios	50	1	0	-
21	(Gif) Inspiração	1	produto	moda criança e mulher	14	0	0	-
21	Produto	1	produto	casa e decoração	36	0	0	-
22	Produto	1	produto	sapataria	26	2	0	-
22	Produto	1	produto	casa e decoração	64	2	1	-
23	(Video) Influencer	1	produto	moda mulher	95	6	1	-
23	Decoração	1	produto	casa e decoração	31	0	0	-
23	Decoração	1	produto	casa e decoração	119	7	4 (resposta)	-

29	(Gif) Inspiração	1	produto	moda homem e mulher	16	0	4 (resposta)	-
30	Decoração	1	produto	casa e decoração	52	2	0	-
30	(Gif) Saldos	1	website		55	3	14 (resposta)	-
30	Produto	1	produto	casa e decoração	110	4	11 (resposta)	-
30	Decoração	1	produto	casa e decoração	55	0	0	-
30	Decoração	1	produto	casa e decoração	51	0	0	-
30	Inspiração	1	produto	moda mulher	93	2	2 (resposta)	-
30	(Gif) Inspiração	1	produto	moda homem e mulher	19	1	0	-

i) FACEBOOK LA REDOUTE PORTUGAL: NOVEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários	Hashtags
6	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	13	0	2 (resposta)	-
6	Decoração	1	produto	casa e decoração	45	0	0	-
7	Inspiração	1	produto	moda criança	18	3	0	-
7	(Gif) Inspiração	1	produto	moda criança e mulher	7	0	0	-
7	Produto	1	produto	casa e decoração	35	0	0	-
8	Decoração	1	produto	casa e decoração	56	0	2 (resposta)	-
8	Produto	1	produto	casa e decoração	38	2	0	-
11	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	16	0	0	-
11	Decoração	1	produto	casa e decoração	40	0	2 (resposta)	-
12	(Gif) Inspiração	1	produto	moda homem	4	0	0	-
12	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	102	1	2 (resposta)	-
14	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	13	0	0	-
14	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	66	4	0	-
15	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	20	0	1	-
15	Decoração	1	produto	casa e decoração	61	0	1	-
16	(Video) Inspiração *	1	-	moda mulher	29	1	0	-
16	(Video) Inspiração *	1	-	moda mulher	25	3	3 (resposta)	#fashion #promo #ootd #inspo #look #trends #lookoftheday #laredoutept
18	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	154	1	0	-
18	Natal Inspiração	1	produto	moda mulher	48	0	7 (resposta)	-
19	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	25	0	0	-
19	Decoração	1	produto	casa e decoração	71	0	0	-
19	Decoração	1	produto	casa e decoração	101	4	0	-
20	(Gif) Natal	1	produto	casa e decoração	37	2	1	-
21	Produto	1	produto	casa e decoração	70	1	0	-
21	Decoração	1	produto	casa e decoração	88	1	3 (resposta)	-
22	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	12	0	0	-
22	Decoração	1	produto	casa e decoração	79	4	0	-
22	Decoração	1	produto	casa e decoração	72	1	0	-

23	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	102	2	0	-
24	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	55	0	0	-
25	Inspiração	1	produto	moda mulher	50	0	0	-
25	Natal Produto	1	produto	casa e decoração	40	2	0	-
25	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	55	0	2 (resposta)	-
27	(Gif) Inspiração	1	produto	moda mulher	33	0	1	-
27	Decoração	1	produto	casa e decoração	119	4	0	-
28	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	80	6	0	-
29	(Gif) Decoração	1	produto	casa e decoração	27	0	0	-
29	Decoração	1	produto	casa e decoração	54	2	1	-
30	Produto	1	produto	sapataria	21	1	3 (resposta)	-
	* publicação duplicada							

j) FACEBOOK LA REDOUTE PORTUGAL: DEZEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Secção	Gostos	Partilhas	Comentários	Hashtags
1	Inspiração	1	produto	moda homem e mulher	39	1	3	-
2	Decoração	1	produto	casa e decoração	37	3	1	-
2	Decoração	1	produto	casa e decoração	70	1	3 (resposta)	-
2	Inspiração	1	produto	moda homem e mulher	42	1	2	-
2	Decoração	1	produto	casa e decoração	273	4	4	-
9	(Video) Natal	1	website	-	93	5	4	-
9	Natal Inspiração	1	produto	moda criança e mulher	62	1	1	-
9	Produto	1	produto	casa e decoração	103	1	3 (resposta)	-
11	Inspiração	1	produto	moda mulher	47	1	0	-
11	Natal Decoração	1	produto	casa e decoração	201	9	12 (resposta)	-
13	Natal Decoração	1	website	casa e decoração	311	3	8	-
13	Inspiração	1	produto	moda criança	72	0	0	-
14	Natal	1	-	-	21	0	2	#descontos #decoracao #presentes #natal #christmas #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
15	Natal Decoração	1	-	-	23	0	0	#descontos #decoracao #presentes #natal #christmas #promo #deco #home #inspiration #trends #design #relax #interior #designdeinteriores #laredoutept
16	(Gif) Decoração	1	-	casa e decoração	66	1	0	-
16	Produto	1	produto	casa e decoração	89	2	2	-
16	Resultado passatempo	1	-	-	22	1	1	-
18	(Gif) Inspiração	1	website	-	71	1	1	-
18	Produto	1	produto	sapataria	32	2	0	-
20	Natal	1	website	-	76	2	0	-
21	(Gif) Inspiração	1	website	moda homem e criança	7	0	0	-
21	Decoração	1	website	casa e decoração	113	0	0	-
22	(Gif) Inspiração	1	produto	pijamas	37	0	0	-
23	Inspiração	1	produto	moda mulher	14	0	0	-
23	Natal Produtos	1	produto	casa e decoração	92	1	0	-
24	Natal Inspiração	1	website	moda criança	51	0	0	-
24	Feliz Natal	1	website	-	192	4	6	-
26	Produto	1	website	casa e decoração	79	0	0	-
27	Inspiração	1	website	moda homem e mulher	68	0	1	-
29	Inspiração	1	website	moda criança	67	0	0	-
30	Inspiração	1	produto	moda homem e mulher	33	0	0	-
31	Ano Novo	1	-	-	192	30	2	-

## ANEXO 5: ANÁLISE HARRODS

### a) INSTAGRAM HARRODS: AGOSTO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	Inspiração	marcas	fotógrafo + styling	moda mulher	1791	-	22	#harrods #harrodsfashion
2	Harrods Food	marca	harrodsfood + marca + styling	acessórios	11740	-	233 (resposta)	#harrods #harrodsfood
3	Inspiração	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	4224	-	43 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsxdior
4	Inspiração	marcas	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	2792	-	41 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
5	How To Wear Harrods	marcas	marca + fotógrafo + styling	acessórios	2055	-	15	#harrods #harrodsfashion
6	(Gif) Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	3255	24433	43 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
7	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	12829	-	209 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsxdior
8	Inspiração	marcas	harrodsbeauty + fotógrafo	moda mulher	2385	-	27	#harrods #harrodsfashion #harrodsbeauty
9	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	sapataria	2349	-	19	#harrods #harrodsfashion
10	Inspiração	marcas	fotógrafo + styling	moda mulher	5314	-	62 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
11	(Video) Influencer	-	gretabellamacina	moda mulher	1439	13320	5	#harrods #artofthepossible
12	(Video) Produto	marca	marcas + fotógrafo + styling	joalheria	4005	32486	62	#harrods #artofthepossible #harrodsfinejewellery
13	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	2292	-	27 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
14	Inspiração	marcas + produto	marca + fotógrafo + styling	acessórios	4076	-	53 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
15	(IGTV) Marca	-	marca	acessórios	11272	96904	213 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsxdior
16	Harrods Magazine	marca	-	app, acessórios	1835	-	21 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
17	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	31285	-	209 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsxdior
18	(Video) Inspiração	marca + produto	-	joalheria	3114	44163	50	#harrods #harrodsfashion #hautecouture #artofthepossible #harrodsfinejewellery
19	Inspiração	marcas	harrodsman + styling	moda homem e mulher	2948	-	25	#harrods #harrodsfashion #harrodsman
20	(Video) Parceria	produto + influencers	showstudio	moda mulher	1411	13325	20	#harrods #showstudioharrods
21	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	4142	-	25 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsexclusive
22	Produto	marcas + produto	marcas + fotógrafo + styling	acessórios, joalheria	6819	-	29 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsfinewatches
23	(Gif) Produto	marcas + produto	-	moda mulher	1059	9714	9	#harrods #harrodsfashion
24	Harrods Food	harrodsfood + marca	harrodsfood	-	3311	-	29	#harrods #harrodsfashion #harrodsfood
25	Produto	marcas + produto	marca + fotógrafo + styling	sapataria	13213	-	67 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsxdior
26	(Gif) Produto	marcas	marca	moda mulher	2655	76743	33 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
27	How To Wear Harrods	marca	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	9317	-	46 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
28	Produto	-	marca + fotógrafo + styling	acessórios	10799	-	170 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
29	How To Wear Harrods	marca + produto	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	4071	-	17	#AD #harrods #harrodsfashion #mypaigepair

30	Inspiração	marca + produto	marca + fotógrafo + styling	moda criança	5861	-	46 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #miniharrods
31	(Gif) Produto	marca	harrodsfood + marca + styling	acessórios	6593	58371	112 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsfood
31	How To Wear Harrods	marca + produto	marcas + fotógrafo + styling	acessórios	4510	-	21	#harrods #harrodsfashion

## b) INSTAGRAM HARRODS: SETEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	(IGTV) Nova Coleção	-	-	moda mulher	4053	30695	70	#harrods #harrodsfashion #artofthepossible
1	How To Wear Harrods	produtos	victoriabeckham + marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	9620	-	36	#harrods #harrodsfashion
2	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	relojaria	1996	-	20 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
3	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	3042	-	40 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #ad
4	Inspiração	marcas	fotógrafo + styling	moda mulher	3406	-	37 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
5	How To Wear Harrods	produtos	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	3444	-	25 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsjc #jccollection
6	Inspiração	marcas	fotógrafo + styling	moda mulher	7215	-	50 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
7	(Gif) Inspiração	produtos	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	2607	-	19 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #nyfw
8	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	4905	-	41 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
9	Harrods At The Shows	produtos	fotógrafo	moda mulher	6394	-	34 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #nyfw
9	(Gif) Inspiração	marca + produtos	fotógrafo + styling	moda mulher	1358	21632	8	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #nyfw
10	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	sapataria	3819	-	67 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
10	Harrods At The Shows	marcas	fotógrafo	moda mulher	2240	-	16 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #nyfw
11	(Boomerang) Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	2961	31126	21 (resposta)	#AD #harrods #harrodsfashion
11	(Video) Harrods Food	-	harrodsfood	-	2819	25010	26 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsfood
11	(IGTV) Marcas	-	marcas	sapataria	1364	15220	22	#harrods #harrodsfashion #harrodsjc #jccollection
12	Harrods At The Shows	marcas + produtos	fotógrafo	moda mulher	4725	-	33 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #nyfw
12	How To Wear Harrods	marca + produto	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	5820	-	37	#harrods #harrodsfashion #harrodsexclusive
12	Harrods At The Shows	marca + produto	estilista + fotógrafo	acessórios	3441	-	21	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #nyfw
13	How To Wear Harrods	marca + produto	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	4920	-	26 (resposta)	#AD #harrods #harrodsfashion
13	Marca Inspiração	produtos	marca + fotógrafo + styling	sapataria	8320	-	48 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsjc #jccollection
13	Harrods At The Shows	marca + produtos	marcas + fotógrafo	moda mulher	4730	-	31 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #nyfw
14	(Video) Parceria	marca	nick_knight + showstudio	-	1807	10327	16	#harrods #showstudioxharrods
14	(Boomerang) Inspiração	produtos	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	1682	-	5	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #ifw
15	Harrods At The Shows	marcas + produtos	marcas + fotógrafo	acessórios	4384	-	29 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #ifw
15	(Video) Inspiração	marcas	marca	moda mulher	2040	18532	22 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
16	Harrods At The Shows	marcas + produto	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	3166	-	16 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #ifw
16	(Boomerang) Marca	marca	marca	moda mulher	1033	7585	9	#harrods #harrodsfashion #harrodsjc #jccollection
17	Inspiração	marcas + produtos	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	3877	-	21 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #ifw
17	Harrods At The Shows	marca	harrodsbeauty + fotógrafo + styling	acessórios	1181	-	5 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #ifw
17	How To Wear Harrods	marcas + produto	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	3876	-	17 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
18	Nova Coleção	marcas	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	3067	-	20	#harrods #harrodsfashion
18	How To Wear Harrods	marca + produtos	marca + fotógrafo + styling	acessórios	4773	-	21 (resposta)	#harrods #harrodsfashion



19	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	2814	-	38 (resposta)	#harrods #harrodsfashion
19	Nova Coleção	marca	marca	sapataria	1799	-	29 (resposta)	#AD #harrods #harrodsfashion
19	Inspiração	marcas + produtos	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	5296	-	26 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #mfw
20	Harrods At The Shows	marcas + produtos	marcas + fotógrafo	acessórios	3125	-	7	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #mfw
20	(Video) Influencer	marca + influencer	marca + jlo	moda mulher	31200	261058	500 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #mfw #versaccess20 #jenniferlopez
21	(IGTV) Marca	-	marca	sapataria	1764	13804	28	#harrods #harrodsfashion #harrodsjc #jccollection
21	How To Wear Harrods	produtos	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	4407	-	19	#harrods #harrodsfashion
22	Harrods At The Shows	marcas + produtos	marcas + fotógrafo	acessórios	7097	-	41 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #mfw
22	Inspiração	marcas + produtos	fotógrafo	moda criança	13310	-	53 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #miniharrods
23	Inspiração	marcas + produtos	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	8682	-	33	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #mfw
24	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	1993	-	26 (resposta)	#AD #harrods #harrodsfashion #guccieyewear
24	Produto	produto	marca + fotógrafo + styling	acessórios	3111	-	13 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsjc #jccollection
25	Nova Coleção	marcas + produtos	marcas + fotógrafo + styling	acessórios	7088	-	46 (resposta)	#harrods #harrodsfashion #harrodsattheshows #pfw
26	Produto	-	marca + fotógrafo + styling	acessórios	1190	-	8	#harrods #harrodsFashion
26	Harrods At The Shows	marca	marca + fotógrafo	acessórios	2849	-	32 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsAtTheShows #PFW
27	Inspiração	marcas + produtos	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	4799	-	24	#Harrods #HarrodsFashion
27	Harrods At The Shows	marcas	marcas	moda mulher	7089	-	24	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsAtTheShows #PFW
27	Produto	marca + produto	marca + fotógrafo + styling	sapataria	3403	-	22	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsJC #JCCollection
28	How To Wear Harrods	marca + produto	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	5050	-	11	#AD #Harrods #HarrodsFashion
28	Produto	marca + produto	fotógrafo + styling	sapataria	5127	-	38 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
29	(Video) Harrods Beauty	marcas + produto	harrodsbeauty + videografo	beleza	941	11972	1	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsBeauty
29	(Video) Harrods At The Shows	marca	marcas + fotógrafo	moda mulher	9622	-	40 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsAtTheShows #PFW
30	Inspiração	marca + produto	marcas + fotógrafo + styling	sapataria	5577	-	20 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsAtTheShows #PFW
30	Inspiração	marca	marca + fotógrafo + styling	-	1506	-	15	#Harrods #HarrodsFashion

### c) INSTAGRAM HARRODS: OUTUBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	(Video) Harrods At The Shows	marcas	marcas + fotógrafo	moda mulher	1762	-	17	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsAtTheShows #PFW
2	Inspiração	marcas	marcas + fotógrafo + styling	acessórios	1672	-	17 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
3	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	2070	-	32	#Harrods #HarrodsFashion
4	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	1392	-	14 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
4	(Video) How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	3834	41696	57	#AD #Harrods #HarrodsFashion
5	Produto	marca	marca + fotógrafo	sapataria	2260	-	31	#Harrods #HarrodsFashion
5	Inspiração	marca + produtos	marca + fotógrafo	acessórios	5005	-	14 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
6	(Boomerang) Inspiração	marca + produtos	marcas	app	5628	84420	49 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
7	Inspiração	marcas	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	3877	-	39	#Harrods #HarrodsFashion
8	How To Wear Harrods	marca + produtos	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	4941	-	33 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
9	(Video) Harrods Technology	marca	wallpapermag	-	944	8478	14	#HarrodsxWallpaper #HarrodsTechnology
10	Inspiração	produtos	marca	acessórios	4441	-	19	#Harrods #HarrodsFashion
11	Inspiração	marca	marca + fotógrafo + styling	joalheria	2538	-	28 (resposta)	#Harrods #HarrodsLuxuryJewellery
12	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	2555	-	19	#Harrods #HarrodsFashion
13	Inspiração	marca + produtos	fotógrafo	moda criança	37382	-	301 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #MiniHarrods
14	Produto	produto	marca + fotógrafo	sapataria	4386	-	25 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
15	How To Wear Harrods	produtos	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	6443	-	34	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsExclusive
16	Inspiração	marca + produtos	marca + fotógrafo + styling	acessórios	4705	-	33 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
17	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	2031	-	31	#Harrods #HarrodsFashion
17	(Video) Harrods Technology	marca	wallpapermag	-	1071	6712	7	#arrods #HarrodsxWallpaper #HarrodsTechnology
18	Inspiração	marca + produtos	marca + fotógrafo + styling	acessórios	4794	-	18	#AD #Harrods #HarrodsFashion
19	(Video) How To Wear Harrods	marca + produtos	marca + fotógrafo + styling	joalheria	1315	8425	16	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsFineJewellery
20	Inspiração	marcas	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	2207	-	19	#Harrods #HarrodsFashion
20	Inspiração	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	1450	-	7	#Harrods #HarrodsFashion
21	Produto	marca + produtos	marca + fotógrafo	sapataria	4630	-	22	#Harrods #HarrodsFashion
22	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	2079	-	17 (resposta)	#AD #Harrods #HarrodsFashion #DeBeersLondon
23	Inspiração	marcas	harrodsman + marcas + fotógrafo + styling	moda homem	3793	-	49 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsMan
24	Inspiração	marcas + produtos	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher, sapataria	8618	-	62	#Harrods #HarrodsFashion
25	Produto	marca	marca + fotógrafo	acessórios	2085	-	18	#Harrods #HarrodsFashion
26	How To Wear Harrods	produtos	marca	moda mulher	8068	-	45	#Harrods #HarrodsFashion
27	Inspiração	marca + produto	harrodsbeauty + marcas + fotógrafo + styling	lingerie	8923	-	45	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsBeauty #HarrodsExclusive
28	Inspiração	marcas	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	2195	-	19 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
29	Inspiração	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	1651	-	20	#AD #Harrods #HarrodsFashion #HarrodsFineJewellery
30	How To Wear Harrods	marca + produto	marca + fotógrafo + styling	joalheria	4345	-	36	#Harrods #HarrodsFashion
31	Inspiração	produtos	harrodsfood + fotógrafo + styling	harrods food	5625	-	23	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsFood

## d) INSTAGRAM HARRODS: NOVEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	(Video) Inspiração	marca + produtos	marca + styling	moda mulher	2329	24698	25 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
2	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	1601		7	#Harrods #HarrodsFashion
3	Inspiração	marcas	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	4063		36 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
4	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	2155		19	#Harrods #HarrodsFashion
5	How To Hear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	1897		16	#Harrods #HarrodsFashion
6	Produto	marca	marca + fotógrafo	acessórios	2513		31 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
7	(Video) Peluche de Natal	-	-	-	5494	49465	164	#Harrods #HarrodsChristmas
7	How To Hear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	3459		49 (resposta)	#Harrods #HarrodsExclusive #HarrodsFashion #HarrodsMaxMara #MaxMaraBearingGifts #MaxMaraTeddyBear
8	Inspiração	marcas + produto	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	9454		65	#Harrods #HarrodsFashion
8	Inspiração	marca	neelamkg + marca	moda mulher	3903		34	#Harrods #HarrodsChristmas
9	How To Hear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	joalheria	2113		26 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsFineJewellery
11	(Video) Produtos	marca	marca + styling	acessórios	2591	33772	36 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
12	Produto	produtos	marcas + fotógrafo + styling	sapataria	10069		137	#Harrods #HarrodsFashion
13	(Video) Produto	produtos	marca + fotógrafo	sapataria	1274	14782	16	#Harrods #HarrodsFashion
15	(Video) Inspiração	marcas + produtos	marca + styling	moda mulher	6746	95081	85	#Harrods #HarrodsFashion
16	Inspiração	marcas + produtos	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	5015		19 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
16	(Video) Produto	marcas	harrodsbeauty + marcas + fotógrafo	beleza	3049	22097	39 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsBeauty #ChanelBeauty
17	Produto	marca	marca + fotógrafo	sapataria	3821		25	#AD #Harrods #HarrodsFashion #StuartWeitzman
18	(Boomerang) Inspiração	marca	marca + styling	moda mulher	4758	39579	67	#Harrods #HarrodsFashion
19	How To Hear Harrods	marca + produtos	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	6606		31	#Harrods #HarrodsFashion
20	Inspiração	marca + influencer	wendyyu_official + marca + fotógrafo	app	2288		29 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
21	Inspiração	marcas + harrodsfood	marcas + styling	acessórios, joalheria	1453		14 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsFineJewellery
22	How To Hear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	4555		73 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
22	Inspiração	marca	marca + fotógrafo + styling	joalheria	2136		13	#AD #Harrods #HarrodsFineJewellery
23	(IGTV) Marca	-	-	moda mulher	5550	67324	93	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsMaxmara #MaxmaraBearingGifts #MaxmaraTeddyBear
23	Inspiração	marca	marca + styling	moda mulher	3044		23	#Harrods #HarrodsFashion
24	Produto	marca	marca + fotógrafo + styling	sapataria	10565		131	#Harrods #HarrodsFashion
25	How To Hear Harrods	produtos	marca + fotógrafo + styling	joalheria	3071		19	#AD #Harrods #HarrodsLuxuryJewellery
26	Produto	marcas + produto + harrodsfood	harrodsfood + fotógrafo + styling	casa	3698		20 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsFood
27	Produto	marca	marca + fotógrafo	acessórios	5238		85	#AD #Harrods #HarrodsFashion #DGEyewear
27	How To Hear Harrods	marca	marca + fotógrafo + styling	acessórios	2638		31 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
28	Produto	marca	marca + fotógrafo	acessórios	2149		24 (resposta)	#AD #Harrods #HarrodsFashion
28	How To Hear Harrods	marca + produto + influencer	marcas + julialundinlog + fotógrafo	moda mulher	8446		39	#Harrods #HarrodsFashion
29	(Video) Influencer	marca + influencer	jessiewillner + hanoverandmonster	moda mulher	1991	40586	65	#Harrods #HarrodsFashion
29	(Video) Inspiração	marca	marca + styling	moda mulher	1753	19030	28	#Harrods #HarrodsFashion
30	Inspiração	marca	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	2204		17 (resposta)	#AD #Harrods #HarrodsFashion #myPAIGEpair

## e) INSTAGRAM HARRODS: DEZEMBRO

DIA	Publicação	Identificação Post	Identificação Descrição	Secção	Gostos	Visualizações	Comentários	Hashtags
1	(Video) Natal	-	videografo + styling	moda mulher	5246	36251	34	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsChristmas
2	Produto	marca	marca + fotografo	acessórios	2137	-	17	#Harrods #HarrodsFashion
3	Produto	marca	marca + fotografo + styling	joalheria	2968	-	25 (resposta)	#Harrods #HarrodsFineJewellery
3	(Video) Inspiração	marca	harrodsbeauty + harrodsman	-	3945	380901	36 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsMan #HarrodsBeauty #HarrodsChristmas
4	How To Wear Harrods	marcas	marca + fotografo + styling	acessórios, joalheria	3314	-	19 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsFineJewellery
5	(Video) Harrods Food	marca + harrodsfood	harrodsfood + videografo + styling	-	3720	24872	48	#Harrods #HarrodsFood #HarrodsChristmas
6	Produto	marca	marca + fotografo	acessórios	4479	-	18	#Harrods #HarrodsFashion
6	Inspiração	marcas	marcas + fotografo	moda mulher	7986	-	75	#Harrods #HarrodsFashion
7	(Video) Produto	-	videografo + styling	brinquedos	2041	19720	26	#Harrods #HarrodsChristmas #MiniHarrods
7	How To Wear Harrods	marcas	marcas + fotografo + styling	moda mulher	5388	-	49	#Harrods #HarrodsFashion
8	Produto	marca	harrodsfood + marca + fotografo + styling	acessórios	3212	-	27	#Harrods #HarrodsFashion
9	(Video) Produto	marcas	videografo + styling	joalheria	2009	15690	17	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsChristmas #HarrodsFineJewellery
9	Inspiração	marca	marcas + fotografo + styling	moda mulher	15496	-	66	#Harrods #HarrodsFashion
10	Produto	marca	marca + fotografo	acessórios	1673	-	5	#Harrods #HarrodsFashion
11	(Boomerang) Inspiração	marcas	marcas	moda homem e mulher	2246	36094	13	#Harrods #HarrodsFashion
11	(Video) Salão Harrods	marcas	harrodsbeauty + videografo + styling	harrods hair & beauty salon	10296	202089	134	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsBeauty #HarrodsChristmas
12	How To Wear Harrods	marcas	harrodsman + marcas + fotografo	moda homem e mulher	2026	-	17 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsMan #HarrodsMoncler
12	(Video) Inspiração	marca	marca	moda mulher	2298	18043	21	#Harrods #HarrodsFashion
13	(Video) Inspiração	marcas + influencers	harrodsfood + marcas + videografo + styling	casa	2820	38337	36	#Harrods #HarrodsFood #HarrodsChristmas
14	How To Wear Harrods	marcas + influencer	marcas + julialundinlog + fotografo	moda mulher	15446	-	67	#Harrods #HarrodsFashion
14	Produto	marcas	marcas + fotografo	sapataria	4074	-	24 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
15	(IGTV) Marca	-	marca	joalheria	2261	32499	36 (resposta)	#Harrods #HarrodsFineJewellery
15	(Video) Inspiração	marcas	marcas + videografo + styling	moda mulher	4220	46185	42	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsChristmas
16	How To Wear Harrods	marca	marca + fotografo	moda mulher	2741	-	23	#AD #Harrods #HarrodsFashion
16	Produto	marca	marca + fotografo + styling	acessórios	4371	-	48 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
17	How To Wear Harrods	marca	marca + fotografo	moda mulher	7612	-	39 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsExclusive
18	(Video) Produto	marcas	harrodsbeauty + videografo + styling	beleza	1963	19080	15	#Harrods #HarrodsBeauty #HarrodsChristmas
18	How To Wear Harrods	marcas	marca + fotografo + styling	acessórios	3264	-	12	#Harrods #HarrodsFashion
18	(Video) Produto	marca	marca + videografo + styling	joalheria	2408	26075	31	#Harrods #HarrodsFineJewellery
19	Inspiração	produtos	marcas + fotografo	sapataria	10384	-	65 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsExclusive
19	(Video) Produto	marcas	marca + videografo + styling	beleza, lingerie	2754	29262	26 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsBeauty
20	How To Wear Harrods	marcas	marca + fotografo + styling	moda mulher	1671	-	12	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsExclusive
21	(Video) Produto	marcas	videografo	beleza, tecnologia, sapataria	1632	15828	15	#Harrods #HarrodsChristmas

22	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo	moda mulher	2191	-	18	#AD #Harrods #HarrodsFashion
22	Inspiração	-	marca + fotógrafo + styling	moda mulher	13298	-	112	#Harrods #HarrodsFashion
23	(Video) Gift Card	-	videografo + styling	-	1696	20359	31 (resposta)	#Harrods #HarrodsChristmas
24	How To Wear Harrods	marcas	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	3999	-	27 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
25	Produto	marca	fotógrafo	sapataria	4343	-	29	#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsChristmas
26	How To Wear Harrods	marca	marca + fotógrafo	moda mulher	3192	-	26	#Harrods #HarrodsFashion
27	Produto	marcas	marcas + fotógrafo + styling	sapataria	4513	-	46	#Harrods #HarrodsFashion
28	Inspiração	marca + produto + influencers	marcas + influenciadoras + fotógrafo	moda mulher	7634	-	30 (resposta)	#Harrods #HarrodsFashion
29	Inspiração	marcas	marca + fotógrafo + styling	sapataria	3749	-	21	#Harrods #HarrodsFashion
31	Inspiração	marcas	marcas + fotógrafo	moda mulher	2876	-	16	#Harrods #HarrodsFashion
31	Inspiração	marcas	marcas + fotógrafo + styling	moda mulher	2815	-	27	#Harrods #HarrodsFashion

f) FACEBOOK HARRODS: AGOSTO

DIA	Publicação	N° imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação		Gostos	Partilhas	Comentários
				Marcas	Hashtags			
1	(Gif) Marca	1	-	-	#Harrods #HarrodsXDior	108	10	5
2	Tecnologia	1	-	-	#HarrodsXNSPCC	95	2	2
2	(Video info) Podcast	1	podcast	-	#Harrods	27	1	1
2	Produto	17	-	-	#Harrods	187	16	3
2	Loja	8	-	-	#Harrods	522	22	12
2	Produto	11	-	-	-	388	18	13
3	(Gif) Marca	1	NEWS & EVENTS	-	#Harrods #HarrodsXDior	248	21	10
5	Loja - marca	11	NEWS & EVENTS	Dior	#Harrods #HarrodsXDior	607	33	12 (resposta)
6	Restauração	4	RESTAURANTS	-	#ThisIsHarrods	(+)3400	260	(+)2400 (resposta)
7	Arquivo Harrods *	5	NEWS & EVENTS	-	#Harrods #ThisIsHarrods	263	0	2
7	Arquivo Harrods *	5	NEWS & EVENTS	-	#Harrods #ThisIsHarrods	304	26	4
7	Alimentação	4	RESTAURANTS	-	#ThisIsHarrods	296	11	28
7	(Video info) Podcast	1	podcast	-	#Harrods	47	2	2 (resposta)
8	(Video info) Evento - Marca	1	COMPETITIONS & OFFERS	BECCA Cosmetics	#Harrods	22	3	2
8	Arquivo Harrods	5	-	-	#ThisIsHarrods	261	16	6
9	(Video info) Podcast	1	podcast	-	#Harrods	24	1	2
9	Arquivo Harrods	2	-	-	#Harrods #ThisIsHarrods	111	2	6
10	Evento	1	NEWS & EVENTS	-	#Harrods	104	5	5
11	Produto	17	NEWS & EVENTS	-	#Harrods	237	36	5
14	Evento	1	NEWS & EVENTS	-	#Harrods	89	2	3
14	Arquivo Harrods	5	-	-	#Harrods #ThisIsHarrods	153	9	7
14	Loja - marca	4	NEWS & EVENTS	Dior	#Harrods #HarrodsXDior	494	15	18
14	(Video info) Evento	1	NEWS & EVENTS	-	#Harrods	19	0	1
15	Evento - Marca	3	-	Fendi	#Harrods	123	3	1
16	Evento - Marca	2	-	Leica Camera	#Harrods	97	4	1
17	Evento	4	NEWS & EVENTS	-	#Harrods #MiniHarrods	86	7	0
17	(Video) Evento	1	parceiro	-	#SHOWStudioXHarrods #Harrods	39	0	1
18	Evento - Marca	1	NEWS & EVENTS	Leica Camera	#Harrods	85	3	2

19	Inspiração	1	-	Réalisation	#Harrods	99	3	1
20	Arquivo Harrods	4	-	-	#Harrods #ThisIsHarrods	348	23	3
21	Peluche Natal	3	Joshua Christmas Bear 2019	-	#Harrods	(+)3000	193	(+)1300 (resposta)
22	Loja	7	-	-	#ThisIsHarrods	225	10	14 (resposta)
22	Evento - Marca	1	NEWS & EVENTS	Chanel	#Harrods	125	7	9
22	Natal	1	-	-	#Harrods #ThisIsHarrods	(+)2200	170	627
23	Natal	6	-	-	#ThisIsHarrods	(+)5400	(+)1100	(+)3200 (resposta)
24	Inspiração	4	GOWNS	-	#ThisIsHarrods	424	36	20
26	Evento - Marca	1	NEWS & EVENTS	Chanel	#Harrods	111	6	0
26	Loja - marca	9	NEWS & EVENTS	Dior	#Harrods #HarrodsXDior	766	39	60
28	Evento - Marca	2	-	Fendi	#Harrods	117	9	9
28	Arquivo Harrods - Peluche Natal	5	Joshua Christmas Bear 2019	-	#Harrods #ThisIsHarrods	(+)1200	75	263
28	Restauração	5	RESTAURANTS	Fendi Caffè	#Harrods	(+)1300	81	329 (resposta)
30	Evento	2	NEWS & EVENTS	-	#Harrods	121	5	1
30	Inspiração	1	CHILDREN	-	#Harrods	128	4	0
30	Evento - Marca	1	erro	-	#Harrods	100	3	4
31	Evento	1	evento	-	#Harrods	213	7	14
	* publicação duplicada							

g) FACEBOOK HARRODS: SETEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Identificação			Gostos	Partilhas	Comentários
				Marcas	Hashtags				
1	(Video) Nova coleção	1	NEWS & EVENTS	Jimmy Choo	#Harrods #HarrodsJC #JCCollection	45	3	1	
1	(Video info) Evento - Marca	1	NEWS & EVENTS	Anastasia Beverly Hills	#Harrods	55	2	7	
4	Inspiração	1	-	-	#Harrods #ThisIsHarrods	345	10	3	
4	Exibição Marca	2	NEWS & EVENTS	Panerai	#Harrods	171	5	5	
5	(Video) Nova coleção	1	NEWS & EVENTS	Jimmy Choo	#Harrods #HarrodsJC #JCCollection	48	5	1	
6	Arquivo Harrods	4	-	-	#ThisIsHarrods	331	24	5	
7	Loja - marca	2	NEWS & EVENTS	Panerai	#Harrods	226	4	8	
9	Podcast	1	podcast	-	#Harrods #ArtOfThePossible	76	7	1	
9	Arquivo Harrods - Peluche Natal	3	Joshua Christmas Bear 2019	-	#Harrods #ThisIsHarrods	771	43	65	
10	Alimentação	3	RESTAURANTS	-	#ThisIsHarrods	346	15	33	
12	Podcast	1	podcast	-	#Harrods	67	4	1	
13	Inspiração	5	CHILDREN	Dolce & Gabbana, Burberry Kids, Emporio Armani	#ThisIsHarrods	(+)1000	44	60	
13	Produto	1	erro	iPhone	#Harrods	254	14	27	
13	(Video) Evento	1	link parceria	-	#SHOWstudioXHarrods #Harrods	58	7	3	
14	Evento - marca	1	NEWS & EVENTS	Leica Camera	#Harrods	67	1	2	
15	Loja - Nova coleção	14	NEW MOOD	-	#Harrods #ArtOfThePossible	484	24	8	
17	Arquivo Harrods	5	-	-	#Harrods #ThisIsHarrods #HarrodsAtTheShows	188	10	1	
18	Restaurante	6	RESTAURANTS	-	#ThisIsHarrods	(+)1800	90	328 (resposta)	
19	Podcast	1	podcast	-	#Harrods	78	1	0	
20	Produto	1	NEWS & EVENTS	Balenciaga	#Harrods	216	7	12	
20	Passatempo Instagram	1	NEWS & EVENTS	Panerai	#Harrods #HarrodsxPanerai	195	1	0	
20	British Food Fortnight	1	-	-	#Harrods	358	14	11	
21	Loja - marca	7	NEWS & EVENTS	Jimmy Choo	#Harrods #HarrodsJC #JCCollection	631	12	16	
23	Loja	1	-	-	#ThisIsHarrods	530	21	47 (resposta)	
23	Inspiração	7	-	Bottega Veneta	#Harrods	195	4	4	
24	Inspiração	3	STYLE NOTES	Jimmy Choo, Gucci, Prada	#ThisIsHarrods	285	8	8 (resposta)	
25	Loja - marca	5	-	Bottega Veneta	#ThisIsHarrods	335	5	6	
26	Podcast	1	podcast	-	#Harrods	77	3	2 (resposta)	
26	(Video info) Cliente membro	1	HARRODS REWARDS	-	-	56	4	3	



27	Loja - marca	6	NEWS & EVENTS	Jimmy Choo	#Harrods #HarrodsJC #JCCollection	321	9	9
27	(Video info) Cliente membro	1	HARRODS REWARDS	-	#Harrods #HarrodsRewards	47	1	8 (resposta)
28	(Video info) Cliente membro	1	HARRODS REWARDS	-	#Harrods #HarrodsRewards	38	1	0
29	(Video info) Cliente membro	1	HARRODS REWARDS	-	#Harrods #HarrodsRewards	43	2	5 (resposta)
30	(Video) Loja	1	THE BEAUTY HALLS	-	#Harrods #ArtOfThePossible	255	10	28 (resposta)
30	(Video) Inspiração	1	-	Alexander McQueen	#Harrods #HarrodsXAlexanderMcQueen	43	5	0
30	(Gif) Beauty Advent Calendar	1	página produto	-	#Harrods	135	9	28

## h) FACEBOOK HARRODS: OUTUBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Marcas	Identificação	Hashtags	Gostos	Partilhas	Comentários
1	(Gif) Beauty Advent Calendar	1	página produto	NARS Cosmetics, Omorovicza, Byredo, BECCA Cosmetics, DECORTÉ		#Harrods	210	10	53
1	Loja	3	THE BEAUTY HALLS	DECORTÉ, Clé de Peau Beauté, Augustinus Bader, Clinique, Clarins		#Harrods	407	22	38 (resposta)
2	Alimentação	3	-	-		#Harrods #ThisIsHarrods	168	3	1
2	Arquivo Harrods	5	-	-		#Harrods #ThisIsHarrods	95	3	4
2	Alimentação	9	LUXURY FOOD, WINE & HAMPERS	-		#Harrods	209	6	4
3	Podcast	1	podcast	-		#Harrods	71	2	3
5	Produto	1	NEWS & EVENTS	Alexander McQueen		#Harrods #HarrodsAlexanderMcQueen	97	2	0
5	Restauração	1	RESTAURANTS	-		#Harrods #ThisIsHarrods	942	48	146 (resposta)
7	(Video) Tecnologia	1	erro	-		#Harrods #HarrodsXWallpaper	34	4	0
8	Inspiração	1	NEWS & EVENTS	Bulgari		#Harrods #HarrodsXBulgari	151	1	0
8	Arquivo Harrods	5	-	-		#ThisIsHarrods	236	7	1
9	Evento	1	-	Paul Smith, Stella McCartney, Parajumpers, Caramel		#Harrods #MiniHarrods	348	17	18
9	(Video info) Evento	1	-	-		#harrods #SHOWstudioXHarrods	22	1	0
10	Podcast	1	podcast	-		#Harrods	62	2	0
11	Evento - marca	12	NEWS & EVENTS	Bulgari		#Harrods	226	8	5
11	Natal	1	-	-		#Harrods #HarrodsChristmas	(+)1900	95	174
12	Natal	1	CHRISTMAS AT HARRODS	-		#harrods	(+)2700	112	510 (resposta)
12	Loja - marca	3	-	Ralph Lauren		#Harrods	462	9	22
13	Loja	4	NEWS & EVENTS	-		#ThisIsHarrods	225	5	2
14	Loja - Natal	6	CHRISTMAS AT HARRODS	-		#Harrods #HarrodsChristmas	(+)3900	227	693
14	Evento	6	NEWS & EVENTS	-		#Harrods #HarrodsXWallpaper	222	5	2
15	(Video) Evento	1	instagram do evento	-		#SHOWstudioXHarrods	34	1	2
15	Evento	1	NEWS & EVENTS	-		#Harrods	66	2	0
16	Exibição Marca	5	NEWS & EVENTS	Alexander McQueen		#Harrods #HarrodsAlexanderMcQueen	473	39	30
16	Exibição Marca	2	NEWS & EVENTS	Panerai		#Harrods	118	3	2
17	Arquivo Harrods	4	-	-		#Harrods #ThisIsHarrods #GBBO #NationalBakingWeek	255	8	8
17	(Video) Tecnologia	1	NEWS & EVENTS	-		#Harrods #HarrodsTechnology	47	2	0
18	Evento	1	-	-		#Harrods	444	30	238 (resposta)
18	Evento	13	página evento	-		#Harrods #SHOWstudioXHarrods	125	7	1
18	(Video) Loja	1	-	-		#ThisIsHarrods	158	12	4
19	Restauração	4	RESTAURANTS	-		#ThisIsHarrods	572	19	25
19	(Video) Exibição Marca	1	app da marca	Alexander McQueen		#Harrods #HarrodsAlexanderMcQueen	543	31	41
21	(Video) Beauty Advent Calendar	1	página produto	-		#Harrods #HarrodsChristmas	123	11	7
21	Evento - natal	4	-	-		#Harrods #HarrodsChristmas	885	41	35 (resposta)
22	(Video info) Restauração	1	-	-		#Harrods	148	12	13
22	Passatempo Instagram	1	NEWS & EVENTS	Panerai		#Harrods #HarrodsXPanerai	216	5	3
23	Evento	1	NEWS & EVENTS	Paul Smith, Stella McCartney		#Harrods #MiniHarrods	246	13	14 (respsta)
23	Loja - marca	18	NEWS & EVENTS	Loewe		#Harrods	319	9	10
23	Hair & Beauty Salon	5	HAIR & BEAUTY SALON	-		#ThisIsHarrods	198	8	4
23	Produto	3	LUXURY FOOD, WINE & HAMPERS	-		#ThisIsHarrods	144	9	8
24	Loja	10	NEWS & EVENTS	Acne Studios, Off-White c/o Virgil Abloh, Alexander McQueen, JW Anderson, Jil Sander, EAR OF GOD.		#Harrods	253	8	8
25	(Video info) Restauração	1	-	-		#Harrods	91	3	9
25	Loja - Natal	6	-	-		#Harrods #HarrodsChristmas	(+)1800	101	271
25	Evento	7	-	-		#Harrods #HarrodsShanghai	198	6	2
25	Restauração	5	FRESH MARKET HALL	-		#WorldPastaDay #ThisIsHarrods	477	22	22 (resposta)
26	Evento	1	NEWS & EVENTS	-		#Harrods #MiniHarrods	249	7	2
26	Marca	1	-	-		#Harrods	50	2	1
26	Evento - marca	1	NEWS & EVENTS	Dior		#Harrods	74	0	1

27	Loja - marca	9	-	-	#Harrods	857	29	22
27	Restauração	4	RESTAURANTS	Fendi Caffè	#Harrods #HarrodsxFendi	749	25	93
28	Restauração	6	-	-	#Harrods	513	20	26 (Resposta)
28	(Video) Beauty Advent Calendar	1	SHOP THE HARRODS BRAND	-	#Harrods #HarrodsRewards	641	44	146 (resposta)
30	Loja	1	-	-	#Harrods #HarrodsChristmas	(+)3200	181	296 (resposta)
30	Evento - marca	5	NEWS & EVENTS	Alexander McQueen	#Harrods #HarrodsxAlexanderMcQueen	457	33	11
30	Evento - marca	1	-	By Terry	#Harrods	62	0	0
31	Natal	2	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #HarrodsChristmas	875	32	63 (resposta)
31	Produto	1	-	-	#Harrods #HarrodsChristmas	359	8	12
31	(Video info) Cartão membro	1	HARRODS REWARDS	-	#Harrods #HarrodsRewards	61	1	0

## i) FACEBOOK HARRODS: NOVEMBRO

DIA	Publicação	Nº imagens/vídeos	Hiperligação	Marcas	Identificação	Hashtags	Gostos	Partilhas	Comentários
1	(Video info) Cartão membro	1	HARRODS REWARDS	-		#HarrodsRewards	53	2	0
1	Inspiração	6	THE PARTY BOUTIQUE	-		#Harrods	177	9	3
1	Arquivo Harrods	5	-	-		#Harrods #RWCFinal	205	14	7
2	(Gif) Cliente membro	1	HARRODS REWARDS	-		-	48	1	6
2	Restauração	6	RESTAURANTS	-		#Harrods	447	13	26 (resposta)
3	(Video info) Cartão membro	1	HARRODS REWARDS	-		#HarrodsRewards	84	2	6 (resposta)
3	Evento - marca	1	-	By Terry		#Harrods	85	2	0
4	Alimentação	6	LUXURY FOOD, WINE & HAMPERS	-		#Harrods #HarrodsChristmas	437	23	23
5	Evento	5	NEWS & EVENTS	-		#Harrods	115	0	0
5	Evento - Marca	1	-	Max Mara		#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsxMaxMara	86	5	1
6	Gift Card	1	GIFT CARDS	-		#Harrods	714	29	27
7	Loja - Natal	6	-	-		#Harrods #HarrodsChristmas	(+)1000	80	84
7	(Video) Peluche de Natal	1	CHRISTMAS AT HARRODS	-		#Harrods #HarrodsChristmas	270	34	22
7	Produto	1	-	Balmain		#Harrods #HarrodsChristmas	334	17	7
8	App	1	download aplicação	-		#Harrods #HarrodsChristmas	114	5	8
8	Evento - Marca	5	THE KINGDOM OF CHRISTMAS	Balmain		#Harrods #HarrodsChristmas	918	36	43
9	Inspiração	1	-	Tiffany & Co		#Harrods	178	2	3
9	Loja - Marca	1	NEWS & EVENTS	Max Mara		#HarrodsExclusive #HarrodsFashion #HarrodsMaxMara #MaxMaraBearingGifts #MaxMaraTeddyBear	364	14	8
9	Arquivo Harrods	5	THE PARTY BOUTIQUE	-		#Harrods #ThisIsHarrods	300	14	2
10	Evento	1	NEWS & EVENTS	-		#Harrods	116	4	13 (resposta)
12	Inspiração	1	NEWS & EVENTS	Bulgari		#Harrods	171	7	3
13	Loja - Marca	8	NEWS & EVENTS	Max Mara		#HarrodsExclusive #HarrodsFashion #HarrodsMaxMara #MaxMaraBearingGifts #MaxMaraTeddyBear	(+)1000	39	28 (resposta)
15	Loja	4	COOKWARE & BAKEWARE	-		#Harrods	561	9	7
15	Loja - Natal	6	CHRISTMAS AT HARRODS	-		#Harrods #HarrodsChristmas	(+)4300	283	650 (resposta)
15	Evento - Marca	1	NEWS & EVENTS	YSL Beauty		#Harrods	100	0	8 (resposta)
16	App	1	download aplicação	-		#Harrods #HarrodsChristmas	90	3	9
17	(Video) Peluche de Natal	1	CHRISTMAS AT HARRODS	-		#Harrods #HarrodsChristmas	487	50	87
17	Loja - Natal	7	NEWS & EVENTS	-		#Harrods #HarrodsChristmas	(+)1300	50	49
18	Alimentação	6	LUXURY FOOD, WINE & HAMPERS	-		#Harrods #HarrodsChristmas	519	18	14
19	Restauração	5	RESTAURANTS	-		#Harrods	237	6	9 (resposta)
19	Loja - Marca	5	NEWS & EVENTS	Max Mara		#Harrods #HarrodsMaxMara #MaxMaraBearingGifts #MaxMaraTeddyBear	633	22	19 (resposta)
19	(Gif) Quiz - Natal	1	THE KINGDOM OF CHRISTMAS	-		#Harrods #HarrodsChristmas	175	20	4
20	Evento - Natal	1	-	Gucci, Dolce & Gabbana, Chloé, Meri Meri, Calvin Klein		#Harrods #MiniHarrods	220	12	4
20	Podcast	1	podcast	-		#Harrods #ArtOfThePossible	115	4	1
21	Loja - Natal	1	CHRISTMAS AT HARRODS	-		#Harrods #HarrodsChristmas	504	22	22
21	Arquivo Harrods	1	RESTAURANTS	-		#Harrods #ThisIsHarrods	557	35	41
22	Loja - Marca	7	NEWS & EVENTS	Bulgari		#Harrods #HarrodsFineJewellery	480	21	8
23	Loja	3	HAIR & BEAUTY SALON	-		#ThisIsHarrods	338	4	9
23	Produto	1	-	Balmain		#Harrods #HarrodsChristmas	357	8	10
23	Podcast	1	podcast	-		#Harrods	129	1	3
24	Loja	4	HOMEWARES	-		#ThisIsHarrods	559	6	21
25	Restauração	7	RESTAURANTS	-		#Harrods	(+)1500	60	65
25	(Gif) Quiz - Natal	1	quiz	-		#Harrods #HarrodsChristmas	144	12	2
26	Loja - Marca	5	NEWS & EVENTS	Panerai		#Harrods #HarrodsFineWatches #ThisIsHarrods	173	1	4
26	Loja - Marca	9	NEWS & EVENTS	Max Mara		#Harrods #HarrodsFashion #HarrodsMaxmara #MaxmaraBearingGifts #MaxmaraTeddyBear	458	14	8 (resposta)
27	Evento - Natal	1	NEWS & EVENTS	Gucci, Dolce & Gabbana, Velveteen		#Harrods #HarrodsChristmas #MiniHarrods	183	6	4
28	(Video info) Cartão membro	1	REWARDS WEEKEND	-		#HarrodsRewards	53	2	0
28	Produto	1	NEWS & EVENTS	-		#Harrods #HarrodsFineWatches #HarrodsRewards	98	2	1
28	Podcast	1	podcast	-		#Harrods #ArtOfThePossible	56	2	0
28	(Video info) Cartão membro	1	REWARDS WEEKEND	-		#Harrods #HarrodsRewards	78	1	11 (resposta)

29	Arquivo Harrods	5	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #HarrodsChristmas	652	23	50 (resposta)
29	Evento - Natal	4	NEWS & EVENTS	-	#Harrods #HarrodsChristmas	293	7	6
29	(Gif) Evento - Marca	1	-	Moncler	#Harrods #HarrodsMoncler	34	3	1
30	(Video) Saldos	1	HARRODS REWARDS		#Harrods #HarrodsRewards	55	3	0
30	Evento - Natal	1	-	Gucci, Dolce & Gabbana, Velveteen	#Harrods #MiniHarrods	171	5	3
30	Harrods Playlist	1	itunes	-	#Harrods	123	4	0

j) FACEBOOK HARRODS: DEZEMBRO

DIA	Publicação	N° imagens/videos	Hiperligação	Identificação			Gostos	Partilhas	Comentários
				Marcas	Hashtags				
1	(Video info) Cartão membro	1	REWARDS WEEKEND	-	#Harrods #HarrodsRewards		74	3	1
1	Gift Card	1	GIFTS	-	#Harrods		641	15	5
2	(Video Loja - natal *	1	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #HarrodsChristmas #ArtOfThePossible		282	63	34 (resposta)
2	(Video Loja - natal *	1	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #HarrodsChristmas #ArtOfThePossible		140	35	8
3	Loja - Natal	5	NEWS & EVENTS	-	#Harrods #HarrodsChristmas		(+)1100	35	45
3	Alimentação	5	LUXURY FOOD, WINE & HAMPERS	-	#Harrods		288	15	1
3	Restauração - novidade	5	-	-	#Harrods		311	16	9
4	Loja - Gift Shop	7	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #ThisIsHarrods		(+)1400	66	41
5	Saldos	1	HOMEWARES	-	#Harrods		285	3	14
5	Arquivo Harrods	4	HOMEWARES	-	#Harrods #ThisIsHarrods		308	14	6
5	Saldos	1	HOMEWARES	-	#Harrods		189	5	9
5	Evento - Marca	1	NEWS & EVENTS	Moncler	#Harrods #HarrodsMoncler		66	1	1
5	(Video) Saldos	1	-	-	#Harrods		49	0	4
6	(Video) Saldos	1	Log-in/Registo website	-	#Harrods		35	0	0
6	Restauração	9	FOOD & WINE	-	#Harrods		478	20	9
7	(Video) Saldos	1	website	-	#Harrods #HarrodsRewards		58	0	2
7	Podcast	1	podcast	-	#Harrods		123	7	4
8	Loja - Natal	5	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #HarrodsChristmas		(+)2500	172	150 resposta)
9	Evento	1	NEWS & EVENTS	Chloé, Meri Meri, Calvin Klein, Armani	-		159	3	1
9	Evento	13	website	-	#Harrods #HarrodsChengdu		462	14	7
10	Restauração	9	NEWS & EVENTS	-	#Harrods		583	24	30 (resposta)
10	(Video) Evento	1	-	-	#Harrods #HarrodsChengdu		259	29	10
11	(Video) Restauração	1	NEWS & EVENTS	-	#Harrods		325	18	53 (resposta)
11	Evento - Natal	1	NEWS & EVENTS	Chloé, Meri Meri, Givenchy, Armani	#ThisIsHarrods #MiniHarrods		186	4	3
12	Arquivo Harrods	3	DESIGNER KIDS TOYS	-	#Harrods #ThisIsHarrods		755	38	34
12	Podcast	1	podcast	-	#Harrods		90	0	1
13	(Video) Saldos	1	website	-	#Harrods #HarrodsRewards		52	1	1
13	Loja - Marca	6	NEWS & EVENTS	Moncler	#Harrods #HarrodsMoncler #MonclerGenius		636	12	10
14	Evento - Natal	1	NEWS & EVENTS	Armani, Meri Meri, Calvin Klein	#Harrods #MiniHarrods #HarrodsChristmas		176	4	1
14	Produto	1	LUXURY HOME FRAGRANCES	-	#Harrods		249	1	2
14	Restauração	1	RESTAURANTS	-	#Harrods #HarrodsChristmas		515	12	14
16	(Video) Saldos	1	website	-	#HarrodsRewards		67	1	4
16	Gift Card	1	GIFTS	-	#Harrods		662	19	28
16	Produto	1	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #HarrodsChristmas		358	4	7
17	Saldos	1	HOMEWARES	-	#Harrods		220	6	8

18	(Video) Saldos	1	website	-	#Harrods #HarrodsRewards	72	0	10 (resposta)
18	Evento - Demonstração cozinha	3	HOMEWARES	-	#Harrods	171	1	1
18	Harrods Playlist	1	itunes	-	#Harrods	137	1	1
19	Natal	5	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #HarrodsChristmas	338	10	7 (resposta)
20	Loja - Marca	4	NEWS & EVENTS	Panerai	#Harrods	196	2	26 (resposta)
20	Loja - Natal	4	NEWS & EVENTS	-	#Harrods #HarrodsChristmas	737	22	19 (resposta)
20	Arquivo Harrods	9	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #ThisIsHarrods	846	47	24
22	Restauração - novidade	6	website	-	#Harrods	482	11	28
24	Restauração	4	RESTAURANTS	-	#ThisIsHarrods	778	22	16
25	Arquivo Harrods	6	CHRISTMAS AT HARRODS	-	#Harrods #ThisIsHarrods #HarrodsChristmas	401	9	7
25	Saldos	1	website	-	#Harrods	446	18	22 (resposta)
26	Saldos	1	website	-	#Harrods	258	17	20
27	Cartão membro	1	Log-in/Registo website	-	#Harrods #HarrodsRewards	186	5	4
27	Loja - Marca	7	NEWS & EVENTS	Bulgari	#Harrods	619	14	20
28	Cartão membro	1	HARRODS REWARDS	-	#Harrods #HarrodsRewards	126	6	8 (resposta)
29	Loja - Marca	6	NEWS & EVENTS	Moncler	#Harrods	588	13	9
30	Promoção Cartão cliente	1	HARRODS REWARDS	-	#Harrods #HarrodsRewards	147	2	5
31	Inspiração Ano Novo	5	website	-	#Harrods	230	3	3

## ANEXO 6: ANÁLISE EVENTOS FACEBOOK

### a) EVENTOS MARQUES SOARES (agosto a dezembro)

DIA	EVENTO
05/out	Inauguração Nova Loja Marques Soares

### b) EVENTOS EL CORTE INGLÉS PORTUGAL (agosto a dezembro)

AGOSTO				SETEMBRO			
DIA	EVENTO	LOCAL		DIA	EVENTO	LOCAL	
1	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa		5	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
2	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa		7	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
3	Prozis Challenge	Porto	promovido	12	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
3	Demonstração Bimby	Porto	promovido	13	El Corte Inglés na Feira do Livro	Porto	
3	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa		13	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
8	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa		20	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
9	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa		22	Sessão de Autógrafos na Feira do Livro	Porto	
10	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa		26	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
16	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa		27	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
17	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa		28	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
22	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa		28	Insta Talk Fujifilm	Lisboa	promovido
24	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa					
29	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa					
30	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	promovido				
30	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa					



OUTUBRO			
DIA	EVENTO	LOCAL	
3	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
4	Workshops Feira do Bebê	Porto	
4	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
5	Insta Talk Fujifilm	Lisboa	
5	Influencer + Marca	Lisboa	promovido
5	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
7	Gourmet Experience (exposição)	Lisboa	
12	Paleta de Fotografia de Viagem	Lisboa	promovido
17	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
18	Momentos Mamãs & Bebés	Lisboa	
18	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
19	Workshops Feira do Bebê	Lisboa	
19	Feira do Bebê	Lisboa	
19	Experiência Marca	Lisboa	promovido
19	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
21	Curso de História	Porto	
22	October - Workshop de Cerveja	Porto	
24	Expo Eletrónica Gaia	Porto	
24	Apresentação Coleção Marca	Lisboa	promovido
24	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
24	Inauguração Marca	Porto	promovido
24	October - Workshop de Cerveja	Porto	
25	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
26	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
31	Halloween - Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	

NOVEMBRO			
DIA	EVENTO	LOCAL	
1	Sacos de Halloween (oficina artesanal)	Porto	
1	Workshop Infantil - Biscoitos de Halloween	Porto	
3	Oficina Infantil - Mundo científico	Porto	
7	Masterclass (cozinha)	Porto	
7	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
7	Apresentação Jogo	Porto	promovido
8	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
9	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
13	Aula de Maquilhagem	Lisboa	promovido
14	Apresentação Jogo	Porto	promovido
14	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
15	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
16	Palestra com fotógrafo	Lisboa	promovido
16	Festa Jogo	Lisboa	promovido
16	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
21	Lançamento Coleção Marca	Porto e Lisboa	promovido
21	Masterclass (cozinha)	Porto	promovido
21	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
22	Novo Espaço Marca	Lisboa	promovido
22	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
23	Descobrir Grafologia + Marca	Porto	promovido
23	Masterclass (cozinha)	Porto	promovido
23	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
26	Curso de Escrita Criativa	Porto	
27	Diagnóstico Beleza	Lisboa	promovido
28	Novo Espaço Marca	Lisboa	promovido
28	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
29	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
29	Show Cooking	Lisboa	promovido
30	Festa Jogo	Porto	promovido
30	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	

DEZEMBRO			
DIA	EVENTO	LOCAL	
1	Chegada do Pai Natal	Porto	
3	Webinário Criap	Porto	promovido
5	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
6	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
7	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
9	Curso de Redes Sociais e Comunicação Digital	Porto	
12	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
13	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
14	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
19	Experiência Marca	Lisboa	promovido
19	Abertura Clínica	Lisboa	promovido
19	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
20	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
21	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
27	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
28	Gourmet Experience (música ao vivo)	Lisboa	
28	São Silvestre de Lisboa 2019	Lisboa	promovido

c) EVENTOS HARRODS (agosto a dezembro)

AGOSTO			SETEMBRO		
DIA	EVENTO		DIA	EVENTO	
1	Encontro Fundadores Marca	<i>promovido</i>	1	Nova coleção + Marca	<i>promovido</i>
5	Pop-Up Marca		2	Pop-Up Marca	
7	Pop-Up Marca		4	Meet & Greet	<i>promovido</i>
7	Música ao Vivo	<i>promovido</i>	7	Aula / Treino	<i>promovido</i>
10	Exibição Marca	<i>promovido</i>	13	Experiência local (conhecer Londres)	
12	Pop-Up Marca		14	Pop-Up Marca	
12	Pop-Up Marca		21	Nova coleção + Marca	<i>promovido</i>
12	Desfile		24	Workshop (fotografia)	<i>promovido</i>
14	Exibição Marca	<i>promovido</i>	26	Masterclass (maquilhagem)	<i>promovido</i>
15	Pop-Up Marca		27	Workshop (fotografia)	
16	Masterclass (maquilhagem)	<i>promovido</i>	29	Consultas médicas exclusivas para membros	<i>promovido</i>
16	Apresentação Produto	<i>promovido</i>	29	Experiência Marca	<i>promovido</i>
16	Live Tutorial (maquilhagem)	<i>promovido</i>	29	Experiência Marca	<i>promovido</i>
17	Atividades infantis em loja (Children's Summer Festival)		30	Pop-Up Marca	
18	Exibição Marca	<i>promovido</i>	30	Masterclass (cozinha)	<i>promovido</i>
20	Experiência Marca	<i>promovido</i>			
25	Pop-Up Marca				
30	Workshop (fotografia)				
31	Concurso (maquilhagem) + Marca	<i>promovido</i>			

OUTUBRO		
DIA	EVENTO	
3	Consulta Tratamento Pele	<i>promovido</i>
5	Campanha Marca	<i>promovido</i>
5	Experiência Marca / Novo Espaço	<i>promovido</i>
7	Pop-Up Marca	
9	Masterclass (tecnologia)	<i>promovido</i>
10	Pop-Up Marca	
10	Masterclass (maquiagem)	<i>promovido</i>
11	Experiência Marca / Novo Espaço	<i>promovido</i>
12	Masterclass (tecnologia)	<i>promovido</i>
13	Experiência Marca / Novo Espaço	<i>promovido</i>
16	Campanha Marca	<i>promovido</i>
16	Experiência Marca / Novo Espaço	<i>promovido</i>
18	Pop-Up Marca	
18	Experiência Marca / Novo Produto	<i>promovido</i>
18	Pop-Up Marca	
18	Experiência Marca	<i>promovido</i>
19	Experiência Marca / Novo Espaço	<i>promovido</i>
19	Gaming Event / Marca	<i>promovido</i>
19	Experiência Marca / Novo Espaço	<i>promovido</i>
21	Masterclass (tecnologia)	<i>promovido</i>
23	Meet & Greet	<i>promovido</i>
24	Pop-Up Marca	
25	Pop-Up Marca	
25	Workshop (fotografia)	<i>promovido</i>
25	Experiência Marca / Novo Espaço	<i>promovido</i>
26	Demonstração Produto / Marca	<i>promovido</i>
27	Experiência Marca	<i>promovido</i>
27	Campanha Marca	<i>promovido</i>
28	Novo Espaço Harrods	
28	Experiência Facebook	
29	Experiência Marca / Novo Espaço	<i>promovido</i>
29	Meet & Greet / Novo Espaço	<i>promovido</i>
30	Masterclass (tecnologia)	
30	Pop-Up Marca	
31	Novo Espaço Marca	<i>promovido</i>
31	Pop-Up Marca	
31	Campanha Marca	<i>promovido</i>

NOVEMBRO		
DIA	EVENTO	
1	Experiência Marca	<i>promovido</i>
1	Campanha Marca	
1	Masterclass (tecnologia)	<i>promovido</i>
1	Masterclass (maquilhagem)	<i>promovido</i>
2	Pop-Up Marca	
2	Experiência / Novo Espaço	
3	Campanha Categoria Produtos	
7	Masterclass (maquilhagem)	<i>promovido</i>
9	Novo Produto Harrods	
12	Meet & Greet	
14	Pop-Up Marca	
22	Masterclass (maquilhagem)	
22	Nova Coleção / Marca	<i>promovido</i>
25	Pop-Up Marca	
26	Pop-Up Marca	
29	Experiência Marca	<i>promovido</i>
29	Produtos Harrods	
29	Campanha Marca	<i>promovido</i>
30	Pop-Up Marca	
30	Nova Coleção / Marca	<i>promovido</i>
30	Masterclass (maquilhagem)	<i>promovido</i>
30	Masterclass (decoração/perfumaria)	<i>promovido</i>

DEZEMBRO		
DIA	EVENTO	
1	Campanha Marca	<i>promovido</i>
2	Pop-Up Marca	
3	Masterclass (maquilhagem)	<i>promovido</i>
6	Experiência Marca	<i>promovido</i>
6	Masterclass / Coleção Champanhe / Marca	<i>promovido</i>
12	Masterclass / Coleção Champanhe / Marca	<i>promovido</i>
12	Masterclass / Coleção Champanhe / Marca	<i>promovido</i>
14	Experiência Marca	<i>promovido</i>
15	Campanha Harrods	
15	Meet & Greet	<i>promovido</i>
15	Atividades festivas	
17	Demonstração Culinária - Gingerbread	
17	Demonstração Culinária - Mocktail	
17	Demonstração Culinária - Pavlova	
17	Demonstração Culinária - Vinho	
17	Demonstração Culinária - Sobremesa de natal	
19	Demonstração Culinária - Natal	
20	Playlist de Natal Harrods	
21	Prova de Queijos	
22	Campanha Marca	<i>promovido</i>
24	Campanha Marca	<i>promovido</i>
24	Pop-Up Marca	
25	Experiência Harrods	
26	Saldos de Inverno	
31	Pop-Up Marca	<i>promovido</i>
31	Concurso Marca	<i>promovido</i>
31	Degustação de Chá	