

## A percepção dos consumidores diante das ações de marketing no Instagram Stories

Rafaela Moraes Cardoso<sup>1</sup>, Priscila Silva Esteves<sup>1</sup>.

A rede social Instagram funciona como um álbum de fotos virtual, onde usuários criam perfis, publicam imagens ou vídeos e podem seguir contatos. Em 2016, o aplicativo aderiu uma nova ferramenta chamada Stories, que permite que os usuários publiquem fotos ou vídeos e, depois de 24 horas, estas publicações somem. As bibliografias consultadas sobre o tema apontam que o formato Stories se popularizou rapidamente, tendo uma grande adesão por parte dos usuários da rede social (LONGO, 2015; BARROS, 2017; FERREIRA *et al*, 2017). A partir disto, surgiram algumas hipóteses por parte da autora do estudo sobre a influência deste modelo no comportamento do consumidor. A principal delas é a de que as marcas que, de alguma maneira, se inserem no cotidiano do consumidor ou utilizam desta estratégia para se aproximar dele tem maior engajamento e resultados positivos.

Para um melhor resultado da pesquisa, foi realizado um estudo de caso com uma vinícola e, ao longo do segundo semestre de 2018, está sendo respondido um questionário que aborda diversas questões sobre o tema por respondentes que utilizam a plataforma Stories.

A vinícola Santa Augusta, localizada no estado de Santa Catarina, não tinha engajamento com os consumidores no Instagram, seu perfil não era muito atrativo (figura1) visto isto, a proprietária começou a mudar sua estratégia. Além de ter contratado uma empresa de marketing para auxiliar na elaboração das postagens, começou a publicar coisas referente ao cotidiano da marca, dia a dia da vinícola, participações em eventos e até mesmo fotos dos clientes consumindo os produtos (figura 2). Após esta estratégia, o perfil da empresa dobrou o número de interações que tinha com os consumidores.



**Figura 1.** Aparência do perfil da Santa Augusta no Instagram com as primeiras publicações.



**Figura 2.** Aparência do perfil da Santa Augusta no Instagram atualmente.

<sup>1</sup> Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Viamão.