



**PROGRAMA BRASILEIRO DE ELIMINAÇÃO DOS HCFCs (PBH)
PROJETO BRA/12/G76**

PRODUTO 6

**ANÁLISE DE ACESSO E RECOMENDAÇÕES PARA O SITE DO
PROTOCOLO DE MONTREAL**

Tiago Zenero de Souza – Consultor

Contrato UNDP – IC – BRA10-35502

Brasília, 03 de dezembro de 2017



SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| 1.0 Introdução..... | 3 |
| 2.0 Número de acessos..... | 3 |
| 3.0 Perfil do usuário..... | 4 |
| 4.0 Acesso da versão mobile..... | 6 |
| 5.0 Recomendações e estratégias futuras..... | 8 |
| 5.1 Capilarização da informação..... | 8 |
| 5.2 Boletim informativo..... | 9 |
| 5.3 Taxa de rejeição..... | 10 |
| 5.4 Storytelling..... | 11 |



ANÁLISE DE ACESSO E RECOMENDAÇÕES PARA O SITE DO PROTOCOLO DE MONTREAL

1.0 Introdução

O site dos projetos do Protocolo de Montreal no Brasil foi recentemente reformulado, de maneira a facilitar o acesso à informação, especialmente referente aos projetos implementados no Brasil. Para isso, foram consideradas as técnicas mais modernas para atualização do layout da página, assim como para a distribuição do conteúdo.

O novo site entrou em veiculação a partir de 21 de julho de 2017, e desde então, passa por monitoramento diário para verificação dos números de acessos de cada notícia inserida e da visualização de cada aba. Dessa forma, pode-se preparar um melhor plano de comunicação e divulgação das ações do Protocolo de Montreal, assim como a distribuição de notícias na página inicial.

Desde então, foram divulgadas 16 notícias, com uma média de uma notícia por semana, além de três boletins informativos, totalizando uma média de um por mês.

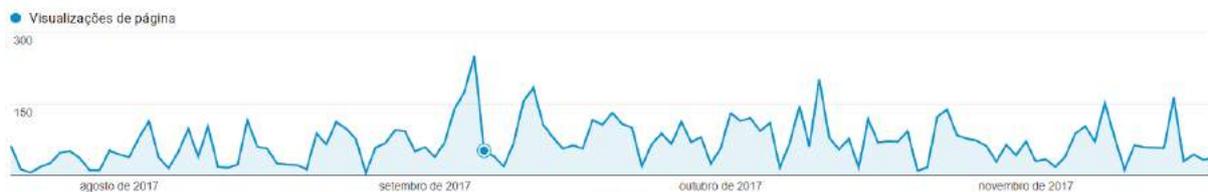
2.0 Número de acessos

Desde 21 de julho de 2017, quando a nova página estreou em circulação, observa-se 3.446 sessões, com 2.509 usuários, 8.543 visualizações de página e uma média de 2,48 páginas por sessão, como indica o gráfico abaixo.



Isso significa que o site apresenta um bom engajamento dos usuários, que estão visualizando mais de 2 páginas em cada sessão, ou seja, estão focados em ir além da página inicial, principalmente com acesso às notícias da página inicial e às informações dos projetos.

O site apresenta apenas quatro meses de circulação, tempo que ainda é insuficiente para uma análise aprofundada da informação de acessos e distribuição das informações. Contudo, observa-se que não há uma queda brusca de acessos em nenhum momento, salvo finais de semana, o que caracteriza o site de acesso profissional, ou seja, acessado durante o horário comercial pelos internautas. Além disso, quando a informação chega diretamente na caixa de e-mail dos usuários, observa-se que um aumento significativo do número de acessos, com a divulgação dos boletins informativos.

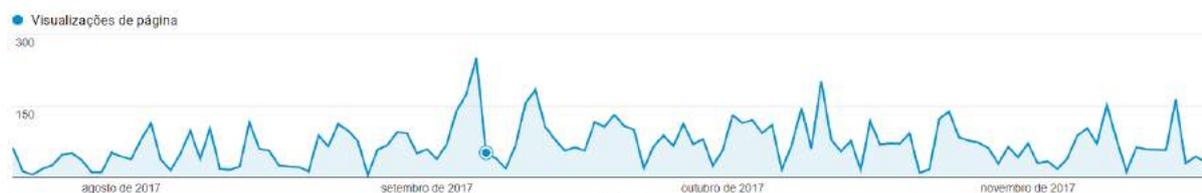


3.0 Perfil do usuário

O site apresenta crescimento do número de acessos, com cerca de 71,2% de novos usuários e uma taxa de retorno de 28,8%, o que indica que as pessoas não têm o hábito de acessar diariamente o site, mas sim quando são estimuladas a retornar.



Esse estímulo está perceptível no gráfico abaixo.



O número de acessos diários aumenta muito quando há a liberação do boletim mensal do Protocolo de Montreal e também quando há a divulgação de uma nova notícia na página inicial.

Dentre o período analisado, o dia que houve o maior número de acessos foi em 06 de setembro, quando foi publicado o boletim que precedeu a celebração do Dia Mundial para a Preservação da Camada de Ozônio.

Nota-se também que os usuários são majoritariamente da língua portuguesa (87,14%), mas há também um número expressivo de usuários da língua inglesa (7,40%), conforme a tabela abaixo. Apesar de haver acesso em outros idiomas, os números são inexpressivos.

| Idioma | Sessões | Porcentagem do Sessões |
|--------------|---------|------------------------|
| 1. pt-br | 3.003 | 87,14% |
| 2. en-us | 255 | 7,40% |
| 3. pt-pt | 60 | 1,74% |
| 4. (not set) | 33 | 0,96% |
| 5. en-gb | 19 | 0,55% |
| 6. es | 15 | 0,44% |
| 7. ru | 10 | 0,29% |
| 8. es-419 | 8 | 0,23% |
| 9. es-es | 8 | 0,23% |
| 10. fr | 7 | 0,20% |

O perfil linguístico reflete os países de acesso dos usuários, com foco muito grande no Brasil. Observa-se que a língua portuguesa é um empecilho para que as informações não atinjam outros países da região, que poderiam estar beneficiados

nas informações divulgadas.

| País | Sessões | Porcentagem do Sessões |
|-------------------|---------|------------------------|
| 1. Brazil | 3.143 | 91,21% |
| 2. United States | 97 | 2,81% |
| 3. Canada | 30 | 0,87% |
| 4. Colombia | 26 | 0,75% |
| 5. Portugal | 25 | 0,73% |
| 6. Mozambique | 9 | 0,26% |
| 7. Mexico | 7 | 0,20% |
| 8. Austria | 6 | 0,17% |
| 9. Chile | 6 | 0,17% |
| 10. Spain | 6 | 0,17% |

Dividindo ainda os usuários por cidades, percebe-se que Brasília e São Paulo são os locais com o maior número de usuários. Tal fator justifica-se por Brasília concentrar os parceiros para a implementação do Protocolo de Montreal e São Paulo a maioria do setor industrial que é o público-alvo das ações do Protocolo de Montreal.

| Cidade | Sessões | Porcentagem do Sessões |
|-------------------|---------|------------------------|
| 1. Brasília | 508 | 14,74% |
| 2. Sao Paulo | 483 | 14,02% |
| 3. Rio de Janeiro | 167 | 4,85% |
| 4. Curitiba | 135 | 3,92% |
| 5. (not set) | 117 | 3,40% |
| 6. Belo Horizonte | 92 | 2,67% |
| 7. Goiania | 90 | 2,61% |
| 8. Porto Alegre | 67 | 1,94% |
| 9. Salvador | 56 | 1,63% |
| 10. Fortaleza | 44 | 1,28% |

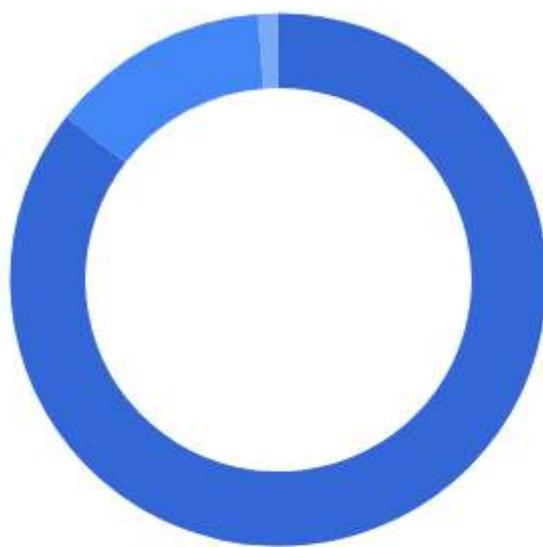
4.0 Acesso da versão mobile

Como intuito de trazer maior navegabilidade ao site, desde julho, está disponível a versão mobile, para acesso em aparelhos celulares e tablets.

Apesar de o número de acessos pelo computador (85,5%) ser bem mais expressivo, essa reestruturação mostrou-se uma importante ferramenta para aumentar o número

de acessos e visualização do site, uma vez que a versão mobile teve cerca de 500 sessões ativas no tempo supramencionado, nos sistemas operacionais Android, iOS, Windows e Windows Phone.

Sessões por dispositivo



Computador

85,5%



Celular

13,3%



Tablet

1,2%

| Sistema operacional | Sessões | Porcentagem do Sessões |
|---------------------|---------|------------------------|
| 1. Android | 299 | 64,03% |
| 2. iOS | 151 | 32,33% |
| 3. Windows | 12 | 2,57% |
| 4. Windows Phone | 5 | 1,07% |



5.0 Recomendações e estratégias futuras

5.1 Capilarização da informação

Observa-se ainda que os usuários do site estão em grande maioria concentrados em São Paulo e Brasília, o que confirma que aqueles que lidam diretamente com a implementação do Protocolo de Montreal no Brasil são os que mais têm interesse em acessar essas informações. Por outro lado, é importante que esse público seja disseminado pelo país, de forma a informar toda a população sobre a importância da proteção da camada de ozônio.

Eventos em Fortaleza e Rio de Janeiro se mostraram eficientes para o engajamento de usuários dessas cidades, porém ainda de forma muito tímida. Com a campanha de divulgação dos 30 anos do Protocolo de Montreal juntamente com os metrô de algumas capitais brasileiras, nota-se também o crescimento de usuários desses locais, especialmente em Belo Horizonte, Porto Alegre e Salvador. Acredita-se que com o decorrer e finalização da campanha, o número de usuários engajados nessas localidades irá aumentar.

Sugere-se também que campanhas em outras regiões do país sejam implementadas. O norte é a única região que não foi contemplada com a campanha de divulgação dos 30 anos do Protocolo de Montreal e também a única região que não apresentou um número significativo de usuários que acessam o site.

| Região | Aquisição | | | Comportamento | | | Conversões | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|--|--|--|--------------------------------------|--|
| | Sessões | Porcentagem de novas sessões | Novos usuários | Taxa de rejeição | Páginas / sessão | Duração média da sessão | Taxa de conversão de meta | Conclusões de meta | Valor da meta |
| | 3.143 Porcentagem do total: 91,21% (3.446) | 70,76% Média de visualizações: 71,24% (-0,68%) | 2.224 Porcentagem do total: 90,59% (2.455) | 61,22% Média de visualizações: 62,25% (-1,66%) | 2,55 Média de visualizações: 2,48 (2,94%) | 00:02:55 Média de visualizações: 00:02:47 (5,29%) | 0,00% Média de visualizações: 0,00% (0,00%) | 0 Porcentagem do total: 0,00% (0) | US\$0,00 Porcentagem do total: 0,00% (US\$0,00) |
| 1. State of Sao Paulo | 948 (30,16%) | 74,16% | 703 (31,61%) | 60,13% | 2,68 | 00:02:59 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |
| 2. Federal District | 508 (16,16%) | 32,87% | 167 (7,51%) | 52,17% | 3,05 | 00:03:54 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |
| 3. State of Minas Gerais | 244 (7,76%) | 77,46% | 189 (8,50%) | 62,70% | 2,45 | 00:01:56 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |
| 4. State of Parana | 243 (7,73%) | 76,54% | 186 (8,36%) | 65,43% | 1,98 | 00:01:55 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |
| 5. State of Rio Grande do Sul | 212 (6,75%) | 89,62% | 190 (8,54%) | 66,51% | 1,94 | 00:02:11 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |
| 6. State of Rio de Janeiro | 206 (6,55%) | 83,01% | 171 (7,69%) | 66,02% | 2,27 | 00:02:50 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |
| 7. State of Santa Catarina | 163 (5,19%) | 82,21% | 134 (6,03%) | 60,12% | 2,55 | 00:02:16 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |
| 8. State of Bahia | 121 (3,85%) | 85,95% | 104 (4,68%) | 75,21% | 1,70 | 00:01:34 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |
| 9. State of Goias | 100 (3,18%) | 49,00% | 49 (2,20%) | 44,00% | 5,19 | 00:08:53 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |
| 10. State of Ceara | 61 (1,94%) | 73,77% | 45 (2,02%) | 54,10% | 2,67 | 00:03:18 | 0,00% | 0 (0,00%) | US\$0,00 (0,00%) |

Exibir linhas: 10 Ir para: 1 - 10 de 27

5.2 Boletim informativo

O boletim informativo se mostrou um excelente meio para a divulgação de informações, a ponto de aumentar significativamente o acesso ao site quando o boletim é lançado.

Recomenda-se sempre manter a *mailing list* atualizada, para que o maior número de usuários interessados possa ter acesso ao boletim. Recomenda-se ainda a criação de um espaço no próprio site para que os internautas que tenham interesse possam se cadastrar para o recebimento da newsletter.

Mesmo o boletim não tendo uma periodicidade mensal, tendo em vista a demanda de notícias gerada pelos projetos do Protocolo de Montreal, é interessante que sua periodicidade não passe de bimestral, para que o número de visitantes de retorno ao site seja ampliado.

5.3 Taxa de rejeição

A taxa de rejeição do site apresenta-se muito alta (63,25%). Entende-se por taxa de rejeição os acessos que foram realizados por engano ao site, quando, provavelmente, o internauta buscava informação diferente da que o site apresenta. Uma alta taxa de rejeição faz com que a duração média da sessão seja reduzida.



Contudo, como nota-se na figura acima, a duração média da sessão está em quase 3 minutos, o que é um tempo considerável bom o suficiente para a leitura de um texto.

Como a taxa de rejeição está superior a 50%, é muito provável que a duração média da sessão seja superior a 5 minutos, o que representa um grande interesse dos usuários que estão acessando as informações do site do Protocolo de Montreal.

A taxa de rejeição deve-se, principalmente, pela falta de conhecimento sobre o Protocolo de Montreal. Dessa forma, para a diminuição dessa taxa, é importante que seja investido em disseminação de informações sobre o Protocolo de Montreal em outros veículos, de forma a informar os leitores sobre quais informações encontrarão quando acessarem o site do Protocolo de Montreal.

Em 2017, houve a publicação de textos importantes do Protocolo de Montreal no Valor Econômico e no site do Museu do Amanhã no mês de setembro, quando se nota uma queda na taxa de rejeição. Outro período de queda dessa taxa é em novembro, quando teve início a campanha de divulgação dos 30 anos do Protocolo de Montreal, juntamente com os metrô, com a disseminação de release informativo sobre o Protocolo em diversos jornais do país.



5.4 Storytelling

Para que as informações referentes aos projetos do Protocolo de Montreal no Brasil se disseminem em outros sites e atraiam o interesse da população em geral, recomenda-se o uso do storytelling.

Para isso, o foco das histórias devem ser pessoas beneficiadas pelas ações, não apenas divulgação de eventos e resultados dos projetos. Como todas as pessoas são beneficiadas pela proteção da camada de ozônio, sugere-se que sejam realizadas histórias de perfil, com recurso multimídia – fotos e vídeos – com personagens das cinco regiões do país. Para a seleção de personagens, sugere-se pessoas que estão trabalhando diariamente com atividades que se expõem ao sol, e por isso, precisam da proteção contra os raios UV-b.

Essas histórias devem trazer a conexão com o Protocolo de Montreal, os projetos implementados e os resultados alcançados pelo Brasil. Assim, elas podem ser facilmente veiculadas em sites parceiros, especialmente o site das Nações Unidas, e também em plataformas exclusivas para esse tipo de mídia, como o Exposure.