

Instituto Politécnico de Viseu

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

Mariana Moura Tavares

Análise Qualitativa e Quantitativa de Menções nas  
Redes Sociais



Maior de 2013

Instituto Politécnico de Viseu

Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Viseu

Mariana Moura Tavares

Análise Qualitativa e Quantitativa de Menções nas  
Redes Sociais

**Tese de Mestrado**  
Marketing Research

Professor Doutor José Luís Abrantes

Maio de 2013





## **Dedicatória**

Dedico a realização e conclusão do Mestrado de Marketing Research a todas as pessoas que cooperaram, direta ou indiretamente para este feito, entre elas em especial,  
os meus pais.

Agradeço a todo o corpo docente do mestrado de Marketing Research da ESTGV, que me proporcionou novos conhecimentos. Um agradecimento especial ao Professor  
Doutor José Luís Abrantes que me ajudou na realização deste estágio.

Agradeço a todas as minhas colegas que durante o estágio me ajudaram na altura em que surgiam dúvidas. Um agradecimento especial, à Alexandra Oca, à Dr<sup>a</sup> Iolanda Neto e ao Dr<sup>o</sup> Paulo Silva que nunca me recusaram a ajuda e me encaminhavam de modo a  
não cometer erros.



## **RESUMO**

Este projeto, resume o que eu aprendi e desenvolvi durante o estágio que realizei na Markdata. Pretende salientar a importância da presença das marcas na internet, a importância que o social media tem na comunicação das marcas, e o impacto que elas têm nos utilizadores de redes sociais, como o facebook e twitter.

O meu estágio debruçou-se principalmente sobre as áreas das grandes superfícies, alimentação, automóveis, bebidas e bancos. Serviu para me enriquecer tanto pessoalmente como profissionalmente, proporcionando-me uma grande aprendizagem principalmente a nível da análise do social media e da grande vantagem que é utilizar as redes sociais para comunicação de marcas.



## **ABSTRACT**

This project, summarizes what I have learned and developed during the internship that I realized on Markdata. It aims to highlight the importance of the presence of brands on the internet, It aims to highlight the importance that the social media has on the communication of the brands and the impact they have on the users of the social networks, as the facebook and twitter. My internship leaned mostly about the areas of large surfaces, food, cars, drinks and banks. It made me grow personal and professionally, giving me a huge learning, mostly about the analysis of social media and the great advantage that it is to use the social networks for the brands communication.



## **PALAVRAS CHAVE**

Social media

Internet

Marcas

Empresas



## **KEY WORDS**

Social Media

Internet

Brands

Companys



## ÍNDICE GERAL

Índice Geral .....	XI
Índice de Figuras .....	XIII
Índice de Quadros .....	XV
Introdução .....	1
1. Identificação do Projeto .....	3
1.1 Título .....	3
1.2 Duração do estágio .....	3
2. Justificação do Projeto de Estágio .....	4
2.1 O Grupo Marktest .....	4
2.2 Markdata .....	5
3 Revisão da Literatura .....	6
3.1 Social Media .....	6
3.2 Análise de Sentimentos no Social Média .....	7
4 Estágio .....	9
5 Objetivos e Estratégias .....	10
6 Cronograma .....	11
7 Descrição das tarefas desenvolvidas .....	12
7.1 Presença das Marcas nas Redes Sociais .....	13
7.2 Análise de Menções .....	15
7.2.1 Grandes Superfícies .....	15
7.2.2 Alimentação .....	17
7.2.3 Sagres .....	18
7.3 Identificar e Classificar os Assuntos Mais Falados Pelos Internautas .....	19
7.3.1 Grandes Superfícies .....	19
7.3.2 Alimentação .....	21
7.3.3 Sagres .....	21
7.4 Validação de Posts .....	22
7.5 Análise Qualitativa de 3 Marcas da Área Automóveis.....	23
7.5.1 Peugeot.....	24
7.5.2 Seat.....	26
7.5.3 Citroen.....	27
8 Conclusão.....	29
Bibliografia.....	31



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Fig. 1</b> - Organigrama do Grupo Marktest.....	5
<b>Fig. 2</b> – Social Media Explorer.....	12
<b>Fig. 3</b> - Perfil de Facebook do programa “5 Para a Meia Noite” .....	13
<b>Fig. 4</b> - Página no Twitter do Jornal de Notícias.....	14
<b>Fig. 5</b> – Exemplo de post inválido.....	22
<b>Fig. 6</b> - Análise da marca Peugeot.....	24



## ÍNDICE DE QUADROS

<b>Quadro 1.</b> Duração do estágio.....	3
<b>Quadro 2.</b> Cronograma do estágio.....	11
<b>Quadro 3.</b> Polaridade das menções na área das Grandes Superfícies.....	15
<b>Quadro 4.</b> Polaridade por perfis da área Grandes Superfícies.....	16
<b>Quadro 5.</b> Tipo de ação das menções na área das Grandes Superfícies.....	16
<b>Quadro 6.</b> Polaridade das menções na área da Alimentação.....	17
<b>Quadro 7.</b> Polaridade por perfis da área Alimentação.....	18
<b>Quadro 8.</b> Tipo de ação das menções na área da Alimentação.....	18
<b>Quadro 9.</b> Polaridade da marca Sagres .....	18
<b>Quadro 10.</b> Tipo de ações da Marca Sagres.....	19
<b>Quadro 11.</b> Análise temática da marca Peugeot.....	24
<b>Quadro 12.</b> Análise do sentimento inerente às menções da marca Peugeot.....	25
<b>Quadro 13.</b> Cruzamento da análise temática e da análise de sentimento da Peugeot.....	25
<b>Quadro 14.</b> Análise temática da marca Seat .....	26
<b>Quadro 15.</b> Análise do sentimento inerente às menções da marca Seat.....	26
<b>Quadro 16.</b> Cruzamento da análise temática e da análise de sentimento da Seat.....	27
<b>Quadro 17.</b> Análise temática da marca Citroen.....	27
<b>Quadro 18.</b> Análise do sentimento inerente às menções da marca Citroen.....	28
<b>Quadro 19.</b> Cruzamento da análise temática e da análise de sentimento da Citroen.....	28



## INTRODUÇÃO

Graças à existência da Internet os consumidores arranjam novas formas de interagirem com outros consumidores, conseguem criar os seus próprios conteúdos, partilharem as suas opiniões, preferências e experiências (Trusov, Bucklin, & Pauwels, 2009). Estes passaram a ter um papel ativo, formando oportunidades para as empresas e para as marcas, pois cada consumidor pode ser elo de ligação com novos consumidores (Henning-Thurau, Gwinner, Walsh, & Gremler, 2004).

O estudo dos social media é essencial, pois através da análise das mensagens e dos conteúdos, as marcas podem observar se a mensagem que queriam transmitir é recebida pelo consumidor da forma esperada (Palmer & Koenig-Lewis, 2009).

O meu estágio na Markdata, empresa do grupo Markttest, tem como finalidade, perceber o efeito dos social media nas empresas e nas marcas.

Este trabalho inicia-se com a identificação do projeto e com a justificação da realização do mesmo. De seguida, aparece uma revisão da literatura sobre o social media. Depois, a apresentação do Grupo Markttest e da Markdata, o cronograma, bem como a descrição das tarefas desenvolvidas durante o estágio. Finaliza-se com a conclusão e a bibliografia.



# 1. IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

## 1.1 Título

Análise Qualitativa e Quantitativa de Menções nas Redes Sociais.

## 1.2 Duração do estágio

O estágio que realizei teve a duração de quatro meses (quadro 1)

<b>Início</b>	<b>Fim</b>
12 Novembro	12 Março

**Quadro 1:** Duração do estágio (fonte: Elaboração Própria)

## 2. JUSTIFICAÇÃO DO PROJETO DE ESTÁGIO

A Markdata é uma software house integrada no Grupo Marktest. Para além de ser uma empresa, é considerada uma ferramenta tecnológica de inovação e apoio a todos os intervenientes no mercado dos media.

A empresa empenha-se a acompanhar a constante evolução dos mercados e a adaptar-se às diferentes realidades de medição e análise de cada país. Desta forma, conseguiu ter uma experiência consolidada no desenvolvimento de soluções de vanguarda.

Hoje em dia, a maior parte dos empresários já têm o social media como uma prioridade (Kaplan & Haenlei, 2010), pois os consumidores deixam de usar os meios tradicionais de comunicação e publicidade como a rádio, as revistas, os jornais e a televisão, substituindo-os por ferramentas do universo tecnológico, como os social media (Mangold & Faulds, 2009).

Os profissionais de marketing têm utilizado diversos meios para manter a lealdade dos seus clientes à marca e, o social media é agora também uma forma de o fazer, tal como as variáveis de marketing mix e os novos métodos de marketing, como eventos, patrocínios, atividades de one-to-one de marketing (Erdogmus & Çiçek, 2012).

Todas as empresas, atualmente, devem estar presentes nas ferramentas do social media, e é importante que consigam tirar partido das suas vantagens.

### 2.1 O Grupo Marktest

O Grupo Marktest é constituído por sete empresas, a Markdata, a Marktest, a Marktest Angola, a Medialog, a Marktest Consulting, a Marktest Audimetria e a Mediamonitor (figura 1). Todas estas empresas são especializadas na área de estudos de mercado e processamento de informação, é um grupo muito prestigiado e com grande reputação na sua área de atuação.

Cada uma destas empresas dedica-se a atividades como a medição de audiências de meios, monitorização de investimentos publicitários, estudos regulares (barómetros), etc. O Grupo Marktest atua em sincronia com estas atividades, criando uma área de desenvolvimento de *software* para que fossem os próprios a desenvolver os seus serviços e assim permitir que o grupo esteja presente tanto em Portugal como no estrangeiro (Marktest, 2012-2013).



**Figura 1:** Organograma do Grupo Marktest (fonte:

<http://www.marktest.com/wap/grupo.aspx>)

## 2.2 Markdata

A Markdata só teve origem em 1989, no entanto, foi em 1982 que a Marktest começou a desenvolver software para análise de audiências.

Para a Markdata as pessoas são o mais importante. A forma como se comunica tem influência na maneira como se utiliza e cria as aplicações. A empresa considera e sempre considerou que a construção das suas próprias ferramentas e a constante inovação é bastante importante, como se pode verificar na criação das próprias bases de dados.

A Markdata não depende de outras empresas para medir as audiências e assim consegue, desta maneira, trabalhar não só nacional, como também internacionalmente. Com esta experiência mundial e com as diversas formas de medições de audiências que a empresa possui, consegue ter soluções que possibilitam a perceção das audiências de qualquer meio.

Os clientes da empresa podem tirar proveito de vários serviços da empresa, tudo em simultâneo no mesmo sistema, pois estes são cada vez mais concebidos de forma a estarem ligados entre si. Para além disto, muitas vezes são complementados por bases de dados externas, o que faz com que o serviço tenha ainda mais valor.

A Markdata tem como estudos serviço: Markdata Media Internet; Markdata Media Framework; Markdata Application Platform; Markdata Production Tools; Markdata Media Workstation (Marktest, 2012-2013).

# 3. REVISÃO DA LITERATURA

## 3.1 Social Media

No século XXI, os gestores enfrentam um ambiente dinâmico e interligado com o resto do mundo, o mundo global. Os gerentes precisam de ter em conta tanto as oportunidades como as ameaças do social media (Berthon, Pitt, Plangger, & Shapiro, 2012). Quando as empresas, para além dos métodos tradicionais, utilizam também o social media como uma ferramenta de marketing, têm uma melhor comunicação com os consumidores e assim estes tornam-se mais leais à marca e as empresas usam eficazmente o tempo e os recursos (Erdogmus & Çiçek, 2012).

Os social media podem ser definidos como um grupo aplicações que têm por base a internet e formados as mesmas bases que a Web 2.0, que permitem gerar e trocar conteúdos originados pelos consumidores (Kaplan & Haenlei, 2010).

A Web 2.0, os social media e as redes sociais têm cada vez mais importância para o marketing e as empresas devem associar os social media nas suas estratégias de marketing e comunicação pois estes representam um elo de ligação com os seus consumidores (Kaplan & Haenlei, 2010).

Os conceitos de social media e de Web 2.0, por vezes são confundidos e usados como sinónimos. No entanto, ambos os conceitos são diferentes, podendo-se dizer que a Web 2.0 é a plataforma para a evolução dos social media (Constantinides & Fountain, 2008).

Os social media servem para os consumidores, para as empresas e para as marcas como sejam um ponto de encontro. Para as empresas, os social media são importantes para estudar os consumidores, analisar o mercado e a concorrência, construir relações com os consumidores, através deles conseguem também perceber o feedback sobre uma determinada campanha ou um determinado produto (Kaplan & Haenlei, 2010).

As empresas tentam chegar aos objetivos finais usando o social media, querem aprofundar as relações com os consumidores, para incentivarem para que haja interação entre eles e a marca. Desejam, também incentivar os consumidores à compra e persuadir o envolvimento com o conteúdo do site (Murdough, 2009).

Tanto os tomadores de decisão, como os consultores, devem identificar formas das empresas usufruírem das vantagens de aplicações, como a Wikipedia, o YouTube, o Facebook, o Second Life, e o Twitter (Kaplan & Haenlei, 2010).

Os social media podem ser classificados em seis diferentes categorias: projetos colaborativos, blogues, comunidades de conteúdo (por exemplo, Youtube); websites de redes sociais (por exemplo, Facebook), virtual games worlds; virtual social worlds.

Do ponto de vista do mercado, os social media permitem às marcas e empresas estudarem o mercado, identificando novos segmentos e, ao mesmo tempo, analisar a

concorrência (Kaplan & Haenlei, 2010). Os utilizadores destas plataformas, quando procuram informações sobre as marcas, criam e partilham determinado conteúdo com outros utilizadores, estão-se a fidelizar com a marca (Chu & Kim, 2011).

Os social media como o Facebook e o Twitter permitem a todos os utilizadores serem amigos ou seguidores de uma marca, fidelizando-se cada vez mais as marcas, pois podem, colaborar e partilhar informação com elas (Fournier & Avery, 2011). Isto é, os consumidores partilham com os seus amigos informações e opiniões sobre as marcas (Mangold & Faulds, 2009), e as conversas que proveem dessas partilhas fazem com que as marcas aumentem a sua notoriedade, o seu reconhecimento e que aumentem também a fidelidade que lhe têm (Erdogmus & Çiçek, 2012).

A popularidade do conteúdo entre amigos também aumenta a lealdade dos consumidores à marca. O impacto do boca-a-boca não é insignificante, especialmente em ambientes on-line (Gruen, Osmanbekov, & Czaplewski, 2006).

Estas plataformas são bastantes importantes para as empresas construírem relações entre a marca e os seus consumidores. Os marketers tentam identificar consumidores que possam fazer um “passa-palavra”, para que assim haja uma comunicação positiva sobre as suas marcas, e ao mesmo tempo, tentam fazer com que não partilhem informação negativa sobre as mesmas (Chu & Kim, 2011).

As marcas são capazes de implementarem comunidades com menos tempo e menos recursos, devido às vantagens das redes sociais, mas é importante que essa comunidade seja apropriada e que incentive a interação com os consumidores.

A perceção que se pode ter, como o número de membros da rede social e como a quantidade de membros, é bastante importante e vai continuar a aumentar e cada vez mais o mundo se torna numa sociedade de redes (Zagilia, 2012).

## **3.2 Análise de Sentimentos no Social Média**

A análise avançada de sentimento vai para além de contar o número de menções que as empresas têm nas redes sociais (Yang, Duan, & Cao, 2012).

A análise de sentimentos tem a tarefa de detetar, extrair e classificar opiniões e sentimentos sobre diferentes temas (Montoyo, Martínez-Barco, & Balahur, 2012).

Os blogs e as redes sociais tornaram-se recentemente um recurso muito relevante para a análise dos sentimentos em diversas áreas, como a gestão dos relacionamentos com os clientes, controle da opinião pública e filtragem de texto. O conhecimento obtido a partir de redes sociais tem sido bastante importante para várias empresas de marketing de pesquisa, organizações de opinião pública e para entidades que exploram diversos textos. No entanto, os textos da Web representam problemas consideráveis tanto no léxico como a níveis sintáticos (Mostafa, 2013).

No Twitter, as classificações dos sentimentos baseadas em texto por vezes revela-se ineficiente, pois os tweets normalmente, devido ao limite de caracteres imposto, não têm palavras sintaticamente consistentes (Kontopoulos, Berberidis, Dergiades, & Bassiliades, 2013).

Jansen, Zhang, Sobel, & Chowdury (2009) descobriram que 19% de uma amostra aleatória de tweets continham menções de uma marca ou produto e que uma classificação automática foi capaz de extrair diferenças estatisticamente significativas nos sentimentos dos clientes.

## 4. ESTÁGIO

O estágio pode ser considerado como uma oportunidade, que nos é proporcionada para começarmos a nossa carreira profissional. Ao agarrarmos nessa oportunidade surge a vontade de demonstrar aquilo de que somos capazes. Não devemos deixar que essa vontade nos prejudique e por esta razão devemos ter presente tanto a calma como a humildade.

O meu estágio teve início no dia 12 de Novembro, a integração dentro da empresa, foi um dos meus primeiros objetivos. Desde o início constatei a existência de um ambiente de solidariedade, onde ninguém recusava ajudar, com a finalidade de extinguir, por assim dizer, todas as dúvidas acerca de qualquer caso. Procurei desde o início estabelecer contacto com todos os membros do grupo de trabalho, para ganhar a confiança das pessoas que seriam meus professores durante os quatro meses de estágio.

## 5. OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

Com este estágio curricular procurei atingir alguns objetivos, como:

- Uma integração, rápida, dentro do grupo de trabalho;
- Obtenção de novas competências, em situações reais de trabalho;
- Aplicação de conhecimentos adquiridos anteriormente.

Os objetivos anteriormente mencionados foram alcançados e para os atingir os foram aplicadas as seguintes estratégias:

- Espírito de iniciativa;
- Vontade de aprender;
- Determinação;
- Sentido de responsabilidade;
- Organização;
- Flexibilidade;
- Minuciosidade;
- Pontualidade.

## 6. CRONOGRAMA

O cronograma que se segue (quadro 2), tem como objetivo principal, demonstrar as tarefas que realizei durante os quatro meses de estágio.

	Novembro (a partir de dia 13)	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março (até dia 13)
Pesquisa de Páginas de Marcas nas Redes Sociais					
Análise de menções das redes sociais nas áreas de grandes superfícies e alimentação para o ano de 2012					
Identificar e classificar os assuntos mais falados pelos internautas nas áreas de grandes superfícies e alimentação					
Identificar e classificar os assuntos mais falados pelos internautas no perfil da marca "Sagres"					
Validação de posts					
Análise qualitativa de 3 marcas da área automóveis					

**Quadro 2:** Cronograma do estágio (fonte: elaboração própria)

# 7. DESCRIÇÃO DAS TAREFAS DESENVOLVIDAS

Foram várias as tarefas que tive de realizar durante o meu estágio. Iniciei com a pesquisa das marcas nas redes sociais, de modo a perceber quais são as marcas que têm página no facebook e no twitter; depois foi-me pedido que analisasse as menções dos perfis das áreas Grandes Superfícies e Alimentação e também do perfil Sagres. Para estes mesmos perfis, depois de analisar as menções, foi-me solicitado que identificasse e classificasse os assuntos mais mencionados pelos internautas; por fim, a tarefa prioritária e a que acabou por ocupar grande parte do estágio, foi a da validação das menções que algumas marcas têm nas redes sociais, isto é, perceber se as menções são válidas ou não para as marcas. Para finalizar o estágio, ao mesmo tempo que validava os postes das áreas de que estava encarregue (Automóveis, Bancos e Bebidas), foi-me pedido para analisar qualitativamente três marcas à minha escolha da área dos automóveis (Peugeot, Seat e Citroen).

Todos os resultados foram obtidos e as tarefas realizadas com a ajuda do programa Social Media Explorer (figura 2), que é um novo serviço para monitorizar os conteúdos que circulam nas redes sociais relacionados com marcas ou personalidades. Este serviço permite fazer, diariamente, o acompanhamento e a análise de menções a marcas, através de um barómetro de marcas.

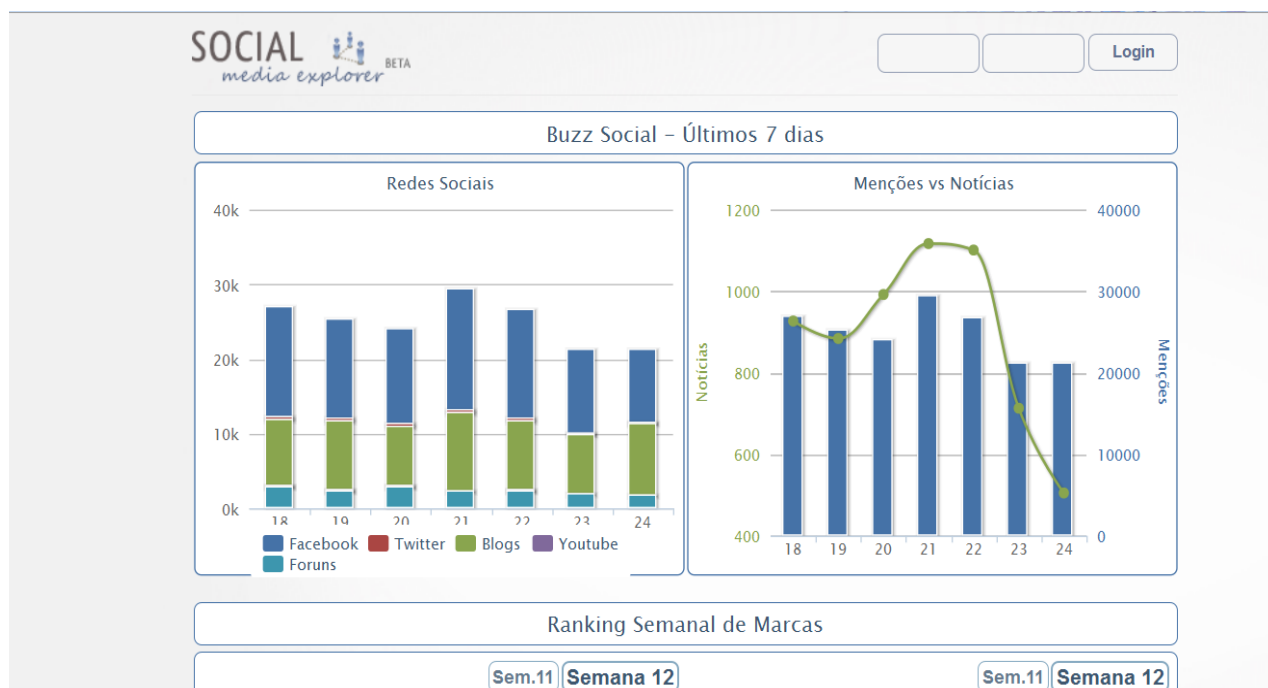


Figura 2 : Social Media Explorer (fonte: Social Media Explorer/Marktest)

## 7.1 Presença das Marcas nas Redes Sociais

A maior parte das marcas já possui página numa rede social, em Portugal o Facebook e o Twitter são as mais utilizadas. Tendo isto em conta, o que me foi inicialmente pedido para fazer foi procurar, nas redes sociais anteriormente mencionadas, páginas oficiais dos perfis das áreas dos programas de rádio e dos programas de televisão, e que encontrasse nestas duas áreas palavras-chave ou expressões para que o motor de buscar as fosse encontrar.

Para as áreas rádio, televisão, imprensa, operadores de TV, festivas, artigos de desporto, bebidas, automóveis, bancos, alimentação, cadeias de lojas, combustíveis, energia, higiene do lar, higiene pessoal, seguros, tecnologia e equipamentos, telecomunicações foi-me solicitado que encontrasse apenas os perfis que têm páginas no twitter. Para isso, comecei por fazer uma tabela no excel (anexo 1) com a lista das diferentes marcas/programas e procurei-as nas redes sociais para verificar se eles tinham página oficial. Ao encontrar o facebook das marcas, tomei nota de quantos “gostos” as páginas tinham e no twitter o número de seguidores.

A procura desta informação teve como objetivo inserir estes dados no programa do Social Media Explorer, de forma a completar o programa, pois este tem funções em que é necessário a informação presente nas páginas de facebook.

Segundo os dados recolhidos em novembro de 2012, o programa de televisão que tinha mais fãs na sua página de facebook era o “5 Para a Meia Noite” da RTP1 (figura 3), com 625.539 fãs; já no twitter o programa do Bruno Aleixo era o que tinha mais seguidores com 41.970. Quanto aos programas de rádio, o que tem mais fãs no facebook é a “Caderneta de Cromos” da Rádio Comercial; dos programas que possuem página no twitter o que tem mais seguidores é o “Prova Oral” da Antena 3 (anexo 1).



**Figura 3.** Perfil de Facebook do programa “5 Para a Meia Noite” (fonte: <http://www.facebook.com/5meianoite>)

Como se pode verificar no anexo 2, no mesmo período de tempo atrás mencionado, o canal de televisão com mais seguidores no twitter era a RTP (58.465 seguidores), o canal de rádio era a TSF (30. 517 seguidores) e na Imprensa é o Jornal de Notícias (figura 4), com 43.138 seguidores.

**Jornal de Notícias**  
@JornalNoticias  
Porto - Portugal · <http://www.jn.pt>

81.068 TWEETS    11.202 SEGUINDO    57.340 SEGUIDORES    Seguir

**Tweets**

**Jornal de Notícias** @JornalNoticias · 1 min  
Sorteado o primeiro prémio da Lotaria Clássica [dlvr.it/3C6T7v](http://dlvr.it/3C6T7v)  
Ler [JN.pt](http://JN.pt)  
de Porto, Porto

**Jornal de Notícias** @JornalNoticias · 1 min  
Movimento popular quer retirar passaporte a dentro do rei de

**Figura 4.** Página no Twitter do Jornal de Notícias (fonte: <https://twitter.com/JornalNoticias>)

Na área dos operadores de TV, o perfil do Meo era o que tinha mais seguidores, com 3.003; nos festivais, era o Rock in Rio com 21.541; na área dos artigos de desporto apenas a Nike e as Adidas possuíam página no twitter, sendo esta última a que tinha mais seguidores (63); nas bebidas era a marca Sumol com 1.681 seguidores e, nos automóveis, a marca Renault tinha 951 seguidores, sendo assim, o perfil mais seguido nos bancos, era o do Banif com 588 (Anexo 3).

Na área da alimentação, apenas encontrei no twitter a página de três marcas (Nestlé, Gallo e Olá), sendo a marca do azeite Gallo a mais seguida, com 74 seguidores. A cadeia de loja com mais seguidores é a Worten, com 964 seguidores; na higiene pessoal a única marca que encontrei página no twitter foi a da Garnier, com 163 seguidores. Nos seguros apareceu a Axa Portugal, com 77 seguidores; na área de tecnologia e equipamentos a marca Siemens (1.326) e, nas telecomunicações, a TMN (5.724). (anexo 4)

Nas áreas de combustíveis, energia e higiene do lar não havia nenhuma marca com presença no twitter.

## 7.2 Análise de Menções

Nos dois primeiros meses de estágio, para além do que referi anteriormente, foi-me incumbido um trabalho de análise de menções, no período de janeiro a novembro de 2012, das áreas das grandes superfícies e alimentação.

Esta análise foi feita, mais uma vez com base nos dados recolhidos no programa Social Media Explorer e a informação foi inserida numa tabela Excel (anexo 5). A análise que realizei consistiu em perceber quais os picos que as marcas tinham. Este continha o nome de cada perfil analisado, o mês e o ano de cada pico de menções, uma palavra que caracterizasse a menção, a origem de cada pico (por exemplo, se o pico é devido a uma campanha, a uma notícia, entre outras), se a ação que estava a ser falada foi proveniente diretamente da marca, ou não, a descrição de cada pico, a sua polaridade, o número de menções e a sua data.

Para além disto, no mês de dezembro, foi-me pedido que fizesse a mesma análise baseada no mesmo período de tempo, mas apenas para a marca Sagres.

### 7.2.1 Grandes Superfícies

Uma das áreas que me foi pedido para analisar foi a das grandes superfícies. Nesta área as marcas que estavam disponíveis para análise eram: Continente, Decathlon, El Corte Inglés, Freeport, Ikea, Intermarché, Jumbo, Leroy Merlin, Lidl, Maxmat, Minipreço, Moviflor, Pingo Doce, Staples e Toysrus.

Analisando a polaridade de cada pico de menções, num total houve 31 Picos em que as menções eram negativas, 81 positivas e 72 Neutras (quadro 3).

<b>Negativa</b>	31
<b>Positiva</b>	81
<b>Neutra</b>	72

**Quadro 3:** Polaridade das menções na área das Grandes Superfícies (fonte: elaboração própria)

O Continente teve 10 picos de menções considerados negativos, 7 positivos e 2 neutros; a Decathlon teve 8 positivos, 2 neutros e não teve nenhum negativo; o El Corte Inglés teve 2 picos negativos, 8 positivos e 6 neutros; o Freeport teve 4 picos tanto positivos como negativos e 1 neutro; o Ikea foi mencionado de forma a obter 3 picos negativos, 7 positivos e 9 neutros.

O Intermarché, o Leroy Merlin, o Minipreço, a Moviflor e a Staples não tiveram picos negativos; a Maxmat não teve nem picos negativos, nem positivos, tendo somente picos neutros; a Toysrus, em semelhança à Maxmat, só teve 1 pico neutro.

O Intermarché teve 6 picos positivos e 11 neutros; o Leroy Merlin 1 positivo e 2 neutros; o Minipreço 8 positivos e 6 neutros; a Moviflor 1 positivo e 3 negativos e, a Staples, teve 7 picos positivos. O Jumbo teve 2 picos em cada uma das três polaridades; o Lidl 3 negativos, 5 positivos e 10 neutros; o Pingo Doce 7 negativos, 8 positivos e 9 neutros (quadro 4).

	Negativa	Positiva	Neutra
<b>Continente</b>	10	7	2
<b>Decathlon</b>	0	8	3
<b>El Corte Inglés</b>	2	8	6
<b>Freeport</b>	4	4	1
<b>Ikea</b>	3	7	9
<b>Intermarché</b>	0	6	11
<b>Jumbo</b>	2	2	2
<b>Leroy Merlin</b>	0	1	2
<b>Lidl</b>	3	5	10
<b>Maxmat</b>	0	0	3
<b>Minipreço</b>	0	8	6
<b>Moviflor</b>	0	1	3
<b>Pingo Doce</b>	7	8	9
<b>Staples</b>	0	7	0
<b>Toysrus</b>	0	0	1

**Quadro 4:** Polaridade por perfis da área Grandes Superfícies (fonte: elaboração própria)

Quanto à origem das menções percebi que 41 dos picos foi devido a ações realizadas diretamente pelas marcas, 59 indiretamente e 84 foram consideradas nulas, ou seja não se pretendia publicitar a marca (quadro 5).

<b>Direta</b>	41
<b>Indireta</b>	59
<b>Nula</b>	84

**Quadro 5.** Tipo de ação das menções na área das Grandes Superfícies (fonte: elaboração própria)

## 7.2.2 Alimentação

Outra área que me foi pedida para analisar foi a da alimentação. As marcas analisadas nesta área foram: a Nestlé, a Danone, a Kinder, a Ucal, a Olá, a Milka, a Oreo, a Donuts, a Knorr, a Mentos, a Ruffles, a Pescanova, a Gallo, a Becel, a Oliveira da Serra, a Milaneza e a Agros.

No total, as marcas anteriormente mencionadas tiveram 6 picos de menções negativos, 50 positivos e 19 neutros (quadro 6).

<b>Negativa</b>	6
<b>Positiva</b>	50
<b>Neutra</b>	19

**Quadro 6.** Polaridade das menções na área da Alimentação (fonte: elaboração própria)

A marca Nestlé obteve 3 picos negativos, 13 positivos e 3 neutros; a Danone teve 4 positivos, um negativo e um neutro.

A Kinder, a Ucal, a Oreo, a Knorr, a Mentos e a Gallo não tiveram picos de menções negativos. A primeira teve 4 positivos e 3 neutros, a Ucal e a Knorr tiveram 5 positivos e 1 neutro. A Oreo também teve 5 picos positivos, mas neutros teve 2. Tanto a Mentos como a Gallo tiveram 2 picos de menções, um positivo e outro neutro.

A Milka, a Olá, a Pescanova, a Milaneza e a Agros só tiveram um pico de menções cada uma, sendo que as menções da Milka, as da Pescanova e as da Agros foram positivas e as da Olá e as da Milaneza neutras.

A marca Donuts teve 1 pico negativo, 1 positivo e 4 neutros; a Ruffles teve 2 picos de menções, um negativo e 1 positivo, não tendo nenhum neutro.

As marcas Becel e Oliveira da Serra tiveram picos positivos, 3 e 4, respetivamente.

Os dados acima referidos encontram-se esquematizados no quadro 7.

	<b>Negativa</b>	<b>Positiva</b>	<b>Neutra</b>
<b>Nestlé</b>	3	13	3
<b>Danone</b>	1	4	1
<b>Kinder</b>	0	4	3
<b>Ucal</b>	0	5	1
<b>Milka</b>	0	1	0
<b>Olá</b>	0	0	1
<b>Oreo</b>	0	5	2
<b>Donuts</b>	1	1	4

<b>Knorr</b>	0	5	1
<b>Mentos</b>	0	1	1
<b>Ruffles</b>	1	1	0
<b>Pescanova</b>	0	1	0
<b>Gallo</b>	0	1	1
<b>Becel</b>	0	3	0
<b>Oliveira da Serra</b>	0	4	0
<b>Milaneza</b>	0	0	1
<b>Agros</b>	0	1	0

**Quadro 7:** Polaridade por perfis da área Alimentação (fonte: elaboração própria)

Com a análise das ações das menções das marcas, conclui-se que 20 dos picos obtidos foram devido a ações diretas da marca, 40 foram indiretas e 15 nulas (quadro 8).

<b>Direta</b>	20
<b>Indireta</b>	40
<b>Nula</b>	15

**Quadro 8:** Tipo de ação das menções na área da Alimentação (fonte: elaboração própria)

### 7.2.3 Sagres

Na marca Sagres desde janeiro a novembro de 2012 não houve nenhum pico de menções negativo, 3 foram positivos e os restantes 27 foram nulos, ou seja, nem falavam positiva nem negativamente da marca (quadro 9).

<b>Negativa</b>	0
<b>Positiva</b>	3
<b>Neutra</b>	27

**Quadro 9:** Polaridade da marca Sagres (fonte: elaboração própria)

Quanto às ações que originaram o acumular de menções, uma foi desencadeada diretamente pela marca, 23 indiretamente e 6 não foram nem direta nem indiretamente (quadro 10).

<b>Direta</b>	1
<b>Indireta</b>	23
<b>Nula</b>	6

**Quadro 10:** Tipo de ações da Marca Sagres (fonte: elaboração própria)

## **7.3 Identificar e Classificar os Assuntos Mais Falados Pelos Internautas**

Com base nos dados recolhidos através da análise de menções das áreas grandes superfícies, alimentação e da marca Sagres (áreas que me foram incumbidas pelo responsável da empresa), a minha função foi perceber o que é que motiva os internautas a falar nas redes sociais sobre as marcas.

### **7.3.1 Grandes Superfícies**

A marca desta área que teve mais menções nos 11 primeiros meses de 2012 foi o Pingo Doce. Os grandes picos desta marca foram três e foram em diferentes meses: O primeiro foi em janeiro, devido a uma grande partilha da notícia de que a Jerónimo Martins iria ter a sua sede fiscal na Holanda; o segundo foi em maio, em consequência da promoção que houve no feriado do dia 1, em que as pessoas teriam 50% de desconto nas suas compras; o último ponto mais relevante foi em setembro, quando foi criado um filme no *youtube* em que um rapaz vai pagar a uma loja do grupo com moedas de pouco valor e faz com que o funcionário perca muito tempo a contá-las, o que provocou descontentamento nos internautas, pois o Pingo Doce deixou de aceitar pagamentos inferiores a 20€ através de multibanco. É interessante perceber que todos estes motivos que levaram a estes picos tiveram uma representação em forma de comédia, ou seja houve alguém que brincou com as situações e isto levou a muitas menções sobre a marca.

O Continente apesar de não ter tido tantas menções como o Pingo Doce, também teve algumas relevantes. O pico que mais se destacou foi em setembro, com a saída da notícia que menciona que, para além da Sonae, também a EDP e o BCP poupariam 50 milhões por ano com a redução da TSU. Para além deste pico, houve outros, tendo sido a maioria com uma polaridade negativa, como por exemplo o de janeiro quando o Continente fez uma campanha sobre a sua parceria com a EDP, e o de maio em que também a maioria dos comentários foram negativos face a um posto no facebook que retratava negativamente os grandes grupos económicos.

A Decathlon e a Moviflor tiveram ambas um pico em comum devido ao incêndio no Rentail Park de Portimão em que algumas lojas, dentro das quais as das duas marcas, ficaram destruídas.

O El Corte Inglés, em outubro, teve um erro de redação na sua revista onde apresentou uma solução de intolerância ao glúten, o que os internautas não deixaram passar despercebido e mencionaram muitas vezes a marca.

Em consequência da promoção do Pingo Doce no dia 1 de maio, a Ikea também foi mencionada, pois foi criada uma imagem que dizia “IKEA oferece 50% de desconto para guardar as compras do Pingo Doce”. Para além deste, a marca também teve outros picos, como o de outubro, em que retirou as mulheres do seu catálogo da Arábia Saudita.

O Intermarché teve um pico de menções positivas, em setembro, devido à sua iniciativa de ajudar os bombeiros de Ourém oferecendo-lhes um camião carregado de mantimentos. Antes disto, em abril, foi também muito mencionado devido ao “Movimento Poupança Intermarché”.

Muitas vezes as grandes superfícies são mencionadas devido à sua localização. O maior pico do Intermarché foi mesmo devido a um homem que desapareceu e a última vez que foi visto foi junto ao estabelecimento. O maior do Jumbo foi também sobre uma rapariga que desapareceu e a única informação que tinham era que costumava fazer compras no Jumbo.

O Lidl teve um grande pico de menções, em novembro, devido a um episódio relatado em que supostamente, um funcionário foi despedido por ajudar monetariamente um cliente.

Ao responder à promoção do Pingo Doce, fazendo uma promoção de 50€ em carnes embaladas, o Minipreço teve um pico de menções. A Staples teve também duas iniciativas muito comentadas, em setembro, o “Banco Escolar” e, em maio, o “Movimento Eu Agradeço a um Professor”.

Várias marcas, como o Continente, o Lidl, o Jumbo e o Minipreço, tiveram picos devido a ações de donativos ou ajuda a animais. O Continente teve em julho e em setembro uma ação de recolha de alimentos para animais; em outubro o Lidl teve o Dia do Animal e, também nesse mês, o Jumbo teve uma recolha de donativos; em junho, o Minipreço e a União Zoófila fizeram uma parceria para fazer um veterinário *online*.

Marcas como o Freeport, o Leroy Merlin e a Toysrus não tiveram grupos de menções que se tenham salientado.

Resumidamente, nesta área tanto há menções positivas, como negativas. Normalmente, as positivas são devido a ações de solidariedade ou ações de inovação das marcas e, as negativas, a iniciativas das empresas que demonstrem atitudes pouco éticas das marcas (Marketeer, 2013).

Com base nos dados extraídos desta análise a Marktest publicou, no mês de janeiro, na revista Markteer um artigo sobre a presença das grandes superfícies nas redes sociais (anexo 6).

### **7.3.2 Alimentação**

Na área da alimentação a marca com mais picos de menções foi a Nestlé. O maior pico desta marca, foi no mês de novembro, quando lançou o passatempo “Bebé Nestlé”. Todavia, antes deste ainda houve dois picos relevantes, um em fevereiro, quando a Nestlé pede aos seus clientes que devolvam o produto “Food Bebé Banana” que tivessem validade até 2012, e outro em outubro, quando uma página de facebook, “corrupção à vista de todos, acordem”, publicou um comentário sobre a venda de Nestum ter aumentado devido à crise e refere que qualquer dia querem os líderes parlamentares a comerem Nestum e a andarem de Clio.

A Danone, no presente ano, teve um pico relevante em agosto, quando é mencionada numa lista de artigos que são precisos para crianças com paralisia cerebral.

Em novembro, a Ucal foi bastante mencionada ao dar 1 litro de leite aos sem-abrigo, por cada novos 10 fans da sua página do facebook.

A Donuts teve também em novembro um pico de menções, pois numa manifestação no Canadá os manifestantes atiraram Donuts contra os polícias, e assim houve uma comparação desta manifestação com as portuguesas em que se atiraram pedras.

No mesmo mês, a Knorr também foi muito mencionada, pois um site de comédia comparou as leggings das mulheres a caldos Knorr. Também este site fez com que a marca Mentos tivesse um pico quando relatou uma experiência com Mentos e Coca-Cola que não correu como esperavam.

Em agosto, a Becel publicou no seu facebook que quando atingissem as 50 partilhas de uma fotografia, a Becel oferecia 10 kits Becel Pro.activ e isto fez com que as menções à marca aumentassem.

A maioria das menções às marcas desta área são positivas.

### **7.3.3 Sagres**

A maioria das menções feitas sobre a marca Sagres é devido ao patrocínio da mesma na Liga Zon/Sagres e quase todas são neutras, isto é, não são positivas nem negativas.

O maior pico foi quando o Sport Lisboa e Benfica, em agosto, publicou o calendário dos seus jogos da Liga Zon Sagres 2012/2013 na sua página no facebook.

Sempre que o clube de futebol Benfica publica na sua página, os calendários para os jogos da liga Zon Sagres ou publica um resultado de um jogo dessa mesma liga, os internautas partilham estas ligações e isto faz com que haja um elevado pico de menções à marca. A marca também foi muito mencionada quando, em maio, o SLB publicou que

o seu jogador Óscar Cardozo tinha sido considerado o melhor jogador da liga na época de 2011/2012.

Duas páginas de adeptos do Futebol Clube do Porto também fizeram que houvesse picos de menções à marca, a página “+ FCPorto”, em julho, publicou os prémios que os jogadores/treinador do clube receberam na Liga Zon Sagres e a página “Super Portistas”, em setembro, publicou que o FCP continuava líder nesta mesma liga.

O Sporting Clube de Portugal, apesar de não fazer com que haja tantos picos de menções à Sagres como os outros dois clubes, também fez com que houvesse um pico, quando em fevereiro, comunicou no seu facebook que Sá Pinto ia substituir Domingos Paciência devido aos objetivos do clube não estarem a ser cumpridos, visto que permaneciam em 5º lugar na Liga Zon Sagres.

Em Junho, há dois picos de menções, quando a marca Sagres cria a campanha “Somos Seleção” e quando o Troia Design Hotel publicou no facebook o convite para assistirem aos jogos da seleção no casino de Troia e anunciam que por cada golo oferecem uma Imperial Sagres.

Nenhum dos picos relevantes sobre a marca proveio de menções negativas à Sagres.

## 7.4 Validação de Postes

A maior parte do meu estágio foi a validar as menções dos utilizadores das redes sociais às marcas. Eu fiquei encarregue de analisar 3 áreas, a dos automóveis, a dos bancos e a das bebidas.

A área dos automóveis tem 42 marcas, a dos bancos 18, e a das bebidas 48. Cada marca, tem palavras-chave que vão ser procuradas nas diferentes redes sociais (exemplo no anexo 7).

A validação consiste em perceber se realmente aquela menção é de um internauta português ou residente em Portugal e também se realmente as palavras-chave que estão presentes são mesmo relativas à marca em questão. Se as menções não obedecerem a alguma das condições anteriores, invalidava-as, através do Social Media Explorer (figura 5).



**Figura 5:** Exemplo de post inválido (fonte: <http://social.markdata.pt/>)

Há algumas palavras-chave que aparecem algumas vezes sem que sejam relacionadas com a marca que se está a analisar, tendo assim que cada menção que as tenha, tenha que ser invalidada. Alguns exemplos disto são: na Volkswagen há a palavra “eos” associada à marca devido ao modelo EOS, mas que por vezes aparece esta palavra associada às câmaras fotográficas Canon; umas das palavras-chave que a marca Renault tem é “modus” associada a um modelo de carros e por vezes esta palavra aparece em frases que tenham por exemplo “modus operandi”; a marca Ford por vezes tem menções inválidas devido a nomes como Harisson Ford; bebida Martini aparece algumas vezes a banda Linda Martini e na marca Sagres aparece comentário à terra Sagres.

Grande parte das menções sobre os bancos são negativas, os utilizadores relacionam, por exemplo, muito os bancos com as questões políticas. Há bancos que têm várias páginas de facebook, umas para comunicarem sobre os seus serviços e produtos e outras para promoverem atividades em que estejam envolvidos.

Na área das bebidas, praticamente todas as marcas têm página no facebook e isto ajuda no crescimento da presença destas nas redes sociais.

A área automóvel tem uma grande quantidade de marcas e produtos e estas estão também cada vez mais ativas.

## **7.5 Análise Qualitativa de 3 Marcas da Área Automóveis**

A última coisa que me foi pedido e que eu realizei no estágio, foi a análise qualitativa de um mês de 3 marcas, à minha escolha, da área automóveis, as marcas que eu escolhi, foi a Peugeot, a Seat e a Citroen.

Depois de escolher as marcas, exportei as suas menções, do mês de novembro de 2012 para um ficheiro excel e comecei a analisar tematicamente cada menção.

Para esta classificação temática tinha várias áreas, isto é, para analisar tematicamente cada menção tinha seis hipóteses. As menções podiam ser classificadas como: imagem institucional, produtos, campanhas, concorrência, assistência e venda. Para além disto, depois de inserir cada menção em uma ou mais destas áreas temáticas criei um campo para dizer qual o sentimento agregado a cada menção, ou seja se as menções eram negativas, positivas, neutras ou mistas (figura 6).

	A	B	C	D	F	G	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	Profile	Network	Post date	Username	Type	Total likes	Link	FB Post LinMessage	Title	Caption	Description	Imagem institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas	Sentimento	
895	Peugeot	Facebook	20121101	Fabio Gome	photo	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos de Br Venda,				x					x	Neutra
896	Peugeot	Facebook	20121101	Joaquim Ali	link	0	http://ww	http://www.standvirt	Peugeot 20	www.stand	Encontre Peugeo		x					x	Neutra
897	Peugeot	Facebook	20121101	Paula Matt	photo	7	http://ww	http://www.A Mariana	Fotos de Fe Especial V.				x						Neutra
898	Peugeot	Facebook	20121101	Rui Melo	link	0	http://ww	http://shar.es/cRILL	Peugeot 30	www.tribal	Encontre Peugeo		x					x	Neutra
899	Peugeot	Facebook	20121101	Bruno Sous	status	0	http://www	facebook	Alguém tem jantes ferro 14,	Peugeot para venda			x					x	Neutra
900	Peugeot	Facebook	20121101	Manuela T	status	1	http://www	facebook	ENFANTS			x							Neutra
901	Peugeot	Facebook	20121101	Paulo Monf	link	0	http://ww	http://www.standvirt	Peugeot 30	www.stand	Encontre Peugeo		x					x	Neutra
902	Peugeot	Facebook	20121101	Jorge Abrei	photo	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da cri Turboll Vs				x		x				Neutra
903	Peugeot	Facebook	20121101	Pedro Mori	status	1	http://www	facebook	foi feito			x							Neutra
904	Peugeot	Facebook	20121101	Cátia Dias	photo	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos de M.Vendo Peugeot 307 HDI VAN				x					x	Neutra
905	Peugeot	Facebook	20121101	Titi Costa O	photo	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da cri Paris Moto Show 2012: Peuge				x						Neutra
906	Peugeot	Facebook	20121101	José Calçad	status	3	http://www	facebook	serve de				x						Neutra
907	Peugeot	Twitter	20121130	PedroMGoncalves		0	http://twitter	.com/#	RT @rcatalao: "Condutores de BMW, Peugeot, Seat				x						Neutra
908	Peugeot	Twitter	20121130	CMPMendes1		0	http://twitter	.com/#	O meu é um golf. Está explicado então. » @rcatalao:				x						Neutra
909	Peugeot	Twitter	20121130	Speeder76		0	http://twitter	.com/#	RT @rcatalao: "Condutores de BMW, Peugeot, Seat				x						Neutra
910	Peugeot	Twitter	20121130	ricardomsantos		0	http://twitter	.com/#	@rcatalao: "Condutores de BMW, Peugeot, Seat e V				x						Neutra
911	Peugeot	Twitter	20121130	rcatalao		0	http://twitter	.com/#	"Condutores de BMW, Peugeot, Seat e Volkswagen t				x						Neutra
912	Peugeot	Twitter	20121129	duartebarreto		0	http://twitter	.com/#	@duartebarosa por enquanto n há carro pa ninguém					x					Neutra
913	Peugeot	Twitter	20121127	pasteleiras		0	http://twitter	.com/#	peugeot: comprei esta menina no mes passado.o qua					x					Neutra
914	Peugeot	Twitter	20121126	MSBNPortugal		0	http://twitter	.com/#	ganhar um					x					Neutra
915	Peugeot	Twitter	20121126	PedroSDS		0	http://twitter	.com/#	@Catarinalustino no meu bote (digo bote pq é um pe					x					Neutra
916	Peugeot	Twitter	20121123	matias_pedro		0	http://twitter	.com/#	Esse é o carro ideal para a Sonia Brazão RT @pinhoq					x					Positivo
917	Peugeot	Twitter	20121123	sr_meireles		0	http://twitter	.com/#	como estragar um Peugeot 406 Coupe e um Ferrari F					x					Neutra
918	Peugeot	Twitter	20121122	Pressauto		0	http://twitter	.com/#	Peugeot de Mangualde produz 450 furgões Partner p				x		x				Neutra
919	Peugeot	Twitter	20121122	quiczarvalho		0	http://twitter	.com/#	cárréeega peugeot, enguia-lhe sempu lá fóra, ché po				x						Positivo

Figura 6. Análise da marca Peugeot (fonte: Elaboração própria)

## 7.5.1 Peugeot

Na análise à marca Peugeot (exemplo no anexo 8), percebi que a maioria das menções à marca (550) são devido a produtos, 433 são devido à imagem institucional da marca, 210 a vendas, 44 à concorrência, 34 a campanhas e 3 à assistência. Na rede facebook e nos blogs, a maioria das menções são relativas aos seus produtos, no twitter e nas notícias são relativas à imagem institucional da marca, As três menções que tinham a assistência como tema foram as três feitas no facebook (quadro 11).

	Imagem Institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas
TOTAL	433	550	34	44	3	210
Total (facebook)	371	499	34	39	3	205
Total (twitter)	46	24	0	3	0	1
Total (blogs)	8	24	0	1	0	1
Total (news)	8	3	0	1	0	3

Quadro 11: Análise temática da marca Peugeot (fonte: elaboração própria)

Quanto ao sentimento inerente a cada menção, a maioria das menções são neutras (908), depois 100 são positivas, 10 negativas e 1 mista. Dentro das 908 menções neutras, 812 foram feitas no facebook, 62 no twitter, 24 em blogs e 10 nas notícias. As 100 menções positivas, foram feitas maioritariamente, 85, também no facebook, no twitter 6, nos

blogs 8 e nas notícias uma, as 10 negativas foram 8 feitas no facebook e as outras duas no twitter. A menção mista, ou seja que era positiva e negativa ao mesmo tempo, foi feita no twitter (quadro 12).

	Neutra	Positivo	Negativo	Misto
TOTAL	908	100	10	1
Total (facebook)	812	85	8	0
Total (twitter)	62	6	2	1
Total (blogs)	24	8	0	0
Total (news)	10	1	0	0

**Quadro 12:** Análise do sentimento inerente às menções da marca Peugeot (fonte: elaboração própria)

As menções que foram caracterizadas como imagem institucional, 410 foram neutras, 19 positivas, 3 negativas e 1 mista. As em que o tema era produto, 469 eram neutras, 74 positivas e 7 negativas e as que foram caracterizadas como campanhas, 29 eram neutras e 5 positivas. Na área concorrência, foram consideradas 42 neutras e 2 positivas, quanto à assistência uma menção era neutra e as outras duas positivas e finalmente na área das vendas, 207 foram consideradas neutras e 3 positivas (quadro 13).

	Imagem Institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas
Neutra	410	469	29	42	1	207
Positivo	19	74	5	2	2	3
Negativo	3	7	0	0	0	0
Misto	1	0	0	0	0	0

**Quadro 13:** Cruzamento da análise temática e da análise de sentimento da Peugeot (fonte: elaboração própria)

As menções da marca Peugeot durante este período de tempo, tiveram uma média de aproximadamente 1 like por menção e a menção com mais likes teve 71 e foi numa partilha de uma foto que segundo o utilizador seria o melhor Peugeot de sempre.

## 7.5.2 Seat

Com a análise à marca Seat (exemplo no anexo 9) consegui perceber que a marca tem maioritariamente menções que têm como tema os seus produtos. Para além destas 1226 menções, têm 257 sobre vendas, 140 sobre campanhas da marca, 131 sobre a sua imagem institucional, 98 são sobre a concorrência e 7 sobre a assistência.

No twitter as menções da marca são a maioria sobre a sua imagem institucional, enquanto nas outras três redes sociais analisadas é devido aos produtos das marcas que os utilizadores mais as mencionam (quadro 14).

	Imagem Institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas
TOTAL	131	1226	140	98	7	257
Total (facebook)	84	1156	129	79	7	248
Total (twitter)	31	24	8	2	0	6
Total (blogs)	6	35	3	11	0	2
Total (news)	10	11	0	6	0	1

**Quadro 14:** Análise temática da marca Seat (fonte: elaboração própria)

A maioria das menções à marca têm um sentimento neutro associado (1328), 21 menções são positivas, 11 são negativas e uma é mista. Na rede facebook, 1220 menções são neutras, 18 positivas e 6 negativas, no twitter, 46 são neutras, 3 positivas, 1 negativa e 1 mista. Nos blogs e nas notícias todas as menções são neutras, não havendo assim menções positivas e negativas (quadro 15).

	Neutra	Positivo	Negativo	Misto
TOTAL	1328	21	11	1
Total (facebook)	1219	18	6	0
Total (twitter)	46	3	1	1
Total (blogs)	42	0	0	0
Total (news)	21	0	0	0

**Quadro 15:** Análise do sentimento inerente às menções da marca Seat (fonte: elaboração própria)

Dentro das menções em que a área temática é a imagem institucional, 119 são neutras, 10 são negativas, uma é positiva e uma tem o sentimento misto, quanto à área dos produtos 1205 menções têm um sentimento neutro, 20 são positivos e um é negativo. Quanto às campanhas 138 são neutras e duas positivas, nas menções sobre a concorrência 94 menções são neutras e 4 são negativas para a marca. No que diz respeito à assistência, há 7 menções neutras e nas vendas as 257 menções também têm um sentimento neutro associado (quadro 16).

	Imagem Institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas
Neutro	119	1205	138	94	7	257
Positivo	1	20	2	0	0	0
Negativo	10	1	0	4	0	0
Misto	1	0	0	0	0	0

**Quadro 16:** Cruzamento da análise temática e da análise de sentimento da Seat (fonte: elaboração própria)

As menções da marca Seat, tiveram uma média de aproximadamente 1 like por menção e a menção com mais likes teve 104 e foi numa partilha de uma foto de um Seat publicada no standvirtual em que perguntavam o que é que mais gostavam de ver num Seat.

### 7.5.3 Citroen

Com a análise da marca Citroen (exemplo no anexo 10), percebeu-se que esta marca é mencionada na maior parte das vezes devido aos seus produtos, esta área foi responsável por 475 menções à marca, 366 foi devido à imagem institucional, no tema das campanhas a marca foi mencionada 19 vezes e na da concorrência 17 vezes. Para além disto, a marca foi mencionada 10 vezes devido à assistência e 173 vezes devido a vendas (quadro 17).

	Imagem Institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas
TOTAL	366	457	19	17	10	173
Total (facebook)	273	374	8	5	9	172
Total (twitter)	43	43	2	5	1	1
Total (blogs)	37	35	9	6	0	0
Total (news)	13	5	0	1	0	0

**Quadro 17:** Análise temática da marca Citroen (fonte: elaboração própria)

O sentimento mais associado à Citroen, é o neutro, para além deste 44 menções são positivas e 9 negativas. Na rede social, facebook, 612 menções são neutras, 37 são positivas e duas são negativas, no twitter o sentimento mais associado à marca também é o neutro, pois 73 menções são associadas a este sentimento, 7 são positivas e 6 negativas. Quanto aos blogs, 71 das menções feitas nesta rede são neutras e uma negativa. Todas as menções feitas através das notícias são neutras (quadro 18).

	Neutro	Positivo	Negativo	Misto
TOTAL	774	44	9	0
Total (facebook)	612	37	2	0
Total (twitter)	73	7	6	0
Total (blogs)	71	0	1	0
Total (news)	18	0	0	0

**Quadro 18:** Análise do sentimento inerente às menções da marca Citroen (fonte: elaboração própria)

As menções relacionadas com a imagem institucional da empresa, 346 têm um sentimento neutro, 13 são positivas e 7 negativas, 424 menções sobre os produtos são neutras, 31 são positivas e 2 negativas, quanto à área das campanhas há 15 neutras e 4 positivas. Na concorrência, 14 das menções têm um sentimento neutro, uma é positiva e duas negativas, na assistência da marca 9 são neutras e uma é positiva, nas vendas também o sentimento mais inerente à marca é o neutro, pois tem 171 menções com este sentimento e tem ainda duas positivas (quadro 19).

	Imagem Institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas
Neutra	346	424	15	14	9	171
Positivo	13	31	4	1	1	2
Negativo	7	2	0	2	0	0
Misto	0	0	0	0	0	0

**Quadro 19:** Cruzamento da análise temática e da análise de sentimento da Citroen (fonte: elaboração própria)

As menções da marca Citroen, tiveram uma média de aproximadamente 2 likes por menção e a menção com mais likes teve 987 e foi numa publicação da própria marca sobre um filme de um novo modelo da marca.

## 9 CONCLUSÃO

O facebook e o twitter já possuem ferramentas para medir eficazmente a presença das marcas nas respetivas redes, mas continuam a haver erros noutras plataformas, como o Pinterest que ainda não disponibilizou uma forma de pesquisar dados que possam ser utilizadas pelas ferramentas de análise e o Instagram que não disponibiliza a opção de filtrar as pesquisas por idiomas .

É importante estar-se sempre atentos às alterações das redes sociais, mas principalmente, é importante não estar apenas à espera do que as redes sociais disponibilizam, mas sim criar métodos de análise de dados.

Na markdata para além da recolha das menções das marcas nas redes sociais, facebook e twitter, considera-se importante do número de notícias em que se referem às marcas, pois muitas vezes o que se refere na comunicação social relaciona-se com o que os utilizadores referem nas redes sociais.

Em 2012, o Pingo Doce foi a marca com maior número de referências nas redes sociais, segundo os dados do serviço Social Media Explorer o ponto alto foi registado no dia 1 de maio em que foram contabilizadas mais de três mil referências.

Os objetivos do meu estágio foram atingidos com sucesso, pois executei tudo o que me foi solicitado da melhor forma possível, esforçando-me ao máximo para que tudo corresse da melhor maneira.

Cada vez, há mais marcas a solicitar o serviço de validação de menções, efetuado através do Social Media Explorer, e então todo o trabalho que por mim foi feito, foi útil tanto para ter o programa atualizado como para se alguma marca o solicitar ter acesso aos dados verificados por mim.

Com os resultados obtidos através da primeira pesquisa que realizei, sobre a presença das marcas nas redes sociais, foi perceptível entender que hoje em dia, as marcas estão praticamente todas a apostar nestas redes, com uma presença ativa.

Através da análise de menções, percebi que por vezes as marcas que têm página no facebook não são as mais mencionadas, exemplo disso é o Pingo Doce que apesar de não ter página no facebook, foi a marca mais mencionada dentro da área das Grandes Superfícies.

A análise que efetuei às três marcas de automóveis, é a análise mais solicitada pelas empresas, pois classifica-se cada menção que entra, tanto pelo sentimento que lhe é atribuído como por categoria, assim as marcas conseguem ter uma ideia do que é mais falado e se é algo positivo ou negativo, com os resultados que obtive a maioria das menções destas três marcas são neutras e sobre os produtos das marcas.

Este trabalho, permitiu-me a aprofundar tudo o que realizei no meu estágio, e a melhorar os meus conhecimentos. A partir deste trabalho vai ser mais fácil, eu realizar vários relatórios para os clientes da markdata, que solicitem o serviço de validação do Social Media Explorer.



## BIBLIOGRAFIA

- Berthon, P. R., Pitt, L. F., Plangger, K., & Shapiro, D. (2012). Marketing Meets Web 2.0, Social Media, and Creative Consumers: Implications for International Marketing Strategy. *Business Horizons*, 55, 261-271.
- Chu, S., & Kim, Y. (2011). Determinants of Consumer Engagement in Electronic Wordofmouth (eWOM) in Social Networking Websites. *International Journal of Advertising*, 30, 47-75.
- Constantinides, E., & Fountain, S. (2008). Web 2.0: Conceptual Foundations and Marketing Issues. *Journal of Direct, Data and Digital Marketing Practice*, 9, 231-244.
- Erdogmus, Í. E., & Çiçek, M. (2012). The impact of social media marketing on brand loyalty. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 1353-1360.
- Fournier, S., & Avery, J. (2011). The Uninvited Brand. *Business Horizons*, 54, 193-207.
- Gruen, T. W., Osmanbekov, & Czaplewski. (2006). eWOM: The Impact of Customer-to-Customer Online Know-how eExchange on Customer Value and Loyalty. *Journal of Business Research*, 59, 449-45.
- Henning-Thurau, T., Gwinner, P., Walsh, G., & Gremler, D. (2004). Electronic Word of Mouth Via Consumer Opinion Platforms: What Motivates Consumers to Articulate Themselves on the Internet. *Journal of Interactive Marketing*, 18, 38-52.
- Jansen, B. J., Zhang, M., Sobel, K., & Chowdury, A. (2009). Twitter Power: Tweets as Electronic Word of Mouth. *Journal of the American Society for Information*, 1-20.
- Kaplan, A. M., & Haenlei, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business Horizons*, 53, 59-68.
- Kontopoulos, E., Berberidis, C., Dergiades, T., & Bassiliades, N. (2013). Ontology-based Sentiment Snalysis of Twitter Posts. *Expert Systems with Applications*.
- Mangold, W., & Faulds, D. (2009). Social Media: The New Hybrid Element of the Promotion Mix. *Business Horizons*, 52, 357-365.
- Marketeer. (2013, Janeiro). Grandes Superfícies nas Redes Sociais. *Marketeer nº198*, 72.
- Marktest. (2012-2013). Retrieved from Grupo Marktest: <http://www.marktest.com/wap/>
- Montoyo, A., Martínez-Barco, P., & Balahur, A. (2012). Subjectivity and Sentiment Analysis: An Overview of the Current State of the Area and Envisaged Developments. *Decision Support Systems*, 53, 675-679.
- Mostafa, M. M. (2013). More Than Words: Social Networks' Text Mining for Consumer Brand Sentiments. *Expert Systems with Applications*.

- Murdough, C. (2009). Social Media Measurement: It's Not Impossible. *Journal of Interactive Advertising*, 94-99.
- Palmer, A., & Koenig-Lewis, N. (2009). An Experiential, Social Network Based Approach to Direct Marketing. *Direct Marketing: An International Journal*, 3, 162-176.
- Trusov, M., Bucklin, R., & Pauwels, K. (2009). Effects of Word-of-mouth Versus Traditional Marketing: Finding From an Internet Social Networking Website. *Journal of Marketing*, 73, 90-102.
- Yang, Y., Duan, W., & Cao, Q. (2012). The Impact of Social and Conventional Media on Firm Equity Value: A Sentiment Analysis Approach. *Decision Support Systems*.
- Zagilia, M. E. (2012). Brand Communities Embedded in Social Networks. *Journal of Business Research*.



## ANEXO 1 – PROGRAMAS DE RÁDIO E TELEVISÃO NAS REDES SOCIAIS

1	Programa	Canal	Facebook	Fãs	Twitter	Followers	Hashtags	Palavras/expressões
2	5 para a Meia Noite	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/5meianoite">http://www.facebook.com/5meianoite</a>	625.539	<a href="https://twitter.com/5mnoite">https://twitter.com/5mnoite</a>	11.369	#5mnoite	"5 para a meia noite"
3	Praça da Alegria	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/pracadaalegria">http://www.facebook.com/pracadaalegria</a>	39.209				"praça da alegria"
4	Portugal no Coração	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/portugalnocoracao.rtp">http://www.facebook.com/portugalnocoracao.rtp</a>	36.739				"portugal no coração"; "rtp"
5	Estado de Graça	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/estadodegraca">http://www.facebook.com/estadodegraca</a>	37.710				"estado de graça"; "rtp"
6	Prós e Contras	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/prosecontras">http://www.facebook.com/prosecontras</a>	25.080				"prós e contras"; "programa"
7	Top Chef	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/topchefrtp">http://www.facebook.com/topchefrtp</a>	4.658				"topchef"
8	Decisão Final	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/decisaofinal">http://www.facebook.com/decisaofinal</a>	864				"decisão final"; "malato"
9	Portugueses pelo Mundo	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/portuguesespelomundo">http://www.facebook.com/portuguesespelomundo</a>	25.212				"portugueses pelo mundo"; "programa"
10	Linha da Frente	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/linhadafrente">http://www.facebook.com/linhadafrente</a>	3.050				"linha da frente"; "rtp"
11	TOP+	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/topmais.rtp">http://www.facebook.com/topmais.rtp</a>	11.076				"top+"; "rtp"
12	Herman 2012	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/hermaniose2012">http://www.facebook.com/hermaniose2012</a>	10.167				"Herman 2012"
13	Vidas em Jogo	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/VidasEmJogo">http://www.facebook.com/VidasEmJogo</a>	70.837	<a href="https://twitter.com/vidas_em_jo">https://twitter.com/vidas_em_jo</a>	34.823	#vidas_em_jo	"Vidas em jogo"; "telenovela"
14	Bom Dia Portugal	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/pages/Bom-dia-Portugal/1534">http://www.facebook.com/pages/Bom-dia-Portugal/1534</a>	7.297				"Bom Dia Portugal"; "notícia"; "rtp"
15	Sexta às 9	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/SextaAs9">http://www.facebook.com/SextaAs9</a>	1.750				"sexta às 9"; "rtp"
16	Planeta Música	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/planetamusica.rtp">http://www.facebook.com/planetamusica.rtp</a>	6.506				"Planeta música"; "rtp"
17	Criativar	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/pages/Criativar/26204322050">http://www.facebook.com/pages/Criativar/26204322050</a>	203				"Criativar"; "responsabilidade"
18	Construtores de Império	rtp1	<a href="http://www.facebook.com/pages/Construtores-de-Imp%20">http://www.facebook.com/pages/Construtores-de-Imp%</a>	24				"construtores de impérios"
19	Bairro Alto	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/bairroalto.rtp">http://www.facebook.com/bairroalto.rtp</a>	6.837				"bairro alto"; "rtp2"; "entrevista"
20	Câmara Clara	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/camaraclara">http://www.facebook.com/camaraclara</a>	16.331	<a href="https://twitter.com/camara_clara">https://twitter.com/camara_clara</a>	343	#camara clara	"câmara clara"; "rtp"
21	Zig Zag	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/ziqzagrtp">http://www.facebook.com/ziqzagrtp</a>	12.727				"zig zag"; "rtp"
22	Sociedade Civil	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/SociedadeCivil">http://www.facebook.com/SociedadeCivil</a>	13.869	<a href="https://twitter.com/SociedadeCiv">https://twitter.com/SociedadeCiv</a>	1.625	#SociedadeCivil	"sociedade civil"; "rtp"
23	Biosfera	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/biosfera.rtp">http://www.facebook.com/biosfera.rtp</a>	12.699				"biosfera"; "rtp"
24	Nativos Digitais	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/nativosdigitais">http://www.facebook.com/nativosdigitais</a>	3.175	<a href="https://twitter.com/nativosdigitais">https://twitter.com/nativosdigitais</a>	28	#nativosdigitais	"nativos digitais"; "rtp2"
25	ESEC-TV	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/esectv">http://www.facebook.com/esectv</a>	1.305	<a href="https://twitter.com/ESEC_TV">https://twitter.com/ESEC_TV</a>	120	#ESEC_TV	"Esec-tv"
26	Ingrediente Secreto	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/ingredientesecreto.tv">http://www.facebook.com/ingredientesecreto.tv</a>	77.451				"Ingrediente secreto"; "Sá Pessoa"; "com ciência"; "rtp"
27	Com Ciência	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/comciencia">http://www.facebook.com/comciencia</a>	5.834				"onda curta"; "rtp"
28	Onda Curta	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/ondacurta">http://www.facebook.com/ondacurta</a>	838				"Palcos"; "rtp"; "concerto"
29	Palcos	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/palcos">http://www.facebook.com/palcos</a>	4.785				"o nosso tempo"; "programa"; "rtp"
30	O Nosso Tempo	rtp2	<a href="http://www.facebook.com/onossotempoptp">http://www.facebook.com/onossotempoptp</a>	917				"Toca a Mexer"; "programa"
31	Toca a Mexer	sic	<a href="http://www.facebook.com/tocaamexerasic">http://www.facebook.com/tocaamexerasic</a>	3.604	<a href="https://twitter.com/TocaAMexer">https://twitter.com/TocaAMexer</a>	56	#TocaAMexer	"boa tarde"; "sic"; "lino"
32	Boa Tarde	sic	<a href="http://www.facebook.com/boatarde.sic">http://www.facebook.com/boatarde.sic</a>	54.795				"Alta Definição"; "entrevista"
33	Alta Definição	sic	<a href="http://www.facebook.com/alta.definicao">http://www.facebook.com/alta.definicao</a>	129.985	<a href="https://twitter.com/alta_definicao">https://twitter.com/alta_definicao</a>	168	#alta_definicao	"fama show"; "sic"
34	Fama Show	sic	<a href="http://www.facebook.com/fama_show">http://www.facebook.com/fama_show</a>	91.119	<a href="https://twitter.com/famashowsic">https://twitter.com/famashowsic</a>	178	#famashowsic	"Querida Julia"; "programa"
35	Querida Julia	sic	<a href="http://www.facebook.com/queridajulia">http://www.facebook.com/queridajulia</a>	64.391	<a href="https://twitter.com/QueridaJuliaS">https://twitter.com/QueridaJuliaS</a>	31	#QueridaJuliaS	"Gosto Disto"; "sic"
36	Gosto Disto	sic	<a href="http://www.facebook.com/GostoDisto">http://www.facebook.com/GostoDisto</a>	224.434				"e-especial"
37	E-Especial	sic	<a href="http://www.facebook.com/sic.especial">http://www.facebook.com/sic.especial</a>	13.870				"edição da manhã"; "notícia"
38	Edição da Manhã	sic	<a href="http://www.facebook.com/edicaodamanha">http://www.facebook.com/edicaodamanha</a>	9.317				"Dancin Days"; "telenovela"
39	Dancin Days	sic	<a href="http://www.facebook.com/DancinDays">http://www.facebook.com/DancinDays</a>	27.668	<a href="https://twitter.com/DancinDaysS">https://twitter.com/DancinDaysS</a>	168	#DancinDaysS	"Momentos de Mudança"; "sic"
40	Momentos de Mudança	sic	<a href="http://www.facebook.com/pages/Momentos-de-Mudan%2">http://www.facebook.com/pages/Momentos-de-Mudan%</a>	1.430				"Família Mata"; "sic"
41	Família Mata	sic	<a href="http://www.facebook.com/pages/Familia-Mata/2024095">http://www.facebook.com/pages/Familia-Mata/2024095</a>	2.871				"Minutos Mágicos"; "programa"
42	Minutos Mágicos	sic	<a href="http://www.facebook.com/minutosmagicos">http://www.facebook.com/minutosmagicos</a>	25.978				"Grande Reportagem"; "sic"
43	Grande Reportagem	sic	<a href="http://www.facebook.com/reportagemfic">http://www.facebook.com/reportagemfic</a>	41.218	<a href="https://twitter.com/GR_SIC">https://twitter.com/GR_SIC</a>	28	#GR_SIC	"Dr. White"; "sic"
44	Dr. White	sic	<a href="http://www.facebook.com/ocaminhoparaafelicidade">http://www.facebook.com/ocaminhoparaafelicidade</a>	1.134				"Casa dos Segredos"
45	Casa dos Segredos	sic	<a href="http://www.facebook.com/secretstorycasadossegredos">http://www.facebook.com/secretstorycasadossegredos</a>	579.044	<a href="https://twitter.com/Secret_Story">https://twitter.com/Secret_Story</a>	7.375	#secret_storyPT	"Diário da Manhã"; "notícia"
46	Diário da Manhã	tvi	<a href="http://www.facebook.com/diariodamanhatvi">http://www.facebook.com/diariodamanhatvi</a>	6.443				"A Tarde é sua"; "tvi"
47	A Tarde é Sua	tvi	<a href="http://www.facebook.com/fatimalopesatardeesuatvi">http://www.facebook.com/fatimalopesatardeesuatvi</a>	78.828				"Doce Tentação"; "tvi"
48	Doce Tentação	tvi	<a href="http://www.facebook.com/novelaadocententacaotvi">http://www.facebook.com/novelaadocententacaotvi</a>	21.245	<a href="https://twitter.com/DoceTentacao">https://twitter.com/DoceTentacao</a>	299	#DoceTentacaoT	"Repórter tvi"; "programa"
49	Repórter tvi	tvi	<a href="http://www.facebook.com/pages/Rep%C3%B3rter-TVI/2">http://www.facebook.com/pages/Rep%C3%B3rter-TVI/2</a>	508				"Não há Bela sem João"
50	Não há Bela sem João	tvi	<a href="http://www.facebook.com/naohabelasemjoao">http://www.facebook.com/naohabelasemjoao</a>	18.856				"Louco Amor"; "telenovela"
51	Louco Amor	tvi	<a href="http://www.facebook.com/novelaLoucoAmortvi">http://www.facebook.com/novelaLoucoAmortvi</a>	11.687				"Doida por Ti"; "telenovela"
52	Doida por Ti	tvi	<a href="http://www.facebook.com/tvidoidaportvi">http://www.facebook.com/tvidoidaportvi</a>	3.038				"Comentários de Marcelo Rebelo de S"
53	Comentários de Marcelo Rebelo de S	tvi	<a href="http://www.facebook.com/pages/Coment%C3%A1rios-2">http://www.facebook.com/pages/Coment%C3%A1rios-2</a>	250				"Somos Portugal"; "tvi"
54	Somos Portugal	tvi	<a href="http://www.facebook.com/SomosPortugalTvi">http://www.facebook.com/SomosPortugalTvi</a>	2.621				"Video Pop"; "tvi"
55	Video Pop	tvi	<a href="http://www.facebook.com/videoportvi">http://www.facebook.com/videoportvi</a>	67.913				"Autores"; "tvi"
56	Autores	tvi	<a href="http://www.facebook.com/autoresTvi24">http://www.facebook.com/autoresTvi24</a>	638				"Face to Face"; "entrevista"
57	Face to Face	tvi ficção	<a href="http://www.facebook.com/FaceToFacetvi">http://www.facebook.com/FaceToFacetvi</a>	924				"Espírito Indomável"; "tvi"
58	Espírito Indomável	tvi ficção	<a href="http://www.facebook.com/espiritoindomaveltvi">http://www.facebook.com/espiritoindomaveltvi</a>	27.646	<a href="https://twitter.com/Esp_Indomavel">https://twitter.com/Esp_Indomavel</a>	26	#Esp_Indomavel	"Remédio Santo"; "telenovela"
59	Remédio Santo	tvi ficção	<a href="http://www.facebook.com/remediosantotvi">http://www.facebook.com/remediosantotvi</a>	21.361				"Video Clip"; "tvi ficção"
60	Video Clip	tvi24	<a href="http://www.facebook.com/videoclipTvi24">http://www.facebook.com/videoclipTvi24</a>	26				"Mais Futebol"; "tvi24"
61	Mais Futebol	tvi24	<a href="http://www.facebook.com/maisfutebol">http://www.facebook.com/maisfutebol</a>	92.182	<a href="https://twitter.com/maisfutebol_iol">https://twitter.com/maisfutebol_iol</a>	13.012	#maisfutebol_iol	"Cinebox"
62	Cinebox	tvi24	<a href="http://www.facebook.com/CineboxTVI24">http://www.facebook.com/CineboxTVI24</a>	9.142				"Governo Sombra"; "tvi"
63	Governo Sombra	tvi24	<a href="http://www.facebook.com/oGovernoSombra">http://www.facebook.com/oGovernoSombra</a>	2.007				"Marca Pessoal"; "programa"
64	Marca Pessoal	tvi24	<a href="http://www.facebook.com/MarcaPessoaltvi24">http://www.facebook.com/MarcaPessoaltvi24</a>	839				"fotografia total"; "tvi24"
65	Fotografia Total	tvi24	<a href="http://www.facebook.com/pages/Fotografia-Total/34563">http://www.facebook.com/pages/Fotografia-Total/34563</a>	2.595				"Portugal Português"; "tvi24"
66	Portugal Português	tvi24	<a href="http://www.facebook.com/PortugalPortugues">http://www.facebook.com/PortugalPortugues</a>	1.275				"Querido, Mudei a casa"
67	Querido, Mudei a Casa	sic mulher	<a href="http://www.facebook.com/queridomudeiacasa">http://www.facebook.com/queridomudeiacasa</a>	260.890				"Vizinho, Mudei a Loja"
68	Vizinho, Mudei a Loja	sic mulher	<a href="http://www.facebook.com/vizinhomudeialoja">http://www.facebook.com/vizinhomudeialoja</a>	1.413				"Boarding Pass"; "sic"
69	Boarding Pass	sic mulher	<a href="http://www.facebook.com/boardingpass.sicm">http://www.facebook.com/boardingpass.sicm</a>	5.082				"Curto Circuito"; "sic"
70	Curto Circuito	sic radical	<a href="http://www.facebook.com/curtocircuito">http://www.facebook.com/curtocircuito</a>	132.969	<a href="https://twitter.com/ccradical">https://twitter.com/ccradical</a>	9.595	#ccradical	"Gato Fedorento"
71	Gato Fedorento	sic radical	<a href="http://www.facebook.com/gatofedorento">http://www.facebook.com/gatofedorento</a>	151.248	<a href="https://twitter.com/gato_fedorento">https://twitter.com/gato_fedorento</a>	4.676	#gato_fedorento	"Filho da Pub"; "sic"
72	Filho da Pub	sic radical	<a href="http://www.facebook.com/FilhodaPub">http://www.facebook.com/FilhodaPub</a>	8.442	<a href="https://twitter.com/FilhodaPub">https://twitter.com/FilhodaPub</a>	171	#FilhodaPub	"A Última Ceia"; "Rui Unas"
73	A Última Ceia	sic radical	<a href="http://www.facebook.com/UltimaCeia">http://www.facebook.com/UltimaCeia</a>	22.059	<a href="https://twitter.com/aultimaceia">https://twitter.com/aultimaceia</a>	1.185	#aultimaceia	"Para algo completamente Indiferente"
74	Para algo completamente Indiferente	sic radical	<a href="http://www.facebook.com/PACINDIFERENTE">http://www.facebook.com/PACINDIFERENTE</a>	6.752				"Bruno Aleixo"; "programa"
75	O Programa de Aleixo	sic radical	<a href="http://www.facebook.com/brunoaleixo">http://www.facebook.com/brunoaleixo</a>	137.673	<a href="https://twitter.com/brunoaleixo">https://twitter.com/brunoaleixo</a>	41.970	#brunoaleixo	

76	A Corrida Mais Louca	sic radical	<a href="http://www.facebook.com/amazingrace">http://www.facebook.com/amazingrace</a>	1.449.350	<a href="https://twitter.com/amazingrace">https://twitter.com/amazingrace</a>	127.263	#AmazingRace	"A corrida mais louca do mundo"
77	Imagens de Marca	Sic noticias	<a href="http://www.facebook.com/imagensdemarca">http://www.facebook.com/imagensdemarca</a>	10.256	<a href="https://twitter.com/ImagensdeMa">https://twitter.com/ImagensdeMa</a>	1.811	#ImagensdeMarc	"Imagens de Marca"; "sic"
78	Eixo do Mal	Sic noticias	<a href="http://www.facebook.com/oeixodomal">http://www.facebook.com/oeixodomal</a>	17.259				"eixo do mal"; "sic"
79	Falar Global	sic noticias	<a href="http://www.facebook.com/falarglobal">http://www.facebook.com/falarglobal</a>	10.301				"falar global"; "sic"; "noticias"
80	Volante	sic noticias	<a href="http://www.facebook.com/VolanteTV">http://www.facebook.com/VolanteTV</a>	4.826				"Volante"; "sic"
81	Lua Vermelha	Sic K	<a href="http://www.facebook.com/luavermelha.sic">http://www.facebook.com/luavermelha.sic</a>	113.609	<a href="https://twitter.com/LuaVermelha">https://twitter.com/LuaVermelha</a>	343	#LuaVermelha p	"Lua Vermelha"; "sic"
82	Ler +, ler melhor	rtp informac	<a href="http://www.facebook.com/pages/Ler-Mais-Ler-Melhor/11">http://www.facebook.com/pages/Ler-Mais-Ler-Melhor/11</a>	4.775				"ler +, ler melhor" rtp"
83	Mundo Automóvel	rtp informac	<a href="http://www.facebook.com/MundoAutomovel">http://www.facebook.com/MundoAutomovel</a>	2.313				"mundo automóvel"; "rtp"; "seat"
84	Portugal Aqui Tão Perto	rtp internaci	<a href="http://www.facebook.com/portugal.perto">http://www.facebook.com/portugal.perto</a>	215				"portugal aqui tão perto"; "rtp"
85	Bem-vindos	rtp Africa	<a href="http://www.facebook.com/bemvindosrtpafrica">http://www.facebook.com/bemvindosrtpafrica</a>	507				"bem-vindos"; "rtp"; "africa"
86	Telebalada	Canal Q	<a href="http://www.facebook.com/telebaladascanalq">http://www.facebook.com/telebaladascanalq</a>	1.086				"telebaladas"
87	O Que Fica do Que Passa	Canal Q	<a href="http://www.facebook.com/oqueficadoquepassa">http://www.facebook.com/oqueficadoquepassa</a>	221				"o que fica do que passa"; "noticia"
88	A Costeleta de Adão	Canal Q	<a href="http://www.facebook.com/acosteletadeadao">http://www.facebook.com/acosteletadeadao</a>	2.146				"A costeleta de adão"
89	Inferno	Canal Q	<a href="http://www.facebook.com/inferno.canalq">http://www.facebook.com/inferno.canalq</a>	1.203				"inferno"; "canal q"
90	Paradoxo da Tangência	Canal Q	<a href="http://www.facebook.com/paradoxodatangencia">http://www.facebook.com/paradoxodatangencia</a>	705				"paradoxo da tangência"
91	Clube da Palavra	Canal Q	<a href="http://www.facebook.com/clubedapalavra">http://www.facebook.com/clubedapalavra</a>	1.867				"clube da palavra"; "canal q"
92	Inimigo Público	Canal Q	<a href="http://www.facebook.com/pages/Inimigo-P%C3%BAblico">http://www.facebook.com/pages/Inimigo-P%C3%BAblico</a>	93.597	<a href="https://twitter.com/inimigo">https://twitter.com/inimigo</a>	26.043	#inimigo	"inimigo público"; "noticia"
93	Sacanas Sem Lei	Canal Q	<a href="http://www.facebook.com/pages/Sacanas-Sem-Lei-Car">http://www.facebook.com/pages/Sacanas-Sem-Lei-Car</a>	124				"sacanas sem lei"; "canal q"
94	Family Guy	fox	<a href="http://www.facebook.com/FamilyGuy">http://www.facebook.com/FamilyGuy</a>	48.651.006	<a href="https://twitter.com/FamilyGuyonf">https://twitter.com/FamilyGuyonf</a>	557.66	#familyguyonfox	"family Guy"
95	American Dad	fox	<a href="http://www.facebook.com/AmericanDad">http://www.facebook.com/AmericanDad</a>	14.693.585	<a href="https://twitter.com/americanadaf">https://twitter.com/americanadaf</a>	200.118	#AmericanDadF	"American Dad"
96	OS Simpsons	fox	<a href="http://www.facebook.com/TheSimpsons">http://www.facebook.com/TheSimpsons</a>	56.164.093				"Simpsons"
97	Dexter	fox	<a href="http://www.facebook.com/dexter">http://www.facebook.com/dexter</a>	12.677.131	<a href="https://twitter.com/SHO_dexter">https://twitter.com/SHO_dexter</a>	380.109	#SHO_Dexter	"Dexter"
98	Dr. House	fox	<a href="http://www.facebook.com/House">http://www.facebook.com/House</a>	28.732.602	<a href="https://twitter.com/houseonfox">https://twitter.com/houseonfox</a>	209.496	#HOUSEonFOX	"Dr. House"
99	Foi assim que aconteceu	fox	<a href="http://www.facebook.com/HowIMetYourMotherCBS">http://www.facebook.com/HowIMetYourMotherCBS</a>	22.276.678	<a href="https://twitter.com/himym_cbs">https://twitter.com/himym_cbs</a>	266.748	#HIMYM CBS	"Foi assim que aconteceu"; "série"
100	Anatomia de Grey	fox life	<a href="http://www.facebook.com/GreysAnatomy">http://www.facebook.com/GreysAnatomy</a>	18.571.736	<a href="https://twitter.com/GreysABC">https://twitter.com/GreysABC</a>	415.572	#GreysABC	"Anatomia de Grey"
101	Glee	fox life	<a href="http://www.facebook.com/Glee">http://www.facebook.com/Glee</a>	21.140.363	<a href="https://twitter.com/GLEEonFOX">https://twitter.com/GLEEonFOX</a>	1.636.372	#GLEEonFOX	"Glee"
102	Mentes Criminosas	axn	<a href="http://www.facebook.com/CriminalMinds">http://www.facebook.com/CriminalMinds</a>	12.833.101	<a href="https://twitter.com/CrimMinds_C">https://twitter.com/CrimMinds_C</a>	323.905	#CrimMinds CB	"Mentes criminosas"; "série"
103	Investigação Criminal	axn	<a href="http://www.facebook.com/NCIS">http://www.facebook.com/NCIS</a>	16.520.293	<a href="https://twitter.com/NCIS_CBS">https://twitter.com/NCIS_CBS</a>	263.792	#NCIS CBS	"Investigação Criminal"; "série"
104	O Mentalista	axn	<a href="http://www.facebook.com/TheMentalist">http://www.facebook.com/TheMentalist</a>	4.763.240	<a href="https://twitter.com/Mentalist_CB">https://twitter.com/Mentalist_CB</a>	120.910	#Mentalist CBS	"Mentalista"; "série"
105	CSI Nova York	axn	<a href="http://www.facebook.com/CSINY">http://www.facebook.com/CSINY</a>	7.461.031	<a href="https://twitter.com/csiny_cbs">https://twitter.com/csiny_cbs</a>	140.601	#CSINY CBS	"CSI Nova York"
106	CSI Miami	axn	<a href="http://www.facebook.com/CSIMiami">http://www.facebook.com/CSIMiami</a>	16.243.782	<a href="https://twitter.com/csiami_cbs">https://twitter.com/csiami_cbs</a>	152.651	#CSIMiami CBS	"CSI Miami"
107	Castle	axn	<a href="http://www.facebook.com/Castle">http://www.facebook.com/Castle</a>	2.741.662	<a href="https://twitter.com/Castle_ABC">https://twitter.com/Castle_ABC</a>	147.641	#Castle CBS	"Castle"; "série"
108	Grandes Manhãs	porto canal	<a href="http://www.facebook.com/manhasportocanal">http://www.facebook.com/manhasportocanal</a>	161				"Grandes manhãs"; "porto"
109	Bolhão Rouge	porto canal	<a href="http://www.facebook.com/Bolhao.Rouge">http://www.facebook.com/Bolhao.Rouge</a>	7.428				"Bolhão Rouge"
110	Caminhos da História	porto canal	<a href="http://www.facebook.com/pages/Caminhos-da-Hist%C3">http://www.facebook.com/pages/Caminhos-da-Hist%C3</a>	249				"caminhos da historia"; "porto canal"
111	Mundo Interior	porto canal	<a href="http://www.facebook.com/pages/Mundo-Interior/190683">http://www.facebook.com/pages/Mundo-Interior/190683</a>	213				"mundo interior"; "porto canal"
112	Porto Alive	porto canal	<a href="http://www.facebook.com/pages/Porto-Alive-Porto-Cana">http://www.facebook.com/pages/Porto-Alive-Porto-Cana</a>	242				"Porto Alive"; "programa"
113	Comissão Executiva	Económico	<a href="http://www.facebook.com/pages/Comiss%C3%A3o-Ex">http://www.facebook.com/pages/Comiss%C3%A3o-Ex</a>	13				"comissao executiva"; "economico"
114	Beyblade	Panda Bigg	<a href="http://www.facebook.com/officialbeyblade">http://www.facebook.com/officialbeyblade</a>	223.104				"beyblade"
115	Penas Pesadas	National Ge	<a href="http://www.facebook.com/pages/Pris%C3%B5es-Amer">http://www.facebook.com/pages/Pris%C3%B5es-Amer</a>	67				"penas pesadas"; "national"
116	Caçadores de Leilões	Discovery C	<a href="http://www.facebook.com/CacadoresDeLeiloes">http://www.facebook.com/CacadoresDeLeiloes</a>	118				"caçadores de leilões"
117	Pesca Radical	Discovery C	<a href="http://www.facebook.com/Pescaradicalversaoatuga">http://www.facebook.com/Pescaradicalversaoatuga</a>	19				"Deadliest Catch"
118	Caçadores de Mitos	Discovery C	<a href="http://www.facebook.com/MythBusters">http://www.facebook.com/MythBusters</a>	5.968.059	<a href="https://twitter.com/mythbusters">https://twitter.com/mythbusters</a>	1.153.441	#mythBusters	"Mythbusters"
119	Como são Feitas as Coisas	Discovery C	<a href="http://www.facebook.com/pages/How-Its-Made/219193">http://www.facebook.com/pages/How-Its-Made/219193</a>	538.805				"How it's made"
120	Monstros do Rio	Discovery C	<a href="http://www.facebook.com/RiverMonsters">http://www.facebook.com/RiverMonsters</a>	676.014				"River Monsters"
121	Jersey Shore	MTV	<a href="http://www.facebook.com/jerseyshoremtv">http://www.facebook.com/jerseyshoremtv</a>	18.554.533				"Jersey Shore"
122	Fala Brasil	TV Record	<a href="http://www.facebook.com/falabrasilrecord">http://www.facebook.com/falabrasilrecord</a>	2.528	<a href="https://twitter.com/falabrasil">https://twitter.com/falabrasil</a>	1.754	#falabrasil	"Fala Brasil"; "tv record"
123	Hoje Em Dia	TV Record	<a href="http://www.facebook.com/HojeEmDiaRecord">http://www.facebook.com/HojeEmDiaRecord</a>	7.491	<a href="https://twitter.com/hoje_em_dia">https://twitter.com/hoje_em_dia</a>	12.320	#hoje_em_dia	"Hoje em dia"; "programa"; "tv record"
124	Vidas Opostas	TV Record	<a href="http://www.facebook.com/VidasOpostas">http://www.facebook.com/VidasOpostas</a>	3.257	<a href="https://twitter.com/vidas_opostas">https://twitter.com/vidas_opostas</a>	1.915	#vidas_opostas	"Vidas opostas"; "novela"
125	Fala Portugal	TV Record	<a href="http://www.facebook.com/falaportugal">http://www.facebook.com/falaportugal</a>	1.402				"fala Portugal"; "tv record"
126	Balacobaco	TV Record	<a href="http://www.facebook.com/BalacobacoRecord">http://www.facebook.com/BalacobacoRecord</a>	14.651				"balacobaco"; "record"
127	Doutora Brinquedos	Disney Juni	<a href="http://www.facebook.com/McStuffinseDonny">http://www.facebook.com/McStuffinseDonny</a>	171				"doutora brinquedos"
128	Rosa Choque	RTV	<a href="http://www.facebook.com/pages/Rosa-Choque/227332">http://www.facebook.com/pages/Rosa-Choque/227332</a>	209				"rosa choque"; "rtv"

1	Programa	Rádio	Facebook	Fãs	Twitter	Followers	Hashtags	Palavras/expressões
2	À Volta dos Livros	Antena 1	<a href="http://www.facebook.com/voltadoslivros">http://www.facebook.com/voltadoslivros</a>	1.003				"à volta dos livros"; "programa"; "ante
3	A Vida dos Sons	Antena 1	<a href="http://www.facebook.com/avidadossons">http://www.facebook.com/avidadossons</a>	1.51				"a vida dos sons"; "antena 1"
4	Vozes da Lusofonia	Antena 1	<a href="http://www.facebook.com/vozesdalousofonia">http://www.facebook.com/vozesdalousofonia</a>	282				"vozes da lusofonia";
5	Hotel Babilónia	Antena 1	<a href="http://www.facebook.com/hotelbabilonia">http://www.facebook.com/hotelbabilonia</a>	4.871				"Hotel Babilónia"
6	Os Dias do Futuro	Antena 1	<a href="http://www.facebook.com/osdiasdofuturo">http://www.facebook.com/osdiasdofuturo</a>	281				"Os dias do futuro"; "antena1"
7	Gente Como Nós	Antena 1	<a href="http://www.facebook.com/pages/Gente-Como-N%C3">http://www.facebook.com/pages/Gente-Como-N%C3</a>	15				"Gente como Nós"; "antena"
8	Crónicas da Idade Média	Antena 1	<a href="http://www.facebook.com/cronicasdaidademidia">http://www.facebook.com/cronicasdaidademidia</a>	1.852				"Crónicas da Idade média"
9	Paixões Cruzadas	Antena 1	<a href="http://www.facebook.com/paixoescruzadas">http://www.facebook.com/paixoescruzadas</a>	1.592				"Paixões Cruzadas"; "antena 1"
10	Portugueses no Mundo	Antena 1	<a href="http://www.facebook.com/Antena1PortuguesesNoMundo">http://www.facebook.com/Antena1PortuguesesNoMundo</a>	478				"Portugueses no Mundo"; "conversa"
11	Manhãs da 3	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/ManhasDa3">http://www.facebook.com/ManhasDa3</a>	2.025	<a href="https://twitter.com/Manhas_3">https://twitter.com/Manhas_3</a>	342	#manhas_3	"Manhãs da 3"; "antena"
12	Planeta 3	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/planeta3">http://www.facebook.com/planeta3</a>	2.466				"planeta 3"; "antena"
13	A Hora do Sexo	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/ahorado">http://www.facebook.com/ahorado</a>	21.807	<a href="https://twitter.com/horadosexo">https://twitter.com/horadosexo</a>	204	#horadosexo	"A hora do sexo"; "antena 3"
14	Antena 3 Party Zone	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/antena3partyzone">http://www.facebook.com/antena3partyzone</a>	6.037				"Antena 3 Party Zone"
15	Alvinex	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/pages/Alvinex/1379613495">http://www.facebook.com/pages/Alvinex/1379613495</a>	1.965				"Alvinex"
16	Purpurina	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/Antena3Purpurina">http://www.facebook.com/Antena3Purpurina</a>	679				"Purpurina"; "antena"
17	Indiegente	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/programaindiegente">http://www.facebook.com/programaindiegente</a>	1.374				"indiegente"
18	Linha Avançada	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/linha.avancada">http://www.facebook.com/linha.avancada</a>	11.741	<a href="https://twitter.com/linhavancada">https://twitter.com/linhavancada</a>	351	#linhavancada	"linha avançada"; "radio"
19	Buzz	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/buzz_pt">http://www.facebook.com/buzz_pt</a>	8.746				"Buzz"; "antena"
20	Prova Oral	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/provaoral">http://www.facebook.com/provaoral</a>	70.872	<a href="https://twitter.com/provaoral3">https://twitter.com/provaoral3</a>	1.905	#provaoral3	"Prova Oral"; "alvim"
21	Caixa de Ritmos	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/pages/Caixa-de-RitmosDiscos">http://www.facebook.com/pages/Caixa-de-RitmosDiscos</a>	2.478				"Caixa de ritmos"; "antena 3"
22	Pontapés na Gramática	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/pages/Pontap%C3%A9s-na-Gram%C3%A1tica">http://www.facebook.com/pages/Pontap%C3%A9s-na-Gram%C3%A1tica</a>	4.123				"Pontapés na Gramática"; "antena 3"
23	Conversa de Raparigas	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/conversasderaparigas">http://www.facebook.com/conversasderaparigas</a>	13.713				"Conversa de raparigas"; "antena3"
24	Ginça Beat	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/pages/Ginca-Beat/2807846">http://www.facebook.com/pages/Ginca-Beat/2807846</a>	893				"Ginça Beat"
25	Ana na 3	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/anaagalvaona3">http://www.facebook.com/anaagalvaona3</a>	61.054				"Ana Galvão"; "Antena3"
26	Odajoana	Antena 3	<a href="http://www.facebook.com/joanadiasl">http://www.facebook.com/joanadiasl</a>	3.907				"Odajoana"
27	Mundo Digital	TSF	<a href="http://www.facebook.com/mundodigitaltsf">http://www.facebook.com/mundodigitaltsf</a>	1.345				"mundo digital"; "tsf"
28	Jogo Jogado	TSF			<a href="https://twitter.com/JogoJogado">https://twitter.com/JogoJogado</a>	1.299	#JogoJogadoTS	"Jogo Jogado"; "tsf"
29	Governo Sombra	TSF	<a href="http://www.facebook.com/oGovernoSombra">http://www.facebook.com/oGovernoSombra</a>	2.007				"Governo Sombra"; "tsf"
30	Sem Palheta	RFM	<a href="http://www.facebook.com/RFMSemPalheta">http://www.facebook.com/RFMSemPalheta</a>	2.775				"sem palheta"; "rfm"
31	Mixórdia de Temáticas	R. Comercial	<a href="http://www.facebook.com/RadioComercial.Mixordiade">http://www.facebook.com/RadioComercial.Mixordiade</a>	54.401				"Mixórdia de temáticas"
32	Dance Sessions	R. Comercial	<a href="http://www.facebook.com/dancesessions">http://www.facebook.com/dancesessions</a>	1.213				"Dance Sessions"; "comercial"
33	Cademeta de Cromos	R. Comercial	<a href="http://www.facebook.com/cademetadecromos">http://www.facebook.com/cademetadecromos</a>	282.950				"cademeta"; "comercial"
34	Grandiosa História Universal	R. Comercial	<a href="http://www.facebook.com/comunidadeTraquitana">http://www.facebook.com/comunidadeTraquitana</a>	11.891				"grandiosa"; "traquitanas"
35	Em Nome da Lei	R. Renascença	<a href="http://www.facebook.com/emnomedalei">http://www.facebook.com/emnomedalei</a>	368				"Em nome da lei"; "noticias"
36	Sempre em Jogo	R. Atlântida	<a href="http://www.facebook.com/SempreEnJogo">http://www.facebook.com/SempreEnJogo</a>	105				"Sempre em Jogo"; "atlântida"
37	Clube Atlântida	R. Atlântida	<a href="http://www.facebook.com/clubeatlantida">http://www.facebook.com/clubeatlantida</a>	1.972				"Clube Atlântida"; "radio"
38	Agência Lusa	R. Radar	<a href="http://www.facebook.com/agencialusafm">http://www.facebook.com/agencialusafm</a>	1.507				"agencia lusa"; "radar"
39	Discos Voadores	R. Radar	<a href="http://www.facebook.com/pages/Discos-Voadores/18">http://www.facebook.com/pages/Discos-Voadores/18</a>	163				"discos voadores"; "radar"
40	Vidro Azul	R. Radar	<a href="http://www.facebook.com/pages/Vidro-Azul/23159331">http://www.facebook.com/pages/Vidro-Azul/23159331</a>	749	<a href="https://twitter.com/ricardomar">https://twitter.com/ricardomar</a>	121	#ricardomarian	"vidro azul"; "radar"

## ANEXO 2 – PRESENÇA DA TELEVISÃO, RÁDIO E IMPRENSA NO TWITTER

1	Televisão	Twitter	Followers	Hashtags
2	RTP	<a href="https://twitter.com/rtppt">https://twitter.com/rtppt</a>	58,465	#rtppt
3	SIC	<a href="https://twitter.com/SIConline">https://twitter.com/SIConline</a>	43,682	#SIConline
4	TVI	<a href="https://twitter.com/tvi24_iol">https://twitter.com/tvi24_iol</a>	22,255	#tvi24_iol
5	MTV	<a href="https://twitter.com/mtvportuga">https://twitter.com/mtvportuga</a>	7,535	#mtvportugal
6	Sport TV	<a href="https://twitter.com/SPORT_TV">https://twitter.com/SPORT_TV</a>	7,661	#SPORT_TV
7	TV Cine	<a href="https://twitter.com/TVCineeSe">https://twitter.com/TVCineeSe</a>	166	#TVCineeSeries
8	AXN	<a href="https://twitter.com/AXN_Portuga">https://twitter.com/AXN_Portuga</a>	1,219	#AXN_Portugal
9	<b>Rádio</b>			
10	R. Comercial	<a href="https://twitter.com/Radio_Com">https://twitter.com/Radio_Com</a>	10,170	#Radio_Comercial
11	RFM	<a href="https://twitter.com/rfmradiopt">https://twitter.com/rfmradiopt</a>	595	#rfmradiopt
12	TSF	<a href="https://twitter.com/TSFRadio">https://twitter.com/TSFRadio</a>	30,517	#TSFRadio
13	Antena 3	<a href="https://twitter.com/antena3rtp">https://twitter.com/antena3rtp</a>	4,564	#antena3rtp
14	M80	-	-	-
15	R. Renascença	<a href="https://twitter.com/Renascenca">https://twitter.com/Renascenca</a>	3,228	#Renascenca
16	Antena 1	<a href="https://twitter.com/antena1RT">https://twitter.com/antena1RT</a>	11,736	#antena1rtp
17	Cidade FM	-	-	-
18	Rádio Nova	<a href="https://twitter.com/radionovapt">https://twitter.com/radionovapt</a>	92	#radionovapt
19	Hiper FM	<a href="https://twitter.com/radiohiperfm">https://twitter.com/radiohiperfm</a>	163	#radioHiperFm
20	Antena 2	<a href="https://twitter.com/antena2rtp">https://twitter.com/antena2rtp</a>	3,385	#antena2rtp
21	Mega FM	<a href="https://twitter.com/megafmhits">https://twitter.com/megafmhits</a>	1,941	#MEGAFMHITS
22	R. Atlântida	<a href="https://twitter.com/Radio_Atlan">https://twitter.com/Radio_Atlan</a>	1,450	#Radio_Atlantida
23	Super FM	<a href="https://twitter.com/SuperFM_">https://twitter.com/SuperFM_</a>	562	#SuperFM_
24	R. Radar	-	-	-
25	R. Placard (Gaia F	<a href="https://twitter.com/RadioPlaca">https://twitter.com/RadioPlaca</a>	3	#RadioPlacard
26	<b>Imprensa</b>			
27	Jornal de Noticias	<a href="https://twitter.com/JornalNotic">https://twitter.com/JornalNotic</a>	43,138	#JornalNoticias
28	Diário de Noticias	<a href="https://twitter.com/dntwit">https://twitter.com/dntwit</a>	2,821	#dntwit
29	lonline	<a href="https://twitter.com/itwitting">https://twitter.com/itwitting</a>	23,589	#itwitting
30	A Bola	<a href="https://twitter.com/abolapt">https://twitter.com/abolapt</a>	9,772	#abolapt
31	Jornal de Negócios	<a href="https://twitter.com/JNegocios">https://twitter.com/JNegocios</a>	11,598	#Jnegocios
32	Record	<a href="https://twitter.com/record_por">https://twitter.com/record_por</a>	27,425	#Record_Portugal
33	Correio da Manhã	<a href="https://twitter.com/cmjornal">https://twitter.com/cmjornal</a>	13,591	#cmjornal
34	Público	<a href="https://twitter.com/publico">https://twitter.com/publico</a>	40,274	#Publico
35	Diário Económico	<a href="https://twitter.com/diarioecon">https://twitter.com/diarioecon</a>	13,624	#diarioeconomico
36	Expresso	<a href="https://twitter.com/ExpressoO">https://twitter.com/ExpressoO</a>	16,900	#ExpressoOnline
37	Sol	<a href="https://twitter.com/SolOnline">https://twitter.com/SolOnline</a>	16,555	#SolOnline
38	Destak	<a href="https://twitter.com/jornaldesta">https://twitter.com/jornaldesta</a>	1,921	#JornalDestak
39	Sábado	<a href="https://twitter.com/revistaSAB/">https://twitter.com/revistaSAB/</a>	3,533	#revistaSABADO
40	Visão	<a href="https://twitter.com/Visao_pt">https://twitter.com/Visao_pt</a>	6,292	#Visao_pt
41	O Jogo	<a href="https://twitter.com/ojogo">https://twitter.com/ojogo</a>	7,917	#ojogo

## ANEXO 3 - PRESENÇA DAS MARCAS NO TWITTER

1	Operadores de TV		Twitter	Followers	Hashtags
2		ZON	<a href="https://twitter.com/zon_apoio">https://twitter.com/zon_apoio</a>	1,962	#zon_apoio
3		MEO	<a href="https://twitter.com/meopt">https://twitter.com/meopt</a>	3,003	#MEOpt
4		Cabovisão	<a href="https://twitter.com/canalv">https://twitter.com/canalv</a>	202	#canalv
5					
6	Festivais		Twitter	Followers	Hashtags
7		Rock in Rio	<a href="https://twitter.com/rockinriolisboa">https://twitter.com/rockinriolisboa</a>	21,541	#rockinriolisboa
8		Optimus Alive	<a href="https://twitter.com/optimusalive">https://twitter.com/optimusalive</a>	8,876	#optimusalive
9		Paredes de Coura	-	-	-
10		Sudoeste	<a href="https://twitter.com/SudoesteTMN">https://twitter.com/SudoesteTMN</a>	3,546	#SudoesteTMN
11		Sumol Summer Fest	<a href="https://twitter.com/SumolSummer">https://twitter.com/SumolSummer</a>	224	#SumolSummerFes
12		Super Bock Super Ro	-	-	-
13					
14	Artigos de Desporto		Twitter	Followers	Hashtags
15		Nike	<a href="https://twitter.com/NikePortugal">https://twitter.com/NikePortugal</a>	12	#NikePortugal
16		Adidas	<a href="https://twitter.com/adidas_PT">https://twitter.com/adidas_PT</a>	63	#adidas_PT
17		Puma	-	-	-
18		Converse	-	-	-
19		Reebok	-	-	-
20		Asics	-	-	-
21		Merrell	-	-	-
22		Le Cop Sportif	-	-	-
23					
24	Bebidas		Twitter	Followers	Hashtags
25		Coca Cola	-	-	-
26		Sagres	-	-	-
27		Red Bull	<a href="https://twitter.com/redbullPOR">https://twitter.com/redbullPOR</a>	423	#redbullPOR
28		Licor Beirão	<a href="https://twitter.com/Licor_Beirao">https://twitter.com/Licor_Beirao</a>	7	#Licor_Beirao
29		Sumol	<a href="https://twitter.com/SumolOriginal">https://twitter.com/SumolOriginal</a>	1,681	#SumolOriginal
30		Martini	-	-	-
31		Pepsi	-	-	-
32		Super Bock	<a href="https://twitter.com/superbock">https://twitter.com/superbock</a>	1,213	#SuperBock
33		Fanta	-	-	-
34		Heineken	-	-	-
35		Aqua das Pedras	-	-	-
36		Compal	<a href="https://twitter.com/sumolcompal">https://twitter.com/sumolcompal</a>	112	#sumolcompal
37		Castello	-	-	-
38		Vitalis	-	-	-
39		Lipton	<a href="https://twitter.com/liptonportugal">https://twitter.com/liptonportugal</a>	24	#LiptonPortugal
40		Bongo	-	-	-

41		Carlsberg	-	-	-
42		Desperados	<a href="https://twitter.com/DESPERADO">https://twitter.com/DESPERADO</a>	25	#DESPERADOSPT
43		Seven up	-	-	-
44		Casal Garcia	-	-	-
45		Santal	-	-	-
46		Frize	-	-	-
47		Luso	-	-	-
48		Sunquick	-	-	-
49		Somersby	-	-	-
50		Cristal	-	-	-
51		Frisumo	-	-	-
52		Mateus Rosé	-	-	-
53		Pleno	-	-	-
54					
55	<b>Automóveis</b>		<b>Twitter</b>	<b>Followers</b>	<b>Hashtags</b>
56		Volvo	-	-	-
57		Renault	<a href="https://twitter.com/RenaultPT">https://twitter.com/RenaultPT</a>	951	#RenaultPT
58		BMW	-	-	-
59		Ford	<a href="https://twitter.com/FordPortugal">https://twitter.com/FordPortugal</a>	81	#FordPortugal
60		Mercedes	-	-	-
61		Honda	-	-	-
62		Opel	-	-	-
63		Ferrari	-	-	-
64		Chevrolet	-	-	-
65		Audi	-	-	-
66		Fiat	-	-	-
67		Seat	<a href="https://twitter.com/SEATPortugal">https://twitter.com/SEATPortugal</a>	139	#SEATPortugal
68		Volkswagen	<a href="http://twitter.com/vwportugal">http://twitter.com/vwportugal</a>	107	#vwportugal
69		Toyota	<a href="https://twitter.com/ToyotaPortuga">https://twitter.com/ToyotaPortuga</a>	495	#ToyotaPortugal
70		Peugeot	<a href="https://twitter.com/peugeot_3008">https://twitter.com/peugeot_3008</a>	239	#peugeot_3008
71		Porsche	-	-	-
72		Land Rover	-	-	-
73		Nissan	<a href="https://twitter.com/NissanPortuga">https://twitter.com/NissanPortuga</a>	419	#NissanPortugal
74		Citroen	<a href="https://twitter.com/CitroenPortuga">https://twitter.com/CitroenPortuga</a>	207	#CitroenPortugal
75		Jaquar	-	-	-
76		Lamborghini	-	-	-
77		Suzuki	-	-	-
78		Kia	<a href="https://twitter.com/kiaportugal">https://twitter.com/kiaportugal</a>	187	#KiaPortugal
79		Mitsubishi	-	-	-
80		Alfa Romeo	<a href="https://twitter.com/AlfaRomeoPT">https://twitter.com/AlfaRomeoPT</a>	34	#AlfaRomeoPT

81	Hyundai	<a href="https://twitter.com/HyundaiPortugal">https://twitter.com/HyundaiPortugal</a>	32	#HyundaiPortugal
82	Lancia	-	-	-
83	Skoda	-	-	-
84	Mazda	<a href="https://twitter.com/MazdaPT_ESCS">https://twitter.com/MazdaPT_ESCS</a>	3	#MazdaPT_ESCS
85	Subaru	-	-	-
86	Abarth	-	-	-
87	Bentley	-	-	-
88	Mini	-	-	-
89	Lexus	-	-	-
90	Smart	-	-	-
91	Maserati	-	-	-
92	Chrysler	-	-	-
93	Iveco	<a href="https://twitter.com/ivecoPortugal">https://twitter.com/ivecoPortugal</a>	3	#ivecoPortugal
94	Saab	-	-	-
95	Dacia	-	-	-
96	Isuzu	-	-	-
97	Jeep	-	-	-
98				
99	<b>Bancos</b>	<b>Twitter</b>	<b>Followers</b>	<b>Hashtags</b>
100	Millennium BCP	-	-	-
101	Caixa Geral de Depósitos	-	-	-
102	BPI	-	-	-
103	Banco Espírito Santo	-	-	-
104	Montepio	<a href="https://twitter.com/montepio">https://twitter.com/montepio</a>	206	#montepio
105	BANIF	<a href="https://twitter.com/BANIFonline">https://twitter.com/BANIFonline</a>	588	#BANIFonline
106	Banco Popular	<a href="https://twitter.com/bancopopularpt">https://twitter.com/bancopopularpt</a>	62	#bancopopularpt
107	Deutsche Bank	-	-	-
108	BBVA	-	-	-
109	Santander Totta	<a href="https://twitter.com/santandertotta">https://twitter.com/santandertotta</a>	324	#santandertotta
110	Crédito Agrícola	<a href="https://twitter.com/CreditoAgricola">https://twitter.com/CreditoAgricola</a>	48	#CreditoAgricola
111	Barclays	-	-	-
112	Banco BIC	-	-	-
113	Activobank	<a href="https://twitter.com/activo_Bank">https://twitter.com/activo_Bank</a>	380	#Activo_Bank
114	Banco Best	<a href="https://twitter.com/Banco_Best">https://twitter.com/Banco_Best</a>	169	#Banco_Best
115	Finantia	-	-	-
116	Banco BIG	-	-	-
117	Banco Invest	<a href="https://twitter.com/bancoinvest">https://twitter.com/bancoinvest</a>	4	#bancoinvest

## ANEXO 4 - PRESENÇA DAS MARCAS NO TWITTER

1	Alimentação	Twitter	Followers	Hashtags
2	Nestlé	<a href="https://twitter.com/Nestlept">https://twitter.com/Nestlept</a>	38	#nestlept
3	Ucal	-	-	-
4	Danone	-	-	-
5	Kinder	-	-	-
6	Oliveira da Serra	-	-	-
7	Milka	-	-	-
8	Donuts	-	-	-
9	Knorr	-	-	-
10	Oreo	-	-	-
11	Gallo	<a href="https://twitter.com/azeitegallo">https://twitter.com/azeitegallo</a>	74	#azeitegallo
12	Olá	<a href="https://twitter.com/olagelados">https://twitter.com/olagelados</a>	28	#olagelados
13	Mentos	-	-	-
14	Trident	-	-	-
15	Ruffles	-	-	-
16	Vigor	-	-	-
17	Becel	-	-	-
18	Pescanova	-	-	-
19	Milaneza	-	-	-
20	Panrico	-	-	-
21	Iglo	-	-	-
22	Limiano	-	-	-
23	Fula	-	-	-
24	Kellogg's	-	-	-
25	Agros	-	-	-
26	Fitness	-	-	-
27	Dancake	-	-	-
28	Bimbo	-	-	-
29	Matutano	-	-	-
30	Terra Nostra	-	-	-
31	Cuetara	-	-	-
32	Campofrio	-	-	-
33	Planta	-	-	-
34	Nobre	-	-	-
35	Lay's	-	-	-
36	President	-	-	-
37	Castelões	-	-	-
38	Ferbar	-	-	-
39	Yoplait	-	-	-

40				
41	<b>Cadeias de Lojas</b>		<b>Twitter</b>	<b>Followers</b>
42		Fnac	-	-
43		Zara	-	-
44		Mc Donald's	<a href="https://twitter.com/mcdonaldspt">https://twitter.com/mcdonaldspt</a>	43
45		Worten	<a href="https://twitter.com/WortenPT">https://twitter.com/WortenPT</a>	964
46		Mango	-	-
47		H&M	-	-
48		Portugália	<a href="https://twitter.com/portugaliapt">https://twitter.com/portugaliapt</a>	4
49		Benetton	-	-
50		Telepizza	-	-
51		Calzedonia	-	-
52		Pizza Hut	-	-
53		Kentucky Fried Chick	<a href="https://twitter.com/KFCPortugal">https://twitter.com/KFCPortugal</a>	145
54		Burger King	-	-
55		Radio Popular	<a href="https://twitter.com/radio_popula">https://twitter.com/radio_popula</a>	767
56		Sport Zone	-	-
57		Lanidor	<a href="https://twitter.com/Lanidor">https://twitter.com/Lanidor</a>	337
58		Media&Markt	<a href="https://twitter.com/MediaMarktPT">https://twitter.com/MediaMarktPT</a>	252
59		Multiopticas	-	-
60		Massimo Dutti	-	-
61		H3	-	-
62		Sacoor	-	-
63		Pixmania	<a href="https://twitter.com/Pixmania_pt">https://twitter.com/Pixmania_pt</a>	1,788
64		Intimissimi	-	-
65		The Phone House	<a href="https://twitter.com/PhoneHouse">https://twitter.com/PhoneHouse</a>	166
66		Go Natural	-	-
67		Box	-	-
68		Euronics	-	-
69		Vobis*	-	-
70		Tien21	-	-
71		Lusitânia	-	-
72				
73	<b>Combustíveis</b>		<b>Twitter</b>	<b>Followers</b>
74		Galp	-	-
75		Repsol	-	-
76		Cepsa	-	-
77		BP	-	-
78				

79	Energia		Twitter	Followers	Hashtags
80		EDP	-	-	-
81		REN	-	-	-
82		ERSE	-	-	-
83		Endesa	-	-	-
84		Iberdrola	-	-	-
85		Enel	-	-	-
86		Union Fenosa	-	-	-
87					
88	Higiene do Lar		Twitter	Followers	Hashtags
89		Skip	-	-	-
90		Advantix	-	-	-
91		Sonazol	-	-	-
92		CIF	-	-	-
93		Persil	-	-	-
94		Calgon	-	-	-
95		Brise	-	-	-
96		Vileda	-	-	-
97		Xau	-	-	-
98		X-TRA	-	-	-
99		Swiffer	-	-	-
100		Harpic	-	-	-
101		Ambipur	-	-	-
102		Neoblanc	-	-	-
103		Airwick	-	-	-
104					
105	Higiene Pessoal		Twitter	Followers	Hashtags
106		Colgate	-	-	-
107		Dove	-	-	-
108		Vichy	-	-	-
109		L'Oreal	-	-	-
110		Gillette	-	-	-
111		Pantene	-	-	-
112		Dodot	-	-	-
113		Garnier	<a href="https://twitter.com/GarnierPT">https://twitter.com/GarnierPT</a>	163	#GarnierPT
114		Wella	-	-	-
115		Rexona	-	-	-
116		Oral-B	-	-	-
117		Evax	-	-	-
118		Linic	-	-	-

119		H&S	-	-	-
120		Sensodyne	-	-	-
121		Neutrogena	-	-	-
122		Listerine	-	-	-
123		Syoss	-	-	-
124		Veet	-	-	-
125		Vasenol	-	-	-
126		Corega	-	-	-
127		Clairol	-	-	-
128		Aquafresh	-	-	-
129		Hextril	-	-	-
130		Franck Provost	-	-	-
131					
132	<b>Seguros</b>		<b>Twitter</b>	<b>Followers</b>	<b>Hashtags</b>
133		Allianz	-	-	-
134		Liberty Seguros	-	-	-
135		Médis	-	-	-
136		Generali	-	-	-
137		Fidelidade	-	-	-
138		Multicare	-	-	-
139		Seguro Directo	<a href="https://twitter.com/seguroidirecto">https://twitter.com/seguroidirecto</a>	0	#seguroidirecto
140		Acoreana Seguros	-	-	-
141		Zurich	-	-	-
142		Tranquilidade Segur	-	-	-
143		Axa Seguros	<a href="https://twitter.com/AXAPortugal">https://twitter.com/AXAPortugal</a>	77	#AXAPortugal
144		Logo	-	-	-
145		Real Seguros	-	-	-
146		Via Directa Seguros	-	-	-
147					
148	<b>Tecnologia e Equipamentos</b>		<b>Twitter</b>	<b>Followers</b>	<b>Hashtags</b>
149		Apple	-	-	-
150		Google	-	-	-
151		Microsoft	<a href="https://twitter.com/PTMicrosoft">https://twitter.com/PTMicrosoft</a>	211	#PTMicrosoft
152		Samsung	-	-	-
153		Sony	-	-	-
154		HP	-	-	-
155		Blackberry	<a href="https://twitter.com/blackberryportugal">https://twitter.com/blackberryportugal</a>	50	#blackberryportugal
156		Nokia	<a href="https://twitter.com/nokiaportugal">https://twitter.com/nokiaportugal</a>	663	#nokiaportugal
157		Canon	-	-	-

158	Philips	<a href="https://twitter.com/PhilipsPortug">https://twitter.com/PhilipsPortug</a>	3	#PhilipsPortugal
159	Bosch	-	-	-
160	Siemens	<a href="https://twitter.com/siemenspt">https://twitter.com/siemenspt</a>	1.326	#siemenspt
161	Casio	-	-	-
162	HTC	-	-	-
163	Toshiba	<a href="https://twitter.com/toshibaportug">https://twitter.com/toshibaportug</a>	575	#toshibaportugal
164	Huawei	-	-	-
165	Pioneer	<a href="https://twitter.com/PioneerPortu">https://twitter.com/PioneerPortu</a>	151	#PioneerPortugal
166	Braun	-	-	-
167	Rowenta	-	-	-
168	Garmin	<a href="https://twitter.com/GarminPortug">https://twitter.com/GarminPortug</a>	41	#GarminPortugal
169	Tefal	-	-	-
170	TomTom	<a href="https://twitter.com/TomTomPort">https://twitter.com/TomTomPort</a>	604	#TomTomPortugal
171	Balay	-	-	-
172	Moulinex	-	-	-
173	Krups	-	-	-
174				
175	<b>Telecomunicações</b>	<b>Twitter</b>	<b>Followers</b>	<b>Hashtags</b>
176	Optimus	-	-	-
177	Vodafone	<a href="https://twitter.com/vodafonept">https://twitter.com/vodafonept</a>	2.629	#VodafonePT
178	TMN	<a href="https://twitter.com/TMNpt">https://twitter.com/TMNpt</a>	5.724	#TMNpt
179	Moche	<a href="https://twitter.com/moche">https://twitter.com/moche</a>	670	#moche
180	Uzo	<a href="https://twitter.com/UZOpt">https://twitter.com/UZOpt</a>	263	#UZOpt

## ANEXO 5 – ANÁLISE DE MENÇÕES

Perfil	Mês	Ano	Título	Tags	Origem	Ação	Descrição	Polaridade	Pico	DataPico
Continente	1	2012	Campanha EDP e Continente	Electricidade	Campanha	Directa	A campanha directa do próprio continente em parceria com a EDP	Negativa	232	20120122
Continente	2	2012	Danone Portugal e Sonae apresentam o primeiro Linea	logurtes	Ação	Directa	O vídeo do flash mob criado pela Danone e Continente gerou mui	Positiva	44	20120210
Continente	2	2012	Sonae procura 21 estagiários que estejam a acabar me	Recrutamento	Notícia	Directa	A Sonae quer contratar 21 jovens finalistas de mestrado para este	Positiva	45	20120216
Continente	3	2012	Lucro da Sonae desce 38%	Economia	Notícia	Indirecta	Lucros da Sonae SGPS descem 38% devido a «juros cobrados pelos	Neutra	27	20120314
Continente	4	2012	Continente considerado um dos maiores importadores	Economia	Notícia	Indirecta	Pingo Doce e Continente considerados os maiores importadores	Negativa	13	20120417
Continente	4	2012	Sonae retratada na reportagem «Donos de Portugal»	Economia	Documentário	Indirecta	«Donos de Portugal» é um documentário de Jorge Costa sobre cen	Negativa	20	20120430
Continente	5	2012	Artigo «Modernices», da página Aldeias de Portugal	Economia	Facebook	Indirecta	Artigo que retrata negativamente os grandes grupos económicos	Negativa	277	20120501
Continente	5	2012	Guerra de preços entre Sonae e Jerónimo Martins	Economia	Notícia	Indirecta	«A luta entre a JM e a Sonae está a deixar mortos e feridos pelo c	Negativa	33	20120509
Continente	6	2012	Polémica com jornalista de jornal da Sonae	Jornalismo	Notícia	Indirecta	A jornalista do Público que foi alegadamente pressionada por Mi	Neutra	25	20120605
Continente	6	2012	Concurso de design para «Projecto Sonae/Serralves»	Concurso	Ação	Indirecta	O instituto de Serralves lançou um concurso para um projecto de c	Positiva	31	20120611
Continente	6	2012	Suposta promoção falsa no Continente	Promoção	Facebook	Nula	Relato de uma suposta promoção falsa, que foi partilhada por vá	Negativa	23	20120629
Continente	7	2012	Recolha de alimentos para animais	Solidariedade	Ação	Directa	Campanha de angariação de recolha de alimentos para animais	Positiva	29	20120729
Continente	8	2012	Anuncio abertura hipermercado Continente em Lamego	Inauguração	Campanha	Directa	Partilha de video de anuncio de abertura hipermercado Continent	Positiva	90	20120824
Continente	8	2012	Publicidade enganosa a preços de produto	Preços	Facebook	Nula	Partilha de queixa de utilizador que declara publicidade de preço	Negativa	42	20120831
Continente	9	2012	EDP, BCP e Sonae poupam 50 milhões por ano com red	Economia	Notícia	Nula	EDP, BCP e Sonae poupam 50 milhões por ano com redução da TSL	Negativa	609	20120910
Continente	9	2012	Campanha Nacional de Alimentos - Banco Solidário Ar	Solidariedade	Ação	Directa	Campanha de angariação de recolha de alimentos para animais	Positiva	50	20120929
Continente	10	2012	Crónica de Clara Ferreira Alves sobre António Borges	Economia	Notícia	Nula	Menção à Sonae como uma das empresas a quem António Borges	Negativa	178	20121008
Continente	11	2012	Plenário de trabalhadores da Sonae	Trabalho	Facebook	Indirecta	Fotografia de Plenário de trabalhadores da Sonae, com a legend	Negativa	114	20121107
Continente	11	2012	Construção de superfície comercial Continente em Sines	Economia	Notícia	Indirecta	Anuncio, pelo Município de Sines, de assinatura de escritura de t	Positiva	65	20121120
Decathlon	2	2012	Animal Perdido	Localização	Facebook	Nula	Animal Perdido, já esteve na Decathlon de Cascais	Neutra	40	20120208
Decathlon	3	2012	Operador Logística Decathlon - Palmela - Recrutamos 4	Recrutamento	Net Empregos	Directa	Recrutamento de + de 150 colaboradores para a Decathlon de Pal	Positiva	11	20120307
Decathlon	4	2012	Turbogal: Turbo na Decathlon	Marca	Blog	Indirecta	A Turbogal anuncia no seu blog que "Brevemente a loja DECATHLC	Positiva	12	20120430
Decathlon	6	2012	Decathlon Matosinhos		Ação	Directa	Decathlon Matosinhos tenta ser a loja do país com mais "like's"	Positiva	9	20120620
Decathlon	7	2012	Decathlon Portugal Recruta!	Recrutamento	Site	Directa	Decathlon recruta Web Market Manager	Positiva	14	20120704
Decathlon	8	2012	Evento de mergulho na sua loja de desporto Decathlon	Evento	Facebook	Directa	A Decathlon de Braga convida a participar no evento de mergulho	Positiva	11	20120807
Decathlon	8	2012	Decathlon pretende instalar-se em Évora	Economia	Blog	Indirecta	Anuncio, através de um Blog sobre a cidade de Évora, de a Decatll	Positiva	11	20120831
Decathlon	9	2012	Fogo no Rentail Park de Portimão	Acidente	Facebook	Nula	Incendio no Renatil Park de Portimão destruiu várias lojas, inclui	Neutra	111	20120923
Decathlon	10	2012	Bicicleta roubada	Roubo	Facebook	Nula	Roubaram uma bicicleta igual à Decathlon-Rockrider 5,2	Neutra	25	20121015
Decathlon	10	2012	Decathlon ou Sport Zone?		Facebook	Indirecta	Partilha de uma foto que diz "eu amo a Decathlon"	Positiva	20	20121021
Decathlon	11	2012	Decathlon Recrutamento Zona Sul	Recrutamento	Site	Directa	Decathlon recruta jovens estudantes e recém licenciados para fu	Positiva	8	20121120
El Corte Inglés	1	2012	Licor Beirão entra no El Corte Inglés e Carrefour		Notícia	Indirecta	Licor Beirão entra no El Corte Inglés e Carrefour para triplicar venc	Neutra	21	20120119
El Corte Inglés	1	2012	Roubo Violento no El Corte Inglés	Roubo	Notícia	Indirecta	Mulher é assaltada no El Corte Inglés	Negativa	23	20120125
El Corte Inglés	2	2012	O Principezinho	Bilhetes	Facebook	Indirecta	Bilhetes do espectáculo "O Principezinho" à venda no El Corte Ing	Positiva	18	20120201
El Corte Inglés	2	2012	Vale de 1000 euros	Vales	Facebook	Indirecta	Façam 'Gosto' e Partilhem: Ganha um vale de 1000€ e gasta como	Neutra	17	20120210
El Corte Inglés	3	2012	A Primavera da Vida	Bilhetes	Facebook	Indirecta	Venda de Bilhetes para espectáculo solidário a favor da Associaç	Positiva	13	20120311
El Corte Inglés	4	2012	Cão Encontrado	Localização	Facebook	Nula	Cão encontrado junto ao El Corte Inglés	Neutra	87	20120428
El Corte Inglés	5	2012	Angariação de Alimentos	Solidariedade	Facebook	Indirecta	A NAAAS anuncia recolha de alimentos para animais no El Corte l	Positiva	44	20120525
El Corte Inglés	6	2012	Festival Panda	Bilhetes	Facebook	Indirecta	Bilhetes à venda na Loja do Associado do Estádio do Dragão, no E	Positiva	42	20120611
El Corte Inglés	6	2012	Morreu o rapper português GQ	Localização	Facebook	Nula	Morreu o rapper português GQ perto do El Corte Inglés	Neutra	42	20120627

El Corte Inglés	7	2012 Candy Shop	Loja	Facebook	Indirecta	A L'oreal Paris convida a irem à Candy Shop no El Corte Inglés de L	Positiva	30	20120704
El Corte Inglés	8	2012 D. Eva – mulher a pedir esmola	Localização	Facebook	Nula	Partilha de uma fotografia de uma senhora a pedir esmola junto	Neutra	159	20120831
El Corte Inglés	10	2012 "Alta Definição – A Verdade do Olhar"	Lançamento	Facebook	Indirecta	"Alta Definição - A Verdade do Olhar", lançamento segunda-feira	Positiva	62	20121019
El Corte Inglés	10	2012 Revista El Corte Inglés	Revista	Facebook	Indirecta	Erro de redação na revista do El Corte Inglés fez com que houvesse	Negativa	96	20121023
El Corte Inglés	11	2012 Acção Contra Uso de Peles	Localização	Facebook	Nula	A ANIMAL realiza mais uma acção contra uso de Peles no El Corte	Neutra	35	20121105
El Corte Inglés	11	2012 "Melhor Bolo de Chocolate do Mundo"	Produto	Facebook	Directa	O El Corte Inglés anuncia que tem o "Melhor Bolo de Chocolate de	Positiva	37	20121107
El Corte Inglés	11	2012 Bilhetes Mix Tape	Bilhetes	Facebook	Indirecta	Valete anuncia que se podem comprar os bilhetes em várias loja	Positiva	53	20121123
Freeport	9	2012 PGR considera "estranho e inédito" suspeitas levanta	Política	Notícia	Nula	"O Procurador-Geral da República (PGR) analisou "estranho e ir	Negativa	59	20120927
Freeport	10	2012 Site do Freeport novamente na mira de hackers	Informática	Site	Indirecta	O site Tugaleaks publica que o site do Freeport proporciona aos	Negativa	45	20121003
Freeport	10	2012 Arquivo do processo Freeport	Política	Notícia	Nula	Notícia de que o caso Freeport foi arquivado	Positiva	79	20121009
Freeport	10	2012 Sessões de teatro gratuitas	Teatro	Facebook	Indirecta	A página de educadores de infância, no facebook, publica que vão	Positiva	38	20121017
Freeport	10	2012 Do Portugal Profundo: Texto integral do acórdão do pro	Política	Blog	Indirecta	O Blog "Do Portugal Profundo" publica o texto integral do acórdão	Negativa	29	20121026
Freeport	11	2012 Freeport: fortes indícios de pagamentos ilegais	Política	Facebook	Nula	"Apesar da absolvição dos arguidos Manuel Pedro e Charles Smit	Neutra	25	20121104
Freeport	11	2012 O Pai Natal Chega ao Freeport	Natal	Facebook	Directa	Freeport anuncia no facebook que o Pai Natal chega ao Freeport,	Positiva	23	20121109
Freeport	11	2012 5ª Feira Louca no Freeport!	Promoção	Facebook	Directa	Freeport anuncia a quinta feira louca, onde podem usufruir de de:	Positiva	26	20121115
Freeport	11	2012 EDITORIAL (edição de 15.11.2012) - MUDAR O PAÍS	Política	Facebook	Nula	A página do facebook, Jornal O Crime, comenta alguma das causa	Negativa	41	20121119
Ikea	1	2012 Ikea: Vendidas 16mil cadeiras de criança com falhas	Produto	Notícia	Directa	A Ikea lançou um apelo aos clientes que compraram cadeiras inf	Negativa	50	20120105
Ikea	1	2012 Ironia de Discurso ao Cavaco Silva	Política	Facebook	Nula	A página de facebook "Página de Apoio a Anibal Cavaco Silva e cõ	Neutra	47	20120122
Ikea	2	2012 Vale de 1000 euros	Vales	Facebook	Indirecta	Façam 'Gosto' e Partilhem: Ganha um vale de 1000€ e gasta com	Neutra	51	20120207
Ikea	3	2012 Responsáveis do Ikea em França investigados por esp	Criminalidade	Notícia	Indirecta	O antigo responsável pela sucursal do Ikea em França e a sua dir	Negativa	27	20120312
Ikea	3	2012 Bazar IKEA	Evento	Ação	Directa	A Ikea realiza o evento Bazar Ikea :Mercado em 2.ª Mão do Ano	Positiva	26	20120322
Ikea	3	2012 Ikea lança casa pré fabricada	Produto	Notícia	Directa	Partilha da noticia que indica que Ikea lança casa pré-fabricada	Positiva	20	20120302
Ikea	4	2012 Ikea utilizou trabalho forçado de prisioneiros políticos	Trabalho	Notícia	Indirecta	Notícia de que a Ikea utilizou prisioneiros políticos da antiga Ale	Negativa	24	20120430
Ikea	5	2012 A IKEA tem boas notícias para os portugueses	Comédia	Facebook	Nula	Partilha de uma imagem que diz que a "IKEA oferece 50% de desc	Neutra	343	20120505
Ikea	6	2012 Nova Cadeira Ikea	Comédia	Facebook	Nula	Partilha de uma imagem de uma nova cadeira da Ikea	Neutra	175	20120621
Ikea	7	2012 Ikea compra 30 turbinas eólicas na Suécia e torna-se e	Electricidade	Notícia	Directa	A Ikea noticia que comprou 30 novas turbinas eólicas, mais um pe	Positiva	25	20120703
Ikea	7	2012 Licenciatura	Comédia	Facebook	Nula	Partilha de imagem, para brincar com a licenciatura de Miguel R	Neutra	26	20120705
Ikea	8	2012 Ikea inova	Inovação	Facebook	Indirecta	Em Berlim, para manter os donos tranquilos e os animais confort	Positiva	50	20120803
Ikea	8	2012 Cães Envenenados	Localização	Facebook	Nula	Comentário que descreve que cães têm sido envenenados junto ao	Neutra	190	20120824
Ikea	9	2012 Comentário sobre Miguel Relvas	Política	Facebook	Nula	Comentário sobre Miguel Relva. No texto do comentário autor ref	Neutra	29	20120912
Ikea	10	2012 Catálogo Arábia Saudina	Publicidade	Facebook	Nula	Ikea retirou mulheres do catálogo da Arábia Saudita	Neutra	165	20121002
Ikea	10	2012 Vendas online do IKEA chegam aos Açores	Vendas	Notícia	Nula	Notícia que refer que já é possível fazer compras na Ikea online r	Positiva	82	20121009
Ikea	11	2012 Ikea em Coimbra	Inauguração	Notícia	Nula	Noticias sobre a abertura de uma loja Ikea em Coimbra fizeram c	Positiva	43	20121104
Ikea	11	2012 Nova fábrica da Vista Alegre fornece Ikea e cria 144 po	Fornecedor	Notícia	Indirecta	A noticia de que a nova fábrica da Vista Alegre vai fornecer a Ike	Positiva	51	20121123
Ikea	11	2012 Entrevista de Emprego Ikea	Comédia	Facebook	Nula	Imagem que retrata uma pessoa a ir a uma entrevista de empreg	Neutra	39	20121126
Intermarché	1	2012 Lindos Gatos para adoptar	Localização	Facebook	Nula	Gato foi encontrado perto do Intermarché	Neutra	16	20120106
Intermarché	1	2012 Cadela Encontrada	Localização	Facebook	Nula	Cadela encontrada perto do Intermarché	Neutra	16	20120124
Intermarché	2	2012 Cão Encontrado	Localização	Facebook	Nula	Cão encontrado junto ao intermarché	Neutra	16	20120201
Intermarché	3	2012 Cão Desapareceu	Localização	Facebook	Nula	Cão desapareceu junto ao intermarché	Neutra	8	20120326
Intermarché	3	2012 Gata Desapareceu	Localização	Facebook	Nula	Gata desapareceu junto ao intermarché	Neutra	8	20120331
Intermarché	4	2012 Movimento Nacional de Poupança - Intermarché	Movimento	Site	Directa	Intermarché anuncia o movimento nacional de poupança	Positiva	12	20120426
Intermarché	4	2012 Angariação de Alimentos	Solidariedade	Facebook	Indirecta	A associação projeto JAVA anuncia a presença no intermarché par	Positiva	12	20120428
Intermarché	5	2012 Intermarché anuncia preços "ainda mais baixos"	Promoção	Notícia	Directa	O Intermarché anuncia promoção, e assim pretende dar resposta	Positiva	18	20120518
Intermarché	5	2012 Produtores revoltados com Intermarché	Economia	Notícia	Nula	Partilha de noticia que refer que produtores estão revoltados com	Neutra	23	20120525
Intermarché	6	2012 Dia Mundial da Criança – IPO Lisboa	Solidariedade	Facebook	Indirecta	IPO de Lisboa agradece parceria de algumas empresas, uma dela	Positiva	18	20120601
Intermarché	7	2012 Cão Encontrado	Localização	Facebook	Nula	Cão Encontrado Junto ao Intermarché	Neutra	23	20120703
Intermarché	8	2012 Casa de cães encontrado	Localização	Facebook	Nula	Um casa de cães foi encontrado junto ao Intermarché	Neutra	37	20120828
Intermarché	9	2012 Intermarché solidário com os bombeiros	Solidariedade	Facebook	Nula	Publicação que refer que intermarché distribuiu bens aos bombe	Positiva	210	20120905
Intermarché	10	2012 Cão Desapareceu	Localização	Facebook	Nula	Cão desapareceu e disseram que foi visto junto ao Intermarché	Neutra	56	20121002
Intermarché	10	2012 Gato Encontrado	Localização	Facebook	Nula	Gato encontrado no Intermarché	Neutra	31	20121022
Intermarché	11	2012 Homem desaparecido	Localização	Facebook	Nula	Homem desaparecido foi visto pela última vez no Intermarché de	Neutra	686	20121119
Intermarché	11	2012 Deco diz que gasóleo premium ou low cost é todo igu	Gasóleo	Notícia	Indirecta	Deco avida que não há diferenças entre o gasóleo premium e o	Positiva	128	20121123
Jumbo	1	2012 Campanha de Adopcao e Recolha de Alimentos	Solidariedade	Ação	Directa	A Sobreviver está a realizar uma campanha de adopção e de reco	Positiva	32	20120127
Jumbo	2	2012 Campanha de Recolha de Donativos	Solidariedade	Ação	Indirecta	O grupo de voluntários dos gatil/canil do Seixal fez recolha de	Positiva	26	20120210
Jumbo	2	2012 Campanha de Recolha de Donativos	Solidariedade	Ação	Indirecta	Recolha de donativos junto ao Jumbo do Dolce Vita Tejo	Positiva	32	20120223
Jumbo	4	2012 Grupo Auchan abre lojas no 1º. de Maio	Trabalho	Notícia	Nula	Grupo Auchan abre lojas no 1º. de Maio pela primeira vez desde	Neutra	59	20120430
Jumbo	5	2012 Jumbo e Pão de Açúcar assediam funcionários para tra	Trabalho	Notícia	Indirecta	Partilha da notícia do Sindicato dos Trabalhadores do Comércio	Negativa	71	20120501
Jumbo	5	2012 Cão Encontrado	Localização	Facebook	Nula	Partilha de um post que indica que foi encontrado um Husky Mac	Neutra	65	20120529
Jumbo	5	2012 Campanha de Recolha de Donativos	Solidariedade	Ação	Indirecta	A União Zoófila anuncia a sua presença no Jumbo de Carnaxide p	Positiva	61	20120531
Jumbo	6	2012 Recolha de alimentos para animais	Solidariedade	Ação	Indirecta	A Pravi anuncia recolha de alimentos para animais no Jumbo	Positiva	80	20120630
Jumbo	7	2012 Ração Bribon	Produto	Facebook	Indirecta	Partilha de um comentário que aconcelha uma ração que se vend	Positiva	60	20120704
Jumbo	7	2012 Futebol Solidário	Solidariedade	Facebook	Indirecta	O futebol club de Alverca anuncia um jogo de futebol que o preço	Positiva	32	20120705
Jumbo	7	2012 Participantes passatempo "Veste Surkana"	Localização	Facebook	Nula	A página de facebook, Moda Feminina, indica quais as participar	Neutra	49	20120725
Jumbo	8	2012 Auchan admite limitar uso de cartão se taxas não baix	Economia	Notícia	Directa	O grupo Auchan ameaça criar montante mínimo para pagamento c	Neutra	101	20120821
Jumbo	8	2012 Rapariga desaparecida	Localização	Facebook	Nula	Grande partilha de comentário que indica que uma rapariga está	Neutra	430	20120830
Jumbo	9	2012 Cão Encontrado	Localização	Facebook	Nula	Cão Encontrado junto ao Jumbo	Neutra	97	20120916
Jumbo	9	2012 Erro na redação de publicidade de produto em destaq	Produto	Facebook	Nula	Jumbo enganou-se a escrever publicidade e escreveu "Queijo da	Negativa	254	20120926
Jumbo	10	2012 Campanha de Recolha de Donativos	Solidariedade	Ação	Indirecta	A União Zoófila anuncia a sua presença no Jumbo das Amoreiras	Positiva	138	20121006
Jumbo	10	2012 Mostra de Oportunidades de Emprego	Emprego	Facebook	Nula	O Jumbo de Setúbal recebe nos dias 12 e 13 de Outubro uma mos	Positiva	99	20121012
Jumbo	10	2012 Recolha de alimentos para animais	Solidariedade	Facebook	Nula	A associação AGIR vai estar a recolher alimentos para animais n	Positiva	99	20121018
Jumbo	11	2012 Deco diz que gasóleo premium ou low cost é todo igu	Gasóleo	Notícia	Indirecta	Deco avida que não há diferenças entre o gasóleo premium e o	Positiva	157	20121123
Leroy Merlin	5	2012 Cão Encontrado	Localização	Facebook	Nula	Cão Encontrado situa-se junto ao Leroy Merlin	Neutra	8	20120521
Leroy Merlin	8	2012 Adopção de Gatos	Localização	Facebook	Nula	Gatos encontrados junto ao Leroy Merlin estão para adopção	Neutra	48	20120829
Leroy Merlin	10	2012 Adopção de Animais	Solidariedade	Facebook	Nula	O clube do vira latas anuncia na sua página de facebook que vai	Positiva	16	20121023
Lidl	1	2012 Lidl apresentou queixa por furto de embalagem de fei	Criminalidade	Notícia	Indirecta	Os supermercados Lidl querem levar a tribunal uma pessoa que r	Negativa	78	20120126
Lidl	2	2012 Vaga de Frio	Localização	Facebook	Indirecta	Recolha de roupas e cobertores dos armazens da camara municip	Neutra	41	20120202
Lidl	2	2012 Lidl vai reforçar exportação de produtos portugueses p	Exportações	Notícia	Indirecta	Partilha de noticia que diz que Lidl vai reforçar exportação de p	Positiva	28	20120208
Lidl	2	2012 Pingo Doce e Lidl são os maiores importadores	Importações	Notícia	Indirecta	Partilha de noticia que refere que o Pingo Doce e o Lidl são os m	Positiva	34	20120213
Lidl	3	2012 Makro não é única: Lidl e Zara também querem reduzi	Trabalho	Notícia	Indirecta	O CESP garante que há outros retalhistas a pressionar trabalhado	Negativa	21	20120306
Lidl	4	2012 Cão Encontrado	Carro	Facebook	Nula	Carro do Lidl é casota de cão abandonado	Neutra	20	20120412

Lidl	4	2012	Lidl abre no dia do trabalhador	Trabalho	Notícia	Nula	Rede Lidl vai estar aberta pela primeira vez no Dia do Trabalhador	Neutra	20	20120426
Lidl	4	2012	Cão Encontrado	Localização	Facebook	Nula	Cão Encontrado Junto ao Lidl	Neutra	28	20120430
Lidl	5	2012	Cadela Desaparecida	Localização	Facebook	Nula	Cadela desapareceu junto ao Lidl	Neutra	61	20120507
Lidl	6	2012	Apoiar a selecção	Seleccção	Facebook	Directa	Lidl apoia a selecção de Portugal	Positiva	31	20120627
Lidl	7	2012	Cão Encontrado	Localização	Facebook	Nula	Canixe encontrado pelo canil junto ao Lidl	Neutra	31	20120725
Lidl	7	2012	Cadela Desaparecida	Localização	Facebook	Nula	Cadela desapareceu junto ao Lidl	Neutra	54	20120731
Lidl	8	2012	Recolha de alimentos para animais	Solidariedade	Facebook	Nula	O centro de animais Guadi publica no facebook que vai estar a re	Positiva	49	20120822
Lidl	8	2012	Erro de promoção	Promoção	Facebook	Nula	Lidl engana-se a escrever promoção e escreve "leve 3 pague 3", is	Neutra	111	20120826
Lidl	9	2012	Adopção de cão	Localização	Facebook	Nula	Cão Encontrado junto ao Lidl preciso de ser adoptado	Neutra	104	20120905
Lidl	10	2012	Ração para animais	Solidariedade	Facebook	Directa	O lidl publica no seu facebook que vai ajudar a Associação Protec	Positiva	431	20121004
Lidl	11	2012	Cão amarrado a carro	Localização	Facebook	Nula	Pessoa encontrou cão que foi arrastado, quando estava preso a u	Neutra	566	20121107
Lidl	11	2012	Funcionário que foi despedido por ajudar cliente	Trabalho	Facebook	Nula	Comentários sobre um funcionário do Lidl que foi despedido por	Negativa	2291	20121121
Maxmat	7	2012	Campanhas / Sensibilização	Localização	Facebook	Nula	A associação Assor Protecção de Animais tem uma campanha de	Neutra	14	20120724
Maxmat	10	2012	Cavalo abandonado	Localização	Facebook	Nula	Cavalo abandonado antes da rotunda do MaxMat.	Neutra	40	20121015
Maxmat	11	2012	Cadela Encontrada	Localização	Facebook	Nula	Cadela encontrada no parque de estacionamento da Maxmat	Neutra	101	20121115
Minipreço	1	2012	3 animais retirados do canil municipal de Setúbal	Localização	Facebook	Nula	Recolha de donativos e géneros junto ao Minipreço	Neutra	29	20120114
Minipreço	1	2012	Cão encontrado	Localização	Facebook	Nula	Cão encontrado junto ao minipreço	Neutra	30	20120115
Minipreço	3	2012	Angariação de alimentos	Solidariedade	Facebook	Indirecta	Angariação de alimentos para animais no minipreço	Positiva	10	20120316
Minipreço	5	2012	Minipreço antecipa-se ao Pingo Doce com desconto de	Promoção	Notícia	Directa	Minipreço responde à promoção do Pingo Doce e faz descontos d	Positiva	187	20120516
Minipreço	5	2012	Hannibal Lecter compra funcionários do Pingo Doce e l	Comédia	Notícia	Nula	Partilha de notícia lançada por um site de comédia, referente às	Neutra	175	20120517
Minipreço	6	2012	Veterinário Online   Minipreço	Solidariedade	Site	Directa	O Minipreço e a União Zóofila estabeleceram uma parceria que v	Positiva	28	20120630
Minipreço	7	2012	Folhete Minipreço	Publicidade	Facebook	Directa	O minipreço publica no seu facebook o folheto Minipreço de 5 a 1	Positiva	9	20120705
Minipreço	8	2012	Cadela encontrada	Localização	Facebook	Nula	Cadela encontrada perto do minipreço	Neutra	60	20120806
Minipreço	8	2012	Cão desapareceu	Localização	Facebook	Nula	Cão desapareceu junto ao minipreço	Neutra	34	20120829
Minipreço	9	2012	Promoções Minipreço	Promoção	Facebook	Directa	Minipreço publica no seu facebook promoções válidas para clien	Positiva	18	20120918
Minipreço	10	2012	Gato preso em árvore	Localização	Facebook	Nula	Gato preso em árvore na rua do minipreço na Reboleira	Neutra	50	20121012
Minipreço	10	2012	Promoções Minipreço	Promoção	Facebook	Directa	O minipreço pública no seu facebook a promoção do Nestum	Positiva	39	20121018
Minipreço	11	2012	Promoção Minipreço	Promoção	Facebook	Directa	O minipreço pública no seu facebook a promoção da cerveja Sagr	Positiva	48	20121101
Minipreço	11	2012	Promoção Minipreço	Promoção	Facebook	Directa	O minipreço pública no seu facebook a promoção em queijos mar	Positiva	36	20121115
Moviflor	8	2012	Apedrejamento a Carros	Localização	Facebook	Nula	Comentário sobre relatos de apedrejamentos a carros em andam	Neutra	115	20120818
Moviflor	9	2012	Cadela Encontrada	Localização	Facebook	Nula	Cadela encontrada perto da Moviflor	Neutra	53	20120905
Moviflor	9	2012	Fogo no Rentail Park de Portimão	Acidente	Facebook	Nula	Incendio no Renatil Park de Portimão destruiu várias lojas, inclui	Neutra	145	20120923
Moviflor	10	2012	A Moviflor Oferece 23% do IVA	Promoção	Facebook	Directa	A Moviflor pública no seu facebook que no dia 23 de Outubro é di	Positiva	103	20121022
Pingo Doce	1	2012	Sede Fiscal na Holanda	Comédia	Facebook	Indirecta	Comédia derivada ao Pingo Doce ter a sua sede fiscal na Holand	Negativa	1418	20120104
Pingo Doce	1	2012	Asae Apreende Leite	Produto	Notícia	Indirecta	Asae apreende leite do Pingo Doce e do Continente devido a que	Negativa	560	20120113
Pingo Doce	2	2012	Pingo Doce faz gastar milhares de euros do erário púb	Roubo	Notícia	Indirecta	Partilha de notícias que o Pingo Doce faz gastar milhares de euro	Negativa	197	20120201
Pingo Doce	3	2012	Esquerda vê conflito de interesses no regresso de Ant	Política	Notícia	Indirecta	Partilha da notícia sobre o regresso de António Borges à Jerónim	Neutra	59	20120316
Pingo Doce	3	2012	Site de Comédia	Comédia	Facebook	Nula	Partilha de uma comédia em que personagem vai ao pingo doce	Neutra	86	20120327
Pingo Doce	4	2012	Pedido de alimentação	Solidariedade	Facebook	Indirecta	A União Zóofila anuncia a sua presença no Pingo Doce para recol	Positiva	61	20120404
Pingo Doce	4	2012	Pingo Doce prepara desconto 'especial' para o dia 1 de	Promoção	Notícia	Directa	Partilha da notícia que indica que Pingo Doce prepara desconto p	Positiva	67	20120430

Pingo Doce	5	2012	Mixórdia de Temáticas - Pingo Doce - Adquirir produto:	Comédia	Youtube	Nula	Partilha de um filme do youtube do programa Mixórdia de Temáti	Neutra	722	20120502
Pingo Doce	5	2012	Comentário de um funcionário ao dia 1 de Maio	Trabalho	Facebook	Indirecta	Funcionário defende Pingo Doce referindo que não foi obrigado a	Positiva	1114	20120503
Pingo Doce	5	2012	Pingo Doce começou a cobrar custo da promoção de 50	Economia	Notícia	Nula	Partilha da notícia que refer que os fornecedores que não aceitar	Neutra	962	20120508
Pingo Doce	6	2012	Pingo Doce avança amanhã com nova campanha de 50	Promoção	Notícia	Nula	Partilha de notícia que indica nova promoção do Pingo Doce	Positiva	374	20120606
Pingo Doce	6	2012	Suposta promoção falsa dos Hipermercados	Promoção	Facebook	Nula	Relato de uma suposta promoção falsa, que foi partilhada por v	Negativa	227	20120629
Pingo Doce	7	2012	Campanha de recolha de Alimentos	Solidariedade	Facebook	Indirecta	A associação Patas Errantes publica no facebook que vai estar a r	Positiva	169	20120705
Pingo Doce	7	2012	Vale de 1000 euros	Vales	Facebook	Indirecta	Concurso "Ganha um Vale de Compras no Valor de 1000 € nas tuas	Positiva	143	20120716
Pingo Doce	7	2012	Promoção Pingo Doce só este Fim de Semana	Comédia	Facebook	Nula	Comédia derivada das promoções do Pingo Doce	Neutra	190	20120720
Pingo Doce	7	2012	1º de Maio: Jerónimo Martins perde 10 milhões	Economia	Notícia	Nula	Notícia de que o grupo Jerónimo Martins perdeu dinheiro com prc	Neutra	156	20120725
Pingo Doce	8	2012	Boicote ao Pingo Doce	Boicote	Facebook	Indirecta	Comentários sobre Boicote no dia 31 de Agosto ao Pingo Doce ger	Negativa	2032	20120821
Pingo Doce	9	2012	Pingo Doce: sabe bem pagar com trocos	Comédia	Youtube	Nula	Filme do programa "Inferno" sobre Pingo Doce ter deixado de ace	Neutra	2817	20120911
Pingo Doce	10	2012	Privatizações	Política	Facebook	Nula	Comentário sobre "Privatizações" onde refer António Borges Prop	Neutra	360	20121002
Pingo Doce	10	2012	Comentário no facebook	Política	Facebook	Nula	Comentário no facebook onde se refer algumas reformas incluin	Neutra	310	20121004
Pingo Doce	10	2012	Crónica de Clara Ferreira Alves sobre António Borges	Economia	Notícia	Nula	Menção à Jerónimo Martins como uma das empresas a quem Anti	Negativa	256	20121008
Pingo Doce	10	2012	Subsídio RFM	Passatempo	Facebook	Indirecta	Subsídio RFM uma medida aprovada pelo Pingo Doce	Positiva	229	20121030
Pingo Doce	11	2012	Suposta promoção falsa do Pingo Doce	Promoção	Facebook	Nula	Publicação de uma promoção falsa, que foi partilhada por vários	Negativa	850	20121114
Pingo Doce	11	2012	Pingo Doce Desmente Promoção	Promoção	Facebook	Directa	Pingo Doce desmente existência de promoção	Positiva	850	20121114
Staples	5	2012	Eu Agradeço a Um Professor	Movimento	Facebook	Directa	Staples organiza movimento de agradecimento a professores	Positiva	29	20120504
Staples	8	2012	David Carreira na Staples	Publicidade	Youtube	Directa	David Carreira participa no regresso às aulas da Staples	Positiva	30	20120821
Staples	8	2012	Movimento Banco Escolar	Movimento	Facebook	Directa	Projeto da Staples, em parceria com a ENTRAJUDA, que visa prev	Positiva	90	20120829
Staples	9	2012	Passatempo "Regressa às aulas como uma estrela"	Passatempo	Facebook	Directa	Passatempo para passar o dia com David Carreira	Positiva	57	20120905
Staples	10	2012	Descontos do valor do IVA	Promoção	Facebook	Directa	A Staples anuncia no seu facebook que vai haver uma promoção (	Positiva	22	20121004
Staples	10	2012	Movimento Eco-Escolas	Movimento	Facebook	Directa	A Staple associa-se à World Days of Action no movimento Eco-es	Positiva	18	20121022
Staples	11	2012	Campanha de Natal Staples	Passatempo	Facebook	Directa	Passatempo "Presentes para todos"	Positiva	19	20121122
Toysrus	9	2012	Crianças a brincar	Comédia	Facebook	Nula	Crianças a brincar aos polícias na Toysrus	Neutra	12	20120918



1	Perfil	Mês	Ano	Título	Tags	Origem	Ação	Descrição	Polaridade	Pico	DataPico
2	Nestlé		2	2012 Food Bebe Banana	Produto	Facebook	Indirecta	Grande partilha de comentários	Negativa	400	20120209
3	Nestlé		3	2012 Fundação Gil Precisa de Ajuda	Produto	Facebook	Indirecta	A Fundação do Gil pede ajuda, r	Positiva	31	20120312
4	Nestlé		5	2012 Doces Tentadores	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita de Gelad	Positiva	32	20120531
5	Nestlé		6	2012 Doces de Colher	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita do "Doce	Positiva	23	20120617
6	Nestlé		6	2012 Papinha Nestlé	Produto	Facebook	Indirecta	Mulher que comprou papa da N	Negativa	36	20120619
7	Nestlé		6	2012 Bolos na Cozinha	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita "Bolo de c	Positiva	28	20120623
8	Nestlé		7	2012 Passatempo do Clube Bebê Nes	Passatemp	Facebook	Directa	O Clube Bebê Nestlé publica no	Positiva	64	20120731
9	Nestlé		8	2012 Chocolate Quente	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita do chocol	Positiva	52	20120801
10	Nestlé		8	2012 Escondidinho especial	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita do "Escon	Positiva	62	20120803
11	Nestlé		8	2012 Bolo Lacta	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita do Bolo L	Positiva	44	20120806
12	Nestlé		9	2012 Ração Fabricada na China está n	Produto	Facebook	Indirecta	Cão morreu por comer ração W	Negativa	52	20120915
13	Nestlé		9	2012 Chocolate Lollo	Produto	Facebook	Indirecta	Partilha de comentários que refe	Positiva	63	20120917
14	Nestlé		9	2012 Torta Creme de Limão	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita da torta cr	Positiva	73	20120918
15	Nestlé		10	2012 Nestum substitui refeições dos p	Economia	Facebook	Indirecta	A "Rise up Portugal" refer no seu	Neutra	85	20121002
16	Nestlé		10	2012 Os Políticos são um cancro	Política	Facebook	Nula	A página de facebook "corrupçã	Neutra	110	20121012
17	Nestlé		10	2012 Os segredos da teia que lava mill	Política	Facebook	Nula	Comentário sobre a rede da ma	Neutra	88	20121018
18	Nestlé		10	2012 Pavê de Chocolate com Morango	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita do Pavê d	Positiva	56	20121024
19	Nestlé		10	2012 Bolo Prestígio de Festa	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita do Bolo Pi	Positiva	86	20121028
20	Nestlé		11	2012 Concurso Bebê Nestlé	Passatemp	Facebook	Directa	Concurso para escolher o Bebê	Positiva	806	20121126
21	Danone		1	2012 Telefonema para a Danone	Produto	Youtube	Indirecta	Telefonema para a Danone a re	Negativa	16	20120104
22	Danone		2	2012 Danone Portugal e Sonae aprese	Flash Mob	Ação	Directa	O vídeo do flash mob criado pel	Positiva	46	20120210
23	Danone		5	2012 Bom dia Corpinhos Danone	Publicidade	Facebook	Directa	Os Corpos Danone fazem a proi	Positiva	18	20120521
24	Danone		6	2012 Momentos Corpos Danone – Ver	Publicidade	Facebook	Directa	A página de facebook dos Corp	Positiva	20	20120620
25	Danone		6	2012 Momentos Corpos Danone	Publicidade	Facebook	Directa	Os Corpos Danone, na sua pág	Positiva	20	20120621
26	Danone		8	2012 Crianças com paralesia cerebral	Produto	Facebook	Nula	Crianças com paralesia cerebr	Neutra	889	20120830
27	Kinder		1	2012 Miudo e o ovo Kinder	Comédia	Youtube	Nula	Pai engana filho que pensa que	Neutra	18	20120109
28	Kinder		4	2012 Concurso da loja "Maluvan Ataca	Concurso	Facebook	Indirecta	A página de facebook da loja Ma	Positiva	42	20120404
29	Kinder		4	2012 Nunca se é velho para comer um	Produto	Facebook	Indirecta	A página de facebook "tá fixe" co	Positiva	30	20120408
30	Kinder		7	2012 Amigos Revistados por levarem c	Produto	Notícia	Nula	Notícia de que dois homens de	Neutra	11	20120719
31	Kinder		8	2012 Concurso Fotos Kinder	Concurso	Site	Directa	Com a participação no concurs	Positiva	29	20120820
32	Kinder		10	2012 Ovos Kinder com dinheiro	Comédia	Facebook	Nula	Imagem em que surpresa do ov	Neutra	69	20121030
33	Kinder		11	2012 Foto "Eu amo" Kinder Delice	Opinião	Facebook	Indirecta	Partilha de imagem que diz "eu	Positiva	75	20121117
34	Ucal		1	2012 Brinde Fã do Mês	Concurso	Facebook	Directa	A Ucal revela no seu facebook q	Positiva	21	20120118
35	Ucal		2	2012 Passatempo de Carnaval	Passatemp	Facebook	Directa	Ucal revela passatempo de Car	Positiva	14	20120217
36	Ucal		9	2012 Passatempo Regresso às Aulas	Passatemp	Facebook	Directa	Ucal revela passatempo de Reg	Positiva	12	20120911
37	Ucal		9	2012 Dia do Leite com Chocolate	Comemoraç	Facebook	Indirecta	A Rádio Comercial comemora n	Neutra	13	20120927
38	Ucal		10	2012 "Ucal com o meu pequeno almoç	Opinião	Facebook	Indirecta	Senhora coloca imagem e frase	Positiva	102	20121016
39	Ucal		11	2012 Ajudar os sem – abrigo	Solidariedac	Facebook	Directa	A Ucal dá 1 litro de leite aos se	Positiva	677	20121103
40	Olá		10	2012 Cartaz dos Gelados Olá de 1980	Cartaz	Facebook	Indirecta	Publicação do cartaz dos gelad	Neutra	32	20121010
41	Milka		11	2012 Concurso "Atrave-te a ser estrela	Concurso	Facebook	Directa	A Milka anuncia no seu facebook	Positiva	20	20121116
42	Oreo		6	2012 Mousse de Morango e Bolo de Ch	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita do Bolo de	Positiva	17	20120608
43	Oreo		6	2012 "Apoiamos orgulhosamente o arr	Apoio	Facebook	Indirecta	A Revista Marketeer publica no s	Neutra	20	20120627
44	Oreo		7	2012 Tartes doces, Cheesecake... Na c	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita do Oreo C	Positiva	25	20120731
45	Oreo		8	2012 Passatempo FB Royal	Culinária	Facebook	Indirecta	A Gelatina Royal publica a recei	Positiva	22	20120802
46	Oreo		9	2012 Petição	Petição	Facebook	Nula	Facebook com várias petições s	Neutra	64	20120907
47	Oreo		10	2012 Foto "Eu amo" Oreo	Opinião	Facebook	Indirecta	Partilha de imagem que diz "eu	Positiva	21	20121014
48	Oreo		10	2012 Tarte de Oreo e Lima	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita da Tarte d	Positiva	70	20121020
49	Donuts		4	2012 Como comer donuts em casa se	Culinária	Facebook	Nula	Receita de Donuts	Neutra	13	20120425
50	Donuts		7	2012 Donuts	Produto	Facebook	Nula	Imagem de vários Donuts	Neutra	12	20120702
51	Donuts		8	2012 Foto "Eu amo" Donuts	Opinião	Facebook	Indirecta	Partilha de imagem que diz "eu	Positiva	26	20120803
52	Donuts		9	2012 Quem Quer uns Donuts?	Comédia	Facebook	Nula	Publicação no facebook de uma	Neutra	48	20120905
53	Donuts		9	2012 Os 10 piores alimentos para o se	Saúde	Facebook	Indirecta	A página de facebook "Saúde &	Negativa	42	20120907
54	Donuts		11	2012 Manifestações no Canadá	Política	Facebook	Nula	Manifestantes no Canadá não a	Neutra	138	20121116
55	Knorr		4	2012 Receitas de Portugal	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita da France	Positiva	31	20120428
56	Knorr		8	2012 Molho caseiro	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita de um mo	Positiva	27	20120821
57	Knorr		9	2012 Salsichas com ovos mexidos	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita de salsich	Positiva	20	20120917
58	Knorr		10	2012 Oferta Vales Knorr	Vales	Facebook	Directa	A Knorr lança no seu facebook a	Positiva	29	20121011
59	Knorr		10	2012 Feijoada de Marisco	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita da Feijoac	Positiva	70	20121016
60	Knorr		11	2012 Leggings são como caldos Knorr	Comédia	Facebook	Nula	Página do facebook "Tá feio" cor	Neutra	137	20121122
61	Mentos		8	2012 Foto "Eu amo" Mentos	Opinião	Facebook	Indirecta	Partilha de imagem que diz "eu	Positiva	19	20120806
62	Mentos		11	2012 Uma experiência com Coca-Cola	Experiência	Site	Nula	O site "Ta Bonito" publica uma e	Neutra	100	20121116
63	Ruffles		1	2012 Ruffles surpreende e responde à	Mito	Blog	Indirecta	Ruffles defende-se das críticas	Positiva	23	20120118
64	Ruffles		7	2012 Saco de Ruffles	Comédia	Facebook	Indirecta	Ironia devido ao descontentame	Negativa	14	20120731
65	Pescanova		6	2012 Pescanova - Promoção Bacalhau	Promoção	Site	Directa	A Pescanova anuncia no seu sit	Positiva	37	20120619
66	Gallo		3	2012 Azeite Gallo acusado de racismo	Acusação	Notícia	Nula	O lema "O nosso azeite é rico. O	Neutra	10	20120302
67	Gallo		11	2012 Azeite Gallo	Publicidade	Facebook	Directa	Página do facebook do Azeite G	Positiva	42	20121115
68	Becel		8	2012 Passatempo para oferecer 10 kits	Passatemp	Facebook	Directa	A Becel publica no seu facebook	Positiva	183	20120830
69	Becel		10	2012 Vales Becel	Vales	Facebook	Directa	A Becel publica que tem 1000 cc	Positiva	14	20121031
70	Becel		11	2012 Passatempo Becel	Passatemp	Facebook	Directa	A Becel publica no seu facebook	Positiva	18	20121108
71	Oliveira da Serra		11	2012 Carne de Porco à Alentejana	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita da Carne	Positiva	44	20121111
72	Oliveira da Serra		11	2012 Sonhos	Culinária	Facebook	Indirecta	Publicação da receita dos Sonh	Positiva	60	20121117
73	Oliveira da Serra		11	2012 Molhos com Azeite Oliveira da Sei	Culinária	Facebook	Directa	O Azeite Oliveira da Serra public	Positiva	70	20121121
74	Oliveira da Serra		11	2012 Passatempo – 1ª Colheita Oliveir	Passatemp	Facebook	Directa	Oliveira da Serra publica no seu	Positiva	60	20121124
75	Milaneza		8	2012 Tourada	Patrocínio	Facebook	Nula	Página do facebook contra a tou	Neutra	14	20120803
76	Agros		8	2012 Feira de Actividades Agrícolas	Patrocínio	Facebook	Indirecta	A página de facebook de Vila do	Positiva	16	20120831

## ANEXO 6 – ARTIGO MARKETEEER

### Grandes superfícies nas redes sociais

Fonte: Social Media Explorer/Markttest

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Total
Pingo Doce	13775	1532	1722	1428	21201	4278	3476	9021	12313	6060	5938	81887
Lidl	625	390	396	355	856	357	466	895	952	2058	8374	16054
Jumbo	531	526	564	612	1033	726	925	1557	1462	1983	1335	12117
IKEA	707	398	617	531	1722	990	729	1661	796	1572	1223	11394
Continente	1275	496	547	418	1355	505	499	783	2079	1336	1149	10841
El Corte Inglés	598	259	309	561	768	556	481	737	662	1140	1160	7869
Intermarché	280	156	169	192	340	212	279	405	643	518	1718	5048
Minipreço	198	82	115	77	937	187	147	459	290	594	524	3706
Staples	105	102	87	71	260	273	120	703	1202	375	296	3701
Decathlon	102	114	121	100	231	136	145	168	382	230	162	2035
Outros	85	72	52	41	127	144	163	650	1094	1371	908	4847

A presença das grandes superfícies nas redes sociais não tem acompanhado o volume de menções que os internautas lhes fazem. Embora marcas como Intermarché, El Corte Inglés ou Staples tenham páginas de fãs no Facebook com alguma adesão (entre 87 mil e 125 mil fãs), foi no entanto a marca Pingo Doce, que não tem nenhuma página oficial portuguesa, a que liderou as menções desta categoria no Facebook durante o ano de 2012.

As menções ao Pingo Doce tiveram três picos distintos: em Janeiro, devido à notícia de que a Jerónimo Martins iria ter sede fiscal na Holanda; em Maio, devido à campanha de 50% de desconto no dia 1 e, em Setembro, devido à medida de não aceitação de pagamentos com cartão Multibanco para compras inferiores a vinte euros. Este último foi o que reuniu um maior consenso negativo entre os internautas. Como contraponto positivo, a campanha Subsídio RFM, que teve lugar em Novembro, obteve grande adesão e visibilidade.

A seguir ao Pingo Doce, o Continente foi a marca com um foco mediático mais directo. Os assuntos mais mencionados foram: a iniciativa da Danone em conjunto com o Continente para a apresentação do primeiro Linear do Futuro (Fev/2012); o anúncio da abertura de um hipermercado Continente em Lamego (Ago/2012); e a campanha de recolha de alimentos para animais (Jul e Set/2012). Mas, com um tom mais negativo: a campanha do Continente em conjunto com a EDP (Jan/2012); um post no Facebook com uma

ficção que ilustra a vertente negativa dos grandes grupos económicos, tomando como referência o Continente (Mai/2012); uma notícia sobre a suposta poupança dos grandes grupos económicos no caso da entrada em vigor da redução da TSU (Set/2012).

Nas restantes marcas, o maior destaque foi um alegado episódio que envolveu um funcionário do Lidl, que teria supostamente sido despedido por ajudar financeiramente um cliente (Nov/2012).

Transversal a várias marcas, ocorreram várias iniciativas de donativos ou ajuda a animais de estimação. Além do Continente, já referido, temos os casos do Lidl, com o Dia do Animal (Out/2012), da campanha para recolha de donativos do Jumbo (Out/2012) e da parceria Veterinário Online entre o Minipreço e a União Zófila (Jun/2012), que geraram um volume considerável de menções.

Outras iniciativas tiveram algum destaque nas redes sociais. Por ordem de visibilidade, tivemos: as iniciativas “Banco Escolar” (Set/2012) e “Movimento Eu Agradeço a Um Professor” (Mai/2012), da Staples; as mostras de oportunidades de emprego, pelo Jumbo, em parceria com a Net-Empregos (Out/2012); o camião com mantimentos oferecido pelo Intermarché aos bombeiros de Ourém (Set/2012); a solução para a intolerância ao glúten que foi publicada na revista do El Corte Inglés (Out/2012); o catálogo da IKEA na Arábia Saudita (Out/2012), a iniciativa do Hotel IKEA ao ar livre no Jardim da Estrela (Ago/2012); e ainda, o “Movimento Poupança Intermarché” (Abr/2012).

A análise dos dados monitorizados pelo Social Media Explorer permite assim concluir que o volume de menções às marcas das grandes superfícies nas redes sociais se tem devido, pelo lado positivo, a iniciativas solidárias ou inovadoras das marcas, e, pelo lado negativo, a iniciativas empresariais que, perante o olhar dos consumidores, evidenciam uma postura considerada menos ética das marcas que detêm a maior quota na grande distribuição. Consta-se ainda que as acções movidas nas páginas de fãs do Facebook das marcas têm uma repercussão muito reduzida, dadas as poucas partilhas que as mesmas apresentam.

O Social Media Explorer é um serviço da Markttest que permite fazer o acompanhamento e análise diária de menções a marcas e entidades nas redes sociais, através do acesso a um barómetro de marcas ou a um conjunto de perfis específicos contratualizado pelo subscritor do serviço. ■

*Pingo Doce, que não tem nenhuma página oficial portuguesa na rede social de Mark Zuckerberg, foi, entre as marcas de grandes superfícies, a que liderou as menções desta categoria no Facebook durante o ano de 2012*

## ANEXO 7 - CONFIGURAÇÃO

Lancia	1	1	1	1	2	1	Lancia
Land Rover	4	1	0	2	2	2	Land Rover, Range Rover, Freelander
Lexus	1	1	1	1	1	2	Lexus
Maserati	3	1	1	1	1	1	Maserati
Mazda	4	1	1	1	3	6	Mazda, MX-5, CX-7
Mercedes	12	7	4	2	5	15	Mercedes, mercedes-Benz
Mini	3	1	1	1	3	2	mini, mini, mini, mini
Mitsubishi	3	1	2	1	3	4	Mitsubishi, Lancer, ASX, Grandis, Outlander, Pajero
Nissan	7	2	2	2	3	5	Nissan, Micra, Qashqai, x-trail, Murano
Opel	14	2	2	1	3	12	Opel, Agila, Corsa, Astra, Meriva, Zafira
Peugeot	11	2	2	2	3	10	Peugeot
Porsche	4	3	2	1	2	4	Porsche, Cayenne
Renault	21	4	0	2	4	25	Renault, Clio, Modus, Megane, Scenic, Laguna, Espace, Kangoo
Saab	1	3	1	1	0	2	Saab

## ANEXO 8 – ANÁLISE DA MARCA PEUGEOT

1	Profile	Network	Post date	Username	Created	Type	Total like	Polarity	Link	FB Post Li	Message	Title	Caption	Description	Imagem Institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas	Sentimento		
2	Peugeot	Facebook	2E+07	Arm Sal	#####	photo	1	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	segredo	www.aldrabisc		x							Positivo	
3	Peugeot	Facebook	2E+07	Tscar Mez	#####	link	0	0	http://ww	http://www.standvii	Peugeot 2	www.stan	Encontre Peugeot 206 1.1 XR no Stand		x						x	Neutra	
4	Peugeot	Facebook	2E+07	Elisio Viei	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	É já hoje às 18h que termi					x					Positivo	
5	Peugeot	Facebook	2E+07	MG Auton	#####	link	0	0	http://ww	http://www.standvii	Peugeot 1	www.stan	Encontre Peugeot 1007 1.4 HDI SPORT		x						x	Neutra	
6	Peugeot	Facebook	2E+07	Alexandre	#####	photo	1	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	205 T16!!					x					Positivo	
7	Peugeot	Facebook	2E+07	Antonio N	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	O Peugeot 208 foi distingu					x					Positivo	
8	Peugeot	Facebook	2E+07	Benjaminr	#####	link	3	0	http://ww	http://www.standvii	Peugeot 3	www.stan	Encontre Peugeot 3008 Executive 1.6 l		x						x	Neutra	
9	Peugeot	Facebook	2E+07	Paulo Jorg	#####	photo	1	0	http://ww	http://www.facebook	Timeline F	DE					x					Neutra	
10	Peugeot	Facebook	2E+07	Tiago Mig	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	O Peugeot 208 foi distingu					x					Positivo	
11	Peugeot	Facebook	2E+07	Rui Danie	#####	photo	0	0	http://ww	http://ww	Vale a per	Fotos da c	DE							x		Neutra	
12	Peugeot	Facebook	2E+07	Ricardo Lc	#####	photo	2	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	O Peugeot 208 foi distingu								x		Neutra	
13	Peugeot	Facebook	2E+07	Carlos Pei	#####	photo	1	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos de L	PRV foi								x		Neutra	
14	Peugeot	Facebook	2E+07	Emanuel C	#####	photo	1	0	http://ww	http://ww	Não, com	Timeline F	DE							x		Neutra	
15	Peugeot	Facebook	2E+07	Ricardo Lc	#####	photo	3	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	Inscreva-se nas Vendas Pr								x		Positivo	
16	Peugeot	Facebook	2E+07	Antonio N	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	Inscreva-se nas Vendas Pr								x		Positivo	
17	Peugeot	Facebook	2E+07	Emanuel C	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	Inscreva-se nas Vendas Pr								x		Positivo	
18	Peugeot	Facebook	2E+07	Pedro Car	#####	photo	0	0	http://ww	http://ww	Não, com	Timeline F	DE							x		Neutra	
19	Peugeot	Facebook	2E+07	Joel Chicó	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	Inscreva-se nas Vendas Pr								x		Neutra	
20	Peugeot	Facebook	2E+07	Jorge Gon	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	Inscreva-se nas Vendas Pr								x		Neutra	
21	Peugeot	Facebook	2E+07	Júlio A Pir	#####	photo	2	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	Inscreva-se nas Vendas Pr								x		Neutra	
22	Peugeot	Facebook	2E+07	Rosa Pola	#####	link	0	0	http://ww	http://www.facebook	Peugeot Portugal	da Peugeot								x		Neutra	
23	Peugeot	Facebook	2E+07	Arménio E	#####	link	3	0	http://ww	http://www.motore	Renato Pii	www.motoresmagazine.n								x		Neutra	
24	Peugeot	Facebook	2E+07	Gustavo C	#####	photo	1	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	205 T16!!								x		Positivo	
25	Peugeot	Facebook	2E+07	Arm Sal	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	onde vai	www.aldrabisc							x		Neutra	
26	Peugeot	Facebook	2E+07	Tiago Mig	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	Inscreva-se nas Vendas Pr								x		Neutra	
27	Peugeot	Facebook	2E+07	Luis M. Sil	#####	link	0	0	http://ww	http://m	Em excele	Peugeot 2	montijo.o	ABS	Airbag do Condutor,Airbag do Pas					x		x	Neutra
28	Peugeot	Facebook	2E+07	Hélio Gue	#####	link	1	0	http://ww	http://www.standvii	Peugeot 2	www.stan	Encontre Peugeot 207 SW Sportium nc		x							x	Neutra
29	Peugeot	Facebook	2E+07	Tiago Port	#####	video	0	0	http://ww	http://www.youtubi	Os Imperd	www.yout	Os Imperdíveis Peugeot! O seu novo Peugeot à c							x		Neutra	
30	Peugeot	Facebook	2E+07	Nuno Serr	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	405 com	http://tdi.pt/-							x		Neutra	
31	Peugeot	Facebook	2E+07	Joao Olivé	#####	photo	1	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	onde vai	www.aldrabisc							x		Neutra	
32	Peugeot	Facebook	2E+07	Luis Da Sil	#####	photo	1	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos de L	PRV foi									x	Neutra	
33	Peugeot	Facebook	2E+07	Joao Vieg	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos de L	PRV foi									x	Neutra	
34	Peugeot	Facebook	2E+07	António Jc	#####	link	0	0	http://ww	http://www.facebook	Peugeot Portugal	da Peugeot								x		Neutra	
35	Peugeot	Facebook	2E+07	Carlos Ma	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	Inscreva-se nas Vendas Pr								x		Neutra	
36	Peugeot	Facebook	2E+07	Ricardo Pi	#####	photo	0	0	http://ww	http://www.facebook	Fotos da c	Viajar num Peugeot desca								x		Positivo	
37	Peugeot	Facebook	2E+07	Justin Jes	#####	link	1	0	http://ww	http://odemira.olx,	luzes de o	odemira.c	usadas num pe							x		Neutra	
38	Peugeot	Facebook	2E+07	Hallex Rod	#####	photo	5	0	http://ww	http://ww	Não fique	Fotos da c	Inscreva-se nas Vendas Pr								x	Neutra	

## ANEXO 9 – ANÁLISE DA MARCA SEAT

1	Profile	Network	Post date	Username	Impact	Created	CType	Total likes	Polarity	Link	FB Post L	Message Title	Caption	Description	Imagem Institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas	Sentimento		
2	Seat	Facebook	2E+07	Nuno Car	0	#####	photo	1	0	http://www.facebook.com/	Fotos da O Novo				x						Neutro		
3	Seat	Facebook	2E+07	Cockpitai	0	#####	link	0	0	http://www.facebook.com/	É a estre COCKPIT / www.coc	Com o Citigo, a ŠKODA alarga o seu públ			x		x				Neutro		
4	Seat	Facebook	2E+07	Fernandc	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Seat Leon 1.9 TDI [01/2008				x					x	Neutro		
5	Seat	Facebook	2E+07	Fernandc	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Seat Leon 1.9 TDI [01/2008				x					x	Neutro		
6	Seat	Facebook	2E+07	Paulo Jor	0	#####	link	1	0	http://www.facebook.com/	Excelent Seat Alh: www.sta	Encontre Seat Alhambra 1.9 TDI Pele 115			x					x	Neutro		
7	Seat	Facebook	2E+07	Fernandc	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Seat Leon 1.9 TDI [01/2008				x					x	Neutro		
8	Seat	Facebook	2E+07	Filipe Ca	0	#####	link	2	0	http://www.facebook.com/	Continua Seat Ibiza	www.sta Encontre Seat Ibiza 1.4 no Standvirtual.			x					x	Neutro		
9	Seat	Facebook	2E+07	Luis Tom	0	#####	video	6	0	http://www.facebook.com/	Porque n SEAT em Barcelon: El SEAT Ibiza Spotify Tour en su paso por				x						Neutro		
10	Seat	Facebook	2E+07	Samuel A	0	#####	link	1	0	http://www.facebook.com/	Stand Seat Aros: www.sta	Seat Arosa de Nov/1998 com apenas 126			x					x	Neutro		
11	Seat	Facebook	2E+07	Ricardo C	0	#####	link	2	0	http://www.facebook.com/	Stand Seat Aros: www.sta	Seat Arosa de Nov/1998 com apenas 126			x					x	Neutro		
12	Seat	Facebook	2E+07	Maria Jo	0	#####	link	1	0	http://www.facebook.com/	Stand Seat Ibiza	www.sta Encontre Seat Ibiza 1.9 D no Standvirtua			x						x	Neutro	
13	Seat	Facebook	2E+07	Fernandc	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Seat Leon 1.9 TDI [01/2008				x					x	Neutro		
14	Seat	Facebook	2E+07	DuarteB	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Fotos da Com o			x		x					Neutro		
15	Seat	Facebook	2E+07	Carla No	0	#####	link	0	0	http://www.facebook.com/	Auto: Seat Ibiza Van TDI, Diesel, 3.200 € de 20				x					x	Neutro		
16	Seat	Facebook	2E+07	Ciam SA	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Fotos da Queres				x		x				Neutro		
17	Seat	Facebook	2E+07	Sandra G	0	#####	link	1	0	http://www.facebook.com/	Stand Seat Ibiza	www.sta Encontre Seat Ibiza 1.2 12 v Fresc no Star			x					x	Neutro		
18	Seat	Facebook	2E+07	Pedro Ba	0	#####	status	9	0	http://www.facebook.com/	As saudades estão a dar cabo de mim mano,			x							Neutro		
19	Seat	Facebook	2E+07	Fernandc	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Seat Leon 1.9 TDI [01/2008				x					x	Neutro		
20	Seat	Facebook	2E+07	Ciam SA	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Fotos da O SEAT				x						Neutro		
21	Seat	Facebook	2E+07	Marcia Si	0	#####	link	0	0	http://www.facebook.com/	Carros: Seat Ibiza: carros.gr	Repleto de extras...ABS, farois de nevoei			x						x	Neutro	
22	Seat	Facebook	2E+07	Filipe Sa	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Seat Ibiza 1.4 I 3 P	Extras: Ar condicionado, Airbag (conduto			x						x	Neutro	
23	Seat	Facebook	2E+07	Nuno Car	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Fotos da O Novo				x						Neutro		
24	Seat	Facebook	2E+07	Ana Coel	0	#####	link	0	0	http://www.facebook.com/	Alguém Seat Corc olhao-ol	Só tive um único proprietário e estive se			x					x	Neutro		
25	Seat	Facebook	2E+07	Ricardo A	0	#####	status	2	0	http://www.facebook.com/	Novo				x						Positivo		
26	Seat	Facebook	2E+07	Miguel M	0	#####	status	6	0	http://www.facebook.com/	>Vendo				x						x	Neutro	
27	Seat	Facebook	2E+07	Osvaldo	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Seat Leon 1.9 TDI [01/2008				x						x	Neutro	
28	Seat	Facebook	2E+07	Vanness	0	#####	status	0	0	http://www.facebook.com/	Vendo o meu carro Seat Ibiza 1200, branco de 5 portas, 55CV a gasoli				x						x	Neutro	
29	Seat	Facebook	2E+07	Miguel M	0	#####	status	6	0	http://www.facebook.com/	>Vendo				x							x	Neutro
30	Seat	Facebook	2E+07	David Ro	0	#####	link	5	0	http://www.facebook.com/	Para não Seat Corc m stand	Encontre Seat Cordoba no Standvirtual.			x						x	Neutro	
31	Seat	Facebook	2E+07	Rui Santc	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Fotos da Queres				x							Neutro	
32	Seat	Facebook	2E+07	Osvaldo	0	#####	photo	0	0	http://www.facebook.com/	Seat Leon 1.9 TDI [01/2008				x						x	Neutro	
33	Seat	Facebook	2E+07	Felix Ant	0	#####	link	1	0	http://www.facebook.com/	Stand Seat Ibiza	www.sta Encontre Seat Ibiza no Standvirtual. P74			x							x	Neutro
34	Seat	Facebook	2E+07	Oscar Ro	0	#####	status	13	0	http://www.facebook.com/	Acho que ninguem pode andar com carros se			x								Negativo	
35	Seat	Facebook	2E+07	Miguel Si	0	#####	link	2	0	http://www.facebook.com/	Com esta Como ver www.lou	Parece que a Seat			x							Neutro	
36	Seat	Facebook	2E+07	Seat Edit	0	#####	status	0	0	http://www.facebook.com/	Contact				x							Neutro	
37	Seat	Facebook	2E+07	Daniel V	0	#####	link	3	0	http://www.facebook.com/	Stand Seat Ibiza	www.sta Encontre Seat Ibiza fr bocanegra no Stan			x						x	Neutro	
38	Seat	Facebook	2E+07	Luis Lopé	0	#####	video	1	0	http://www.facebook.com/	Olha o ai SEAT EXEO	Spot promocional del nuevo SEAT EXEO 2			x		x					Neutro	
39	Seat	Facebook	2E+07	Olivério I	0	#####	link	0	0	http://www.facebook.com/	so parece o Parece ui sorisomail.com				x							Negativo	
40	Seat	Facebook	2E+07	Bruno Ve	0	#####	link	0	0	http://www.facebook.com/	po http://po	Seat Ibiza pontedel Vendo ibiza 6k2 sport de stock comercia			x						x	Neutro	

## ANEXO 10 – ANÁLISE DA MARCA CITROEN

Profile	Network	Post date	Username	Created date	Type	Total likes	Polarity	Link	FB Post Lin	Message	Title	Caption	Description	Imagem Institucional	Produtos	Campanhas	Concorrência	Assistência	Vendas	Sentimento	
Citroen	Facebook	20121130	AutoSertó	#####	photo	6	0	<a href="http://www.ateonde.com">http://www.ateonde.com</a>			Fotos de AutoSertório	viseu		x						Neutro	
Citroen	Facebook	20121129	Adriana Sc	#####	video	2	0	<a href="http://www.naminha.com">http://www.naminha.com</a>			Citroën DS4 - "Sensati	Saiba mais sobre o Citroën DS4 em <a href="http://www.ateonde.com">http://www.ateonde.com</a>		x						Positivo	
Citroen	Facebook	20121129	Marco Nur	#####	video	0	0	<a href="http://www.ephah.com">http://www.ephah.com</a>			Anuncio citroen visa g	En francés			x					Positivo	
Citroen	Facebook	20121128	Vitor Carlo	#####	link	0	0	<a href="http://www.shar.es/6qbWv">http://www.shar.es/6qbWv</a>			Loeb e Citri autosport.	Loeb e Citroen testam em Almodóvar Por Ar			x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121128	Fernando	#####	photo	0	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Fotos de Si	URGENTE	DESAPARECIDOS BELGICA		x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121128	Fernando	#####	photo	0	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Citroen C4 Picasso 1.6	58176 kms			x				x	Neutro	
Citroen	Facebook	20121128	Carlos Per	#####	photo	1	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Fotos de U	PRV foi			x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121128	Julio Rebel	#####	status	5	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			desculpas				x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121128	Daniel Vie	#####	video	0	0	<a href="http://www.youtube.com">http://www.youtube.com</a>			Citroen Sport Portugal	Resumo das temporadas de 1999 a 2004 da		x						Neutro	
Citroen	Facebook	20121128	Paulo Barr	#####	photo	0	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Fotos da ci	Paulo Barroso entrega mais i			x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121128	Incar Auto	#####	link	0	0	<a href="http://www.umcidadin.com">http://www.umcidadin.com</a>			Citroën C2	www.stan	Encontre Citroën C2 no Standvirtual. Citroën		x				x	Neutro	
Citroen	Facebook	20121128	Fatima E P	#####	photo	1	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			CITROEN C	Airbags La	Airbags Laterais, Apoio de Braço, Ar-Condici		x					x	Neutro
Citroen	Facebook	20121128	Francisco	#####	photo	0	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			CITROEN Berlingo 1.4	Modelo:			x					x	Neutro
Citroen	Facebook	20121128	José Gome	#####	photo	1	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Fotos da ci	Citroen uma	Marca que tem		x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121128	Hugo Rang	#####	photo	6	0	<a href="http://www.boasesto.com">http://www.boasesto.com</a>			Boas, esto	Material Aluguer			x					x	Neutro
Citroen	Facebook	20121127	Barros Dor	#####	status	7	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			que fez o				x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121127	Lutex Port	#####	link	1	0	<a href="http://www.colecooes.com">http://www.colecooes.com</a>			Bonita min	Citroen Ds	colecções		x						Neutro
Citroen	Facebook	20121127	Acacio Dus	#####	link	0	0	<a href="http://www.seixdescricao.com">http://www.seixdescricao.com</a>			CITROEN A	seixal-setu	Vendo Citroen Ami Super de 1973. A carr		x					x	Neutro
Citroen	Facebook	20121127	Fernando	#####	photo	0	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Citroen C4 Picasso 1.6	58176 kms			x					x	Neutro
Citroen	Facebook	20121127	Luis Ascen	#####	status	6	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			todos				x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121127	Jorge Vieg	#####	video	5	0	<a href="http://www.youtube.com">http://www.youtube.com</a>			citroen dyane	Anuncio ao citroen dyane. Não sei em que a		x						Neutro	
Citroen	Facebook	20121127	Álvaro Fer	#####	photo	1	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Fotos da ci	Presidênci			x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121127	Newsporte	#####	link	0	0	<a href="http://www.newsport.com">http://www.newsport.com</a>			A Citroën n	www.new	De 23 de Novem		x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	LuxDetail	#####	link	1	0	<a href="http://www.luxdetail.com">http://www.luxdetail.com</a>			Citroen C3	www.luxd	O que é Desamoigar Sem Pintar - ( PDR ) ? C		x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	Carlos Cor	#####	photo	1	0	<a href="http://www.rally.com">http://www.rally.com</a>			Fotos de C	Rally			x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	Luis Da Sil	#####	photo	1	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Fotos de U	PRV foi			x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	Cockpitaut	#####	video	1	0	<a href="http://www.youtube.com">http://www.youtube.com</a>			O Citroën C	Cockpit Au	www.yout	"Lá vem o João Ancinho que tem muito que		x				Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	Joao Viega	#####	photo	0	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Fotos de U	PRV foi			x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	Maria Crist	#####	link	2	0	<a href="http://www.sint.com">http://www.sint.com</a>			Amigos va	Citroën Sai	sintra-lisbo	Retrovisores eléctricos Banco traseiros reba		x				x	Neutro
Citroen	Facebook	20121126	Donaldo Ri	#####	video	0	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Desfile Citroën na Av.	O estilo da Linha			x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	Joao Guerr	#####	video	0	0	<a href="http://www.youtube.com">http://www.youtube.com</a>			Problema i	www.yout	Portugues liga para Call Center para reclama		x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	Jose Luis 2	#####	video	1	0	<a href="http://www.youtube.com">http://www.youtube.com</a>			citroen Xsa	www.yout	A Furioz'z Foi criada em meados de 2009, d		x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	Rui Esteve	#####	photo	0	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Citroen C4 Picasso 1.6	58176 kms			x					x	Neutro
Citroen	Facebook	20121126	Osvaldo S	#####	photo	3	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			Citroen C4 Picasso 1.6	58176 kms			x					x	Neutro
Citroen	Facebook	20121126	Carlos Ma	#####	link	0	0	<a href="http://www.standvirt.com">http://www.standvirt.com</a>			Citroën C3	www.stan	Encontre Citroën C3 1.1 SX AC no Standvirtu		x					x	Neutro
Citroen	Facebook	20121126	Francisco	#####	photo	0	0	<a href="http://www.facebook.com">http://www.facebook.com</a>			CITROEN C	Citroen C-5	Modelo: C5		x					Neutro	
Citroen	Facebook	20121126	María José	#####	link	0	0	<a href="http://www.shar.es/GFSVa">http://www.shar.es/GFSVa</a>			Citroen C2	www.auto	Encontre Citroen C21.4 hdi vtr muito econon		x					x	Neutro