

PANORAMA

 **mobiletime** | **opinion**  **box**

CHAMADAS INDESEJADAS NO BRASIL



OFERECIMENTO



FIRST ORION
TRANSPARENCY IN COMMUNICATION



ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE



SOBRE ESTA PESQUISA

Panorama Mobile Time/Opinion Box – Chamadas indesejadas no Brasil

é uma pesquisa encomendada pela First Orion e realizada por uma parceria entre o site de notícias Mobile Time e a empresa de soluções em pesquisas Opinion Box.

O questionário foi elaborado por Mobile Time, com aprovação da First Orion, e aplicado on-line entre 8 e 15 de junho de 2021 por Opinion Box junto a 2.125 brasileiros com 16 anos ou mais que acessam a Internet e possuem celular, respeitando as proporções de gênero, idade, faixa de renda e distribuição geográfica desse grupo. A margem de erro é de 2,1 pontos percentuais. O grau de confiança é de 95%.



As análises contidas neste relatório são de autoria de **Fernando Paiva**, editor do Mobile Time, jornalista com 20 anos de experiência na cobertura do setor de telecomunicações. Paiva é especializado no mercado de conteúdo móvel e é o organizador de eventos que são referência nesse setor, como **Tela Viva Móvel**, **Super Bots Experience**, **Mobishop**, **Mobi-ID** e **Fórum de Operadoras Inovadoras**.

AVISO LEGAL

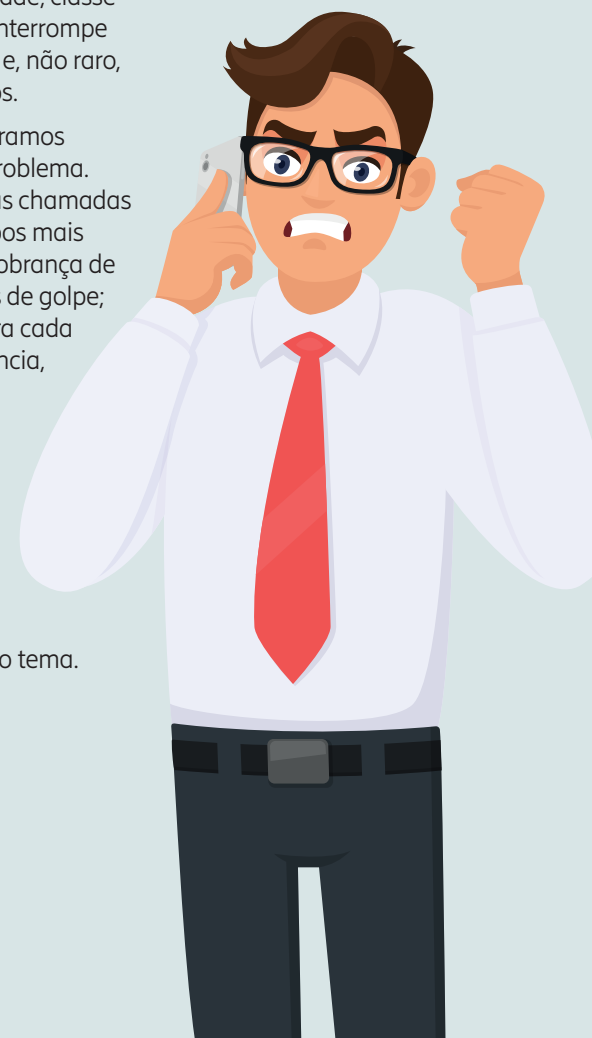
O compartilhamento em apresentações públicas ou privadas dos dados e das análises contidos neste relatório deve ser sempre acompanhado do devido crédito à fonte: **Panorama Mobile Time/Opinion Box - Chamadas Indesejadas no Brasil - Junho de 2021**.

Introdução

O recebimento de chamadas indesejadas é um problema que atinge a todos os usuários de telefonia celular, independentemente da idade, classe social ou região do País. Interrompe a rotina, provoca irritação e, não raro, causa prejuízos financeiros.

Nesta pesquisa, procuramos medir o tamanho desse problema. Optamos por diferenciar as chamadas indesejadas em quatro tipos mais recorrentes: televendas; cobrança de desconhecidos; tentativas de golpe; e chamadas de robôs. Para cada uma, verificamos a incidência, a frequência e o grau do incômodo causado.

Analisamos também as medidas tomadas pelos brasileiros para contornar esse problema e como enxergam a responsabilidade das operadoras móveis sobre o tema.



Panorama geral

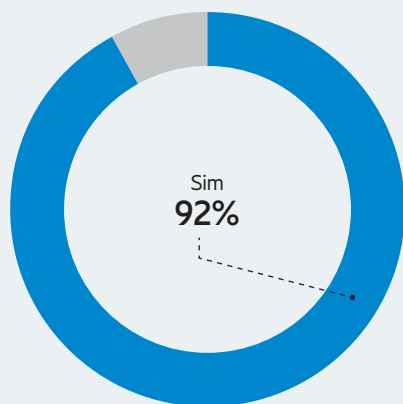
GRÁFICO 1

INCIDÊNCIA POR TIPO DE CHAMADA INDESEJADA

Base: 2.125 brasileiros que acessam a Internet e possuem celular

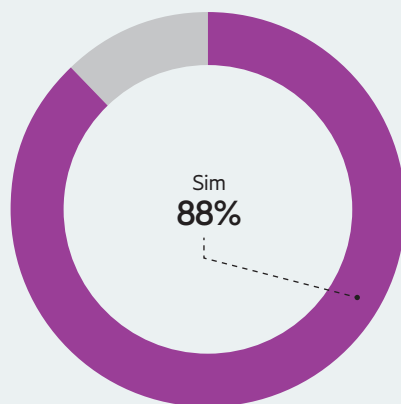
TELEVENIDAS

Pergunta: Você já recebeu uma ligação de televendas no seu celular?



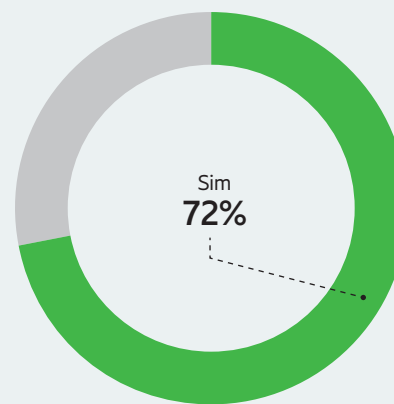
COBRANÇA DE DESCONHECIDO

Pergunta: Você já recebeu no seu celular uma ligação de cobrança que buscava uma pessoa que você não conhece?



GOLPE

Pergunta: Você já recebeu uma ligação no celular que era uma tentativa de golpe?



ROBÔ

Pergunta: Você já recebeu chamadas de robô no celular? (Considere como "chamada de robô" aquela em que a saudação é feita por uma voz gravada)

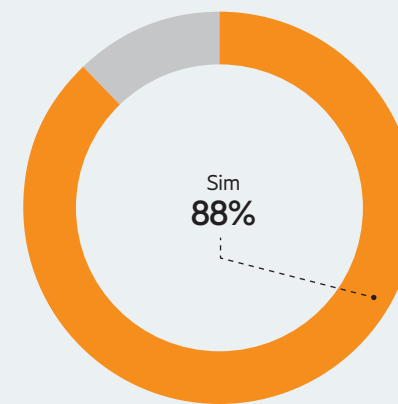


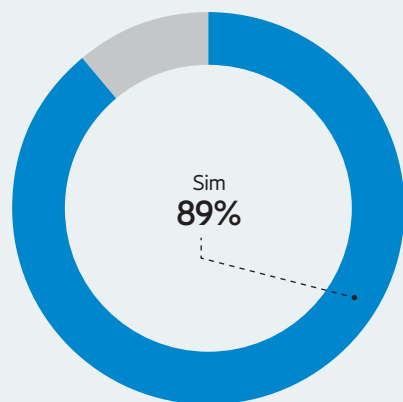
GRÁFICO 2

PROPORÇÃO DE USUÁRIOS QUE SE INCOMODAM

TELEVENIDAS

Pergunta: Você se incomoda ao receber uma chamada indesejada de televentas?

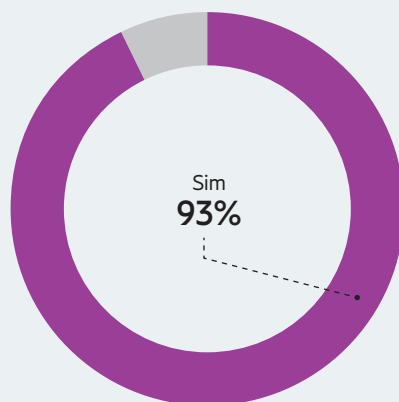
Base: 1.948 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada de televentas



COBRANÇA DE DESCONHECIDO

Pergunta: Você se incomoda ao receber uma chamada de cobrança buscando pessoas que não conhece?

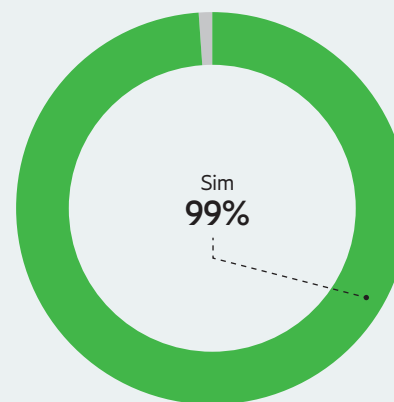
Base: 1.868 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada de cobrança buscando pessoas que não conhece



GOLPE

Pergunta: Você se incomoda ao receber uma ligação no celular que é uma tentativa de golpe?

Base: 1.534 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada que era uma tentativa de golpe



ROBÔ

Pergunta: Você se incomoda ao receber uma chamada de um robô no seu celular?

Base: 1.863 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada de robô

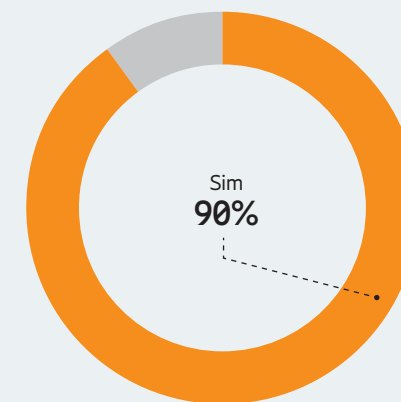


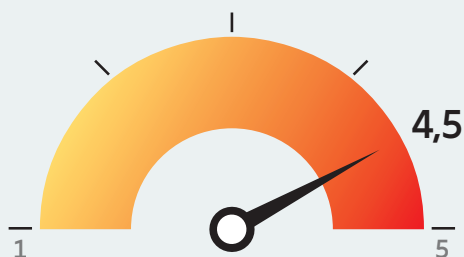
GRÁFICO 3
GRAU DE INCÔMODO

Marque em uma escala de 1 a 5, em que 1 é "pouco incomodado" e 5 é "muito incomodado"

TELEVENIDAS

Pergunta: Quão incomodado você fica com o recebimento de ligações indesejadas de televenidas?

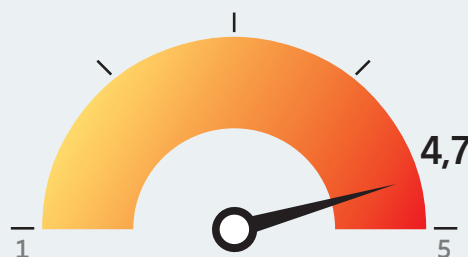
Base: 1.724 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular, já receberam chamada de televenidas e se incomodam com ela



COBRANÇA DE DESCONHECIDO

Pergunta: Quão incomodado você fica com o recebimento de ligações de cobrança para uma pessoa que você não conhece?

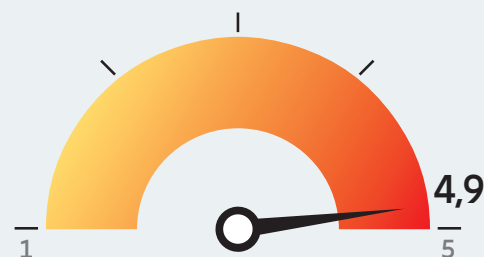
Base: 1.738 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular, já receberam chamada de cobrança para uma pessoa desconhecida e se incomodam com ela



GOLPE

Pergunta: Quão incomodado você fica com o recebimento de tentativas de golpe no celular?

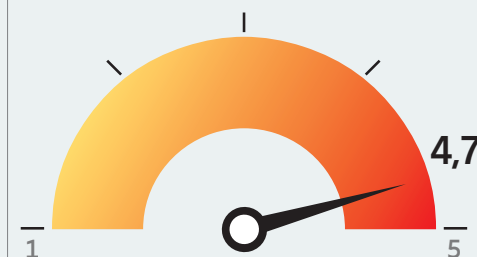
Base: 1.513 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular, já receberam chamada que era tentativa de golpe e se incomodam com ela



ROBÔ

Pergunta: Quão incomodado você fica com o recebimento de chamadas de robôs?

Base: 1.672 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular, já receberam chamada de robô e se incomodam com ela



Televenda, o tipo de chamada indesejada mais comum

Televenda é o tipo de chamada indesejada mais recebida pelos brasileiros. 92% dos usuários de telefonia celular já receberam ligações de televendas em seus aparelhos (Gráfico 1). Esse percentual é um pouco maior entre pessoas das classes A e B (95%) do que entre aquelas das classes C, D e E (90%). Por faixa etária, a incidência é um pouco maior no grupo de 30 a 49 anos (93%) que entre os jovens de 16 a 29 anos (89%).

Dentre as pessoas que já receberam chamadas de televendas no celular, 39% afirmam que as ligações acontecem todo dia ou quase todo dia (Gráfico 4). Trata-se da maior frequência registrada na comparação entre os quatro tipos de chamadas indesejadas. No grupo que é importunado diariamente, 51% afirmam receber em média quatro ou mais ligações de televendas por dia.

89% dos brasileiros que já receberam chamadas de televendas dizem que se incomodam com elas. A proporção dos que se irritam é maior nas classes A e B (91%) que entre as

pessoas das classes C, D e E (87%). Neste ponto, não há diferença significativa por faixa etária ou gênero.

Em uma escala de irritação de 1 a 5, em que 1 significa “pouco incomodado” e 5, “muito incomodado”, a nota média do grau de incômodo dos brasileiros com chamadas de televendas é de 4,5 (Gráfico 3).



GRÁFICO 4

FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE CHAMADAS DE TELEVENDAS

Pergunta: Com que frequência você recebe ligações indesejadas de televendas no seu celular?

Base: 1.948 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada de televendas

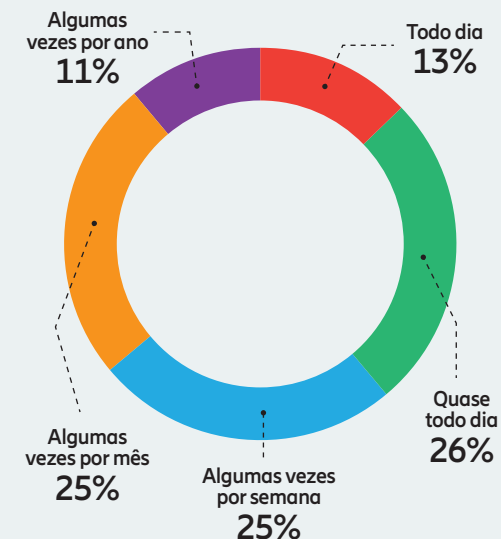


GRÁFICO 5

A CHAMADAS DE TELEVENIDAS RECEBIDAS SÃO...

Pergunta: Sobre as chamadas de televendas que você recebe no seu celular, você diria que elas:

Base: 1.948 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada de televendas

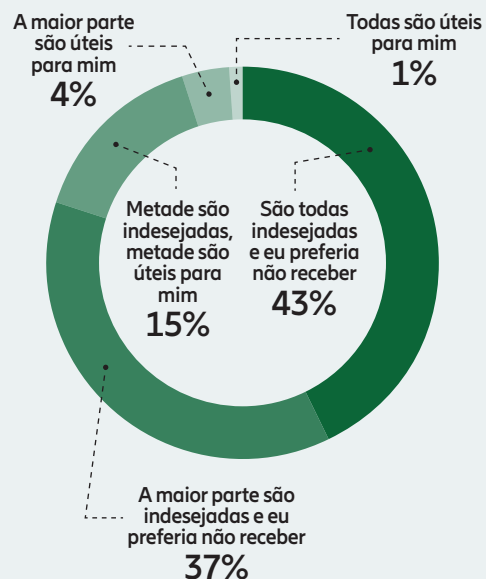
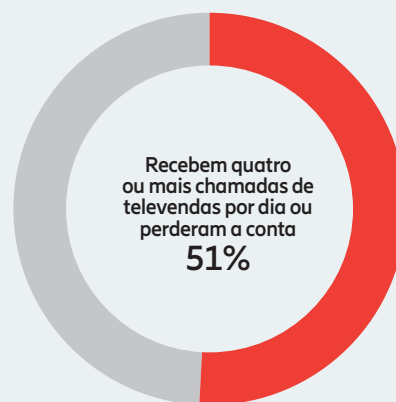


GRÁFICO 6

O TAMANHO DE IMPORTUNAÇÃO DIÁRIA

Pergunta: Quantas ligações indesejadas de televendas você recebe por dia, em média?

Base: 765 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e recebem chamada de televendas todo dia ou quase todo dia



Cobrança de desconhecido: uma dor de cabeça maior nas classes C, D e E

Ligações de cobrança buscando pessoas que a gente não conhece é um problema sério no Brasil. Alguém frauda um empréstimo com dados falsos e a cobrança da dívida chega para outra pessoa, dona do número telefônico informado pelo fraudador. Os dados falsos do devedor circulam entre empresas de cobrança e o recebimento dessas chamadas indesejadas pode durar anos.

88% dos brasileiros já receberam esse tipo de ligação em seu celular (Gráfico 1). O problema aflige mais os consumidores das classes C, D e E (90%) do que aqueles das classes A e B (85%). Não há diferença significativa por faixa etária ou gênero.

A frequência das chamadas de cobrança é menor que aquela de televendas. Apenas 20% dos que sofrem com essas ligações afirmam que as recebem todo dia ou quase todo dia (Gráfico 7). Para 35%, a frequência é de algumas vezes por ano e para 27%, isso acontece algumas vezes por mês. Entre as pessoas das classes C, D e E, 23% reclamam que recebem tais chamadas todo dia ou quase todo dia, ante 15%

entre aqueles das classes A e B.

A ligação de cobrança buscando um desconhecido incomoda 93% das pessoas que já receberam esse tipo de ligação (Gráfico 2). Seu grau de irritação é de 4,7, em uma escala de 1 a 5 (Gráfico 3). Ou seja, esse tipo de chamada indesejada incomoda mais que aquelas de televendas, embora sejam menos frequentes.

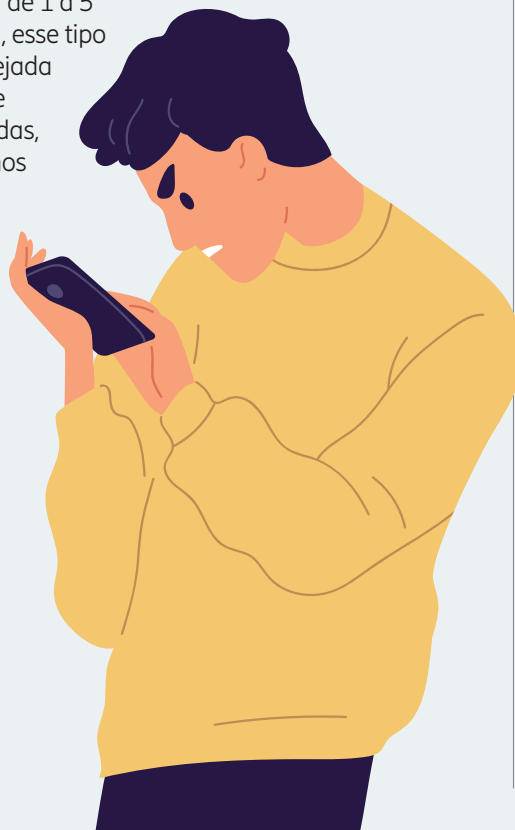
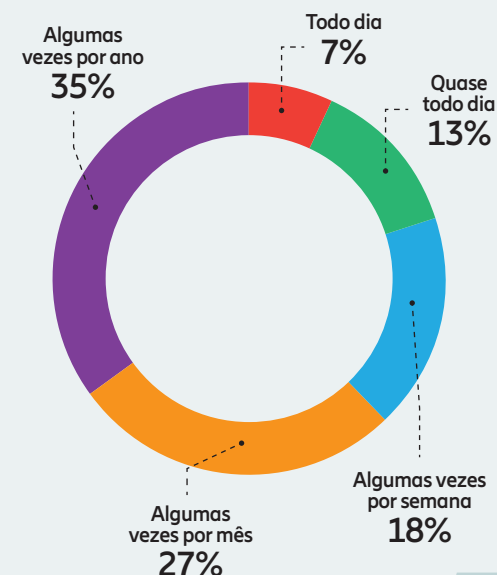


GRÁFICO 7

FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE CHAMADAS DE COBRANÇA EM BUSCA DE DESCONHECIDOS

Pergunta: Com que frequência você recebe no seu celular ligações de cobrança buscando pessoas que você não conhece?

Base: 1.868 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada de cobrança buscando pessoas que não conhece





Golpes por telefone são as chamadas indesejadas mais dolorosas

Infelizmente, o Brasil tem uma longa tradição de golpes aplicados por telefone. São tentativas de estelionato em que os bandidos recorrem à criatividade para conseguir dinheiro ou dados pessoais da vítima para a realização de outros crimes. As histórias inventadas são variadas, mas algumas ficam bastante conhecidas, como o golpe do falso sequestro, em que o criminoso liga de madrugada e se passa por um filho da vítima em poder de sequestradores.

72% dos brasileiros dizem que já receberam chamadas no celular que eram tentativas de golpe (Gráfico 1). A incidência é maior entre homens (76%) que entre mulheres (69%). E cresce conforme a idade. No grupo de 16 a 29 anos, 66% já atenderam esse tipo de ligação. O percentual aumenta para 73% entre aqueles de 30 a 49 anos; e chega a 77% nas pessoas com 50 anos ou mais. A região Norte é aquela com maior incidência (83%) e a Sul, aquela com a menor (65%). Não há diferença expressiva por classe social.

Como era de se imaginar, de todos os quatro tipos de chamadas

indesejadas verificadas nesta pesquisa, a tentativa de golpe é aquela que mais incomoda: 99% dos brasileiros dizem que se incomodam em receber esse tipo de ligação (Gráfico 2) e dão nota 4,9, em uma escala de 1 a 5, para medir seu grau de irritação com isso (Gráfico 3).

Em compensação, as tentativas de golpe são o tipo menos comum dentre aqueles acompanhados nesta pesquisa. 68% das pessoas que já sofreram uma tentativa de golpe telefônico afirmam que recebem esse tipo de chamada algumas vezes por ano e 19%, algumas vezes por mês (Gráfico 8). Neste aspecto, a frequência é um pouco maior entre as pessoas das classes C, D e E.

O tipo de golpe mais frequente é a falsa ameaça a um familiar, como o falso sequestro (Gráfico 9), seguido pelo roubo de dados financeiros, como número de cartão de crédito ou senha do banco.

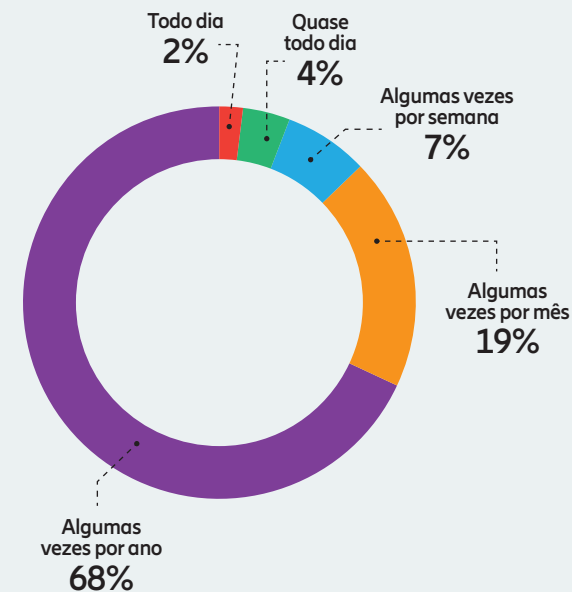


GRÁFICO 8

FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE CHAMADAS DE TENTATIVA DE GOLPE

Pergunta: Com que frequência você recebe ligações no celular que são tentativas de golpe?

Base: 1.534 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada que era uma tentativa de golpe



OFERECIMENTO

Entre os brasileiros que já receberam chamadas desse tipo, 14% reconhecem ter caído no golpe (Gráfico 12). A ingenuidade juvenil cobra um preço, pois o percentual é maior entre os jovens de 16 a 29 anos (18%), em comparação com o grupo de 30 a 49 anos (14%) e com aqueles com 50 anos ou mais (8%). A grande maioria das vítimas (77%) afirmam ter perdido menos de R\$ 1 mil com o golpe (Gráfico 13).

Vale destacar que os bandidos costumam tentar os golpes já munidos de informações pessoais da vítima, para terem mais chance de sucesso. 45% disse que o golpista tinha as informações pessoais. Por sinal, os recentes megavazamentos de dados ocorridos no Brasil servem de matéria-prima para estelionatários.

GRÁFICO 9

OS TIPOS DE GOLPE TELEFÔNICO MAIS COMUNS

Pergunta: Quais tipos de golpe já tentaram fazer com você através de ligação no celular?

Base: 1.534 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada que era uma tentativa de golpe

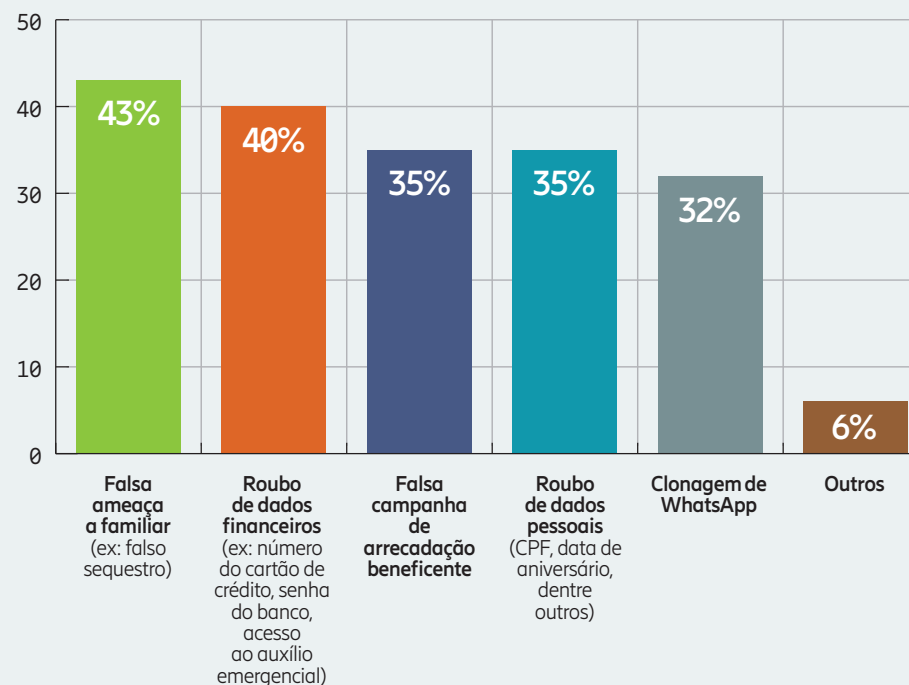


GRÁFICO 10

O GOLPISTA TINHA ALGUM DADO PESSOAL SEU?

Pergunta: O golpista tinha algum dado pessoal seu?

Base: 1.534 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada que era uma tentativa de golpe

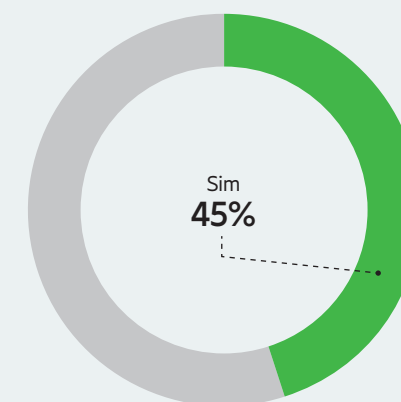


GRÁFICO 11

VOCÊ FORNECEU ALGUM DADO PESSOAL AO GOLPISTA?

Pergunta: Você forneceu dados pessoais seus para o golpista?

Base: 1.534 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada que era uma tentativa de golpe

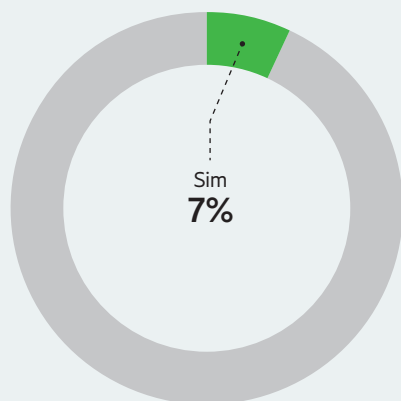


GRÁFICO 12

PROPORÇÃO DE VÍTIMAS QUE CAÍRAM EM GOLPE TELEFÔNICO

Pergunta: Você já caiu em algum golpe por ligação telefônica no seu celular?

Base: 1.534 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada que era uma tentativa de golpe

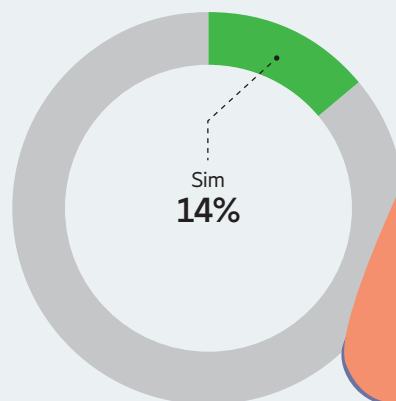
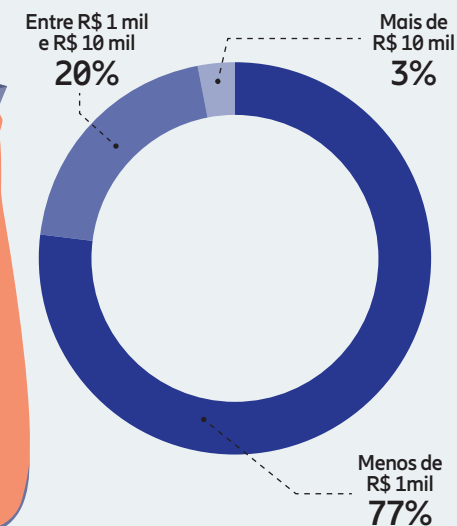


GRÁFICO 13

O TAMANHO DO PREJUÍZO

Pergunta: Quanto dinheiro você estima ter perdido até hoje em golpes recebidos por ligações no celular?

Base: 211 brasileiros que já caíram em um golpe telefônico pelo celular



Chamadas de robôs também irritam

O uso de robôs para a realização de chamadas telefônicas é cada vez mais comum no Brasil. Em geral, eles servem para reduzir o trabalho do atendente humano, acionado somente a partir de um determinado momento do roteiro da ligação. Mas há também casos em que a chamada é operada inteiramente por um robô, com uso de inteligência artificial para compreender o que a pessoa fala e responder adequadamente.

Aqui cabe ressaltar que nem todas chamadas feitas por robôs são spam. E essa tecnologia também é usada para finalidades de interesse do cidadão e da sociedade, como a transmissão de comunicados importantes ou a realização de pesquisas.

Neste relatório, foi considerada como uma chamada de robô aquela em que a saudação é feita por uma voz gravada. Considerando essa definição, 88% dos brasileiros já receberam ligações de robôs (Gráfico 1). Isso é mais comum entre as pessoas das



classes A e B (93%) do que entre aquelas das classes C, D e E (84%). A incidência é menor entre os jovens de 16 a 29 anos (80%), do que nos grupos com 30 a 49 anos (90%) ou 50 anos ou mais (89%).

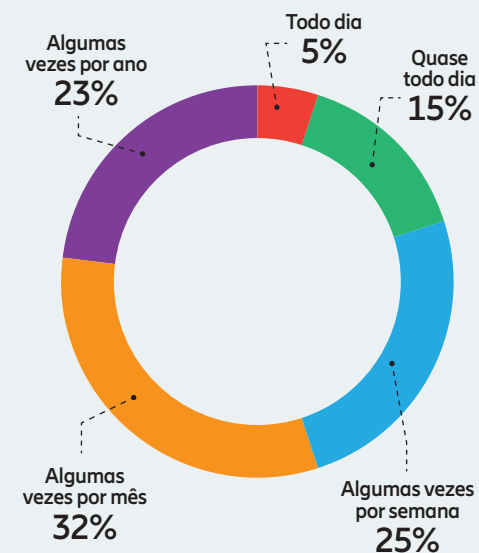
90% das pessoas que já receberam esse tipo de chamada dizem que se sentem incomodadas com ela (Gráfico 2), com nota média de 4,7 para o grau de irritação.

GRÁFICO 14

FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE CHAMADAS DE ROBÔS

Pergunta: Com que frequência você recebe chamadas de robôs?

Base: 1.863 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já receberam chamada de robô



As medidas tomadas pelos brasileiros

O receio de receber chamadas indesejadas faz com que quase a metade dos brasileiros (48%) nunca atendam ou quase nunca atendam ligações de números desconhecidos em seus celulares (Gráfico 15). A desconfiança é maior entre pessoas com 50 anos ou mais (51%). Essa medida acaba sendo uma barreira para o telemarketing ativo mas também para comunicações que poderiam ser do interesse do consumidor – por exemplo, um alerta do banco sobre uma tentativa de fraude no cartão de crédito.

Com o objetivo de conter as chamadas indesejadas, 21% dos brasileiros utilizam algum aplicativo de bloqueio das mesmas (Gráfico 16). E 30% afirmam que seus aparelhos são dotados desse recurso de forma nativa. Mas a medida mais comum, apontada por 45%, é realmente não atender ligações de números desconhecidos.

Cerca de metade dos entrevistados (49%) declararam conhecer o serviço “Não me perturbe”, no qual se pode cadastrar um número telefônico para não receber chamadas de

GRÁFICO 15

O QUE O BRASILEIRO FAZ QUANDO RECEBE CHAMADA DE NÚMERO DESCONHECIDO?

Pergunta: Quando você recebe uma chamada de um número desconhecido, o que você faz?

Base: 2.125 brasileiros que acessam a Internet e possuem celular

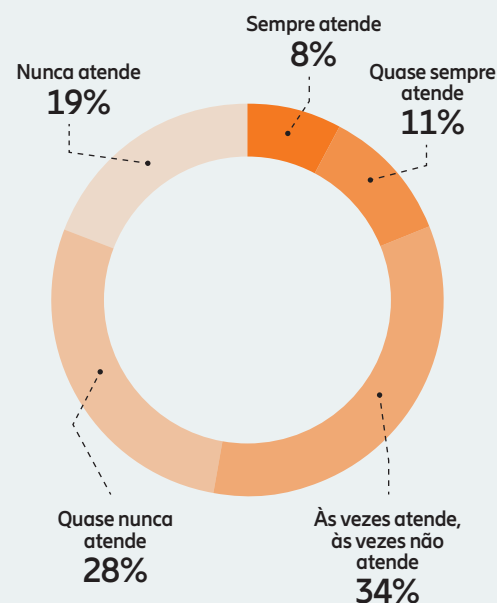
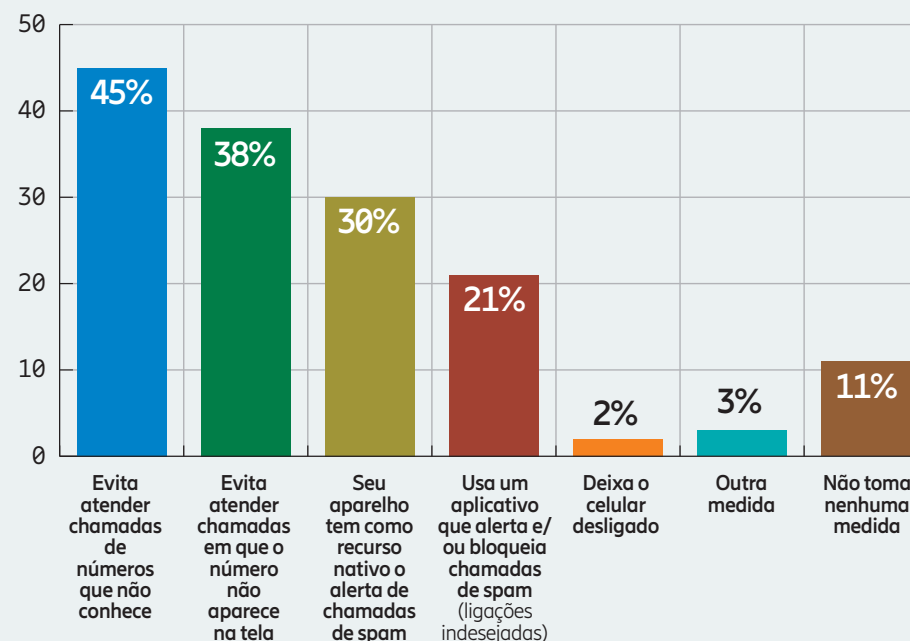


GRÁFICO 16

AS PRINCIPAIS MEDIDAS TOMADAS PELO BRASILEIRO CONTRA CHAMADAS INDESEJADAS

Pergunta: Quais medidas você toma para evitar chamadas indesejadas no celular?

Base: 2.125 brasileiros que acessam a Internet e possuem celular



telemarketing. Entretanto, somente 21% inscreveram suas linhas (Gráfico 17). Dentre esses últimos, 75% afirmam que o resultado foi positivo, diminuindo pouco, diminuindo muito ou mesmo acabando definitivamente com o problema das chamadas indesejadas (Gráfico 18).



GRÁFICO 17

O BRASILEIRO CONHECE O SERVIÇO “NÃO ME PERTURBE”?

Pergunta: Você sabia que é possível inscrever seu número telefônico em uma lista pública de “não perturbe”, ou seja, de números que não desejam receber chamadas indesejadas?

Base: 2.125 brasileiros que acessam a Internet e possuem celular

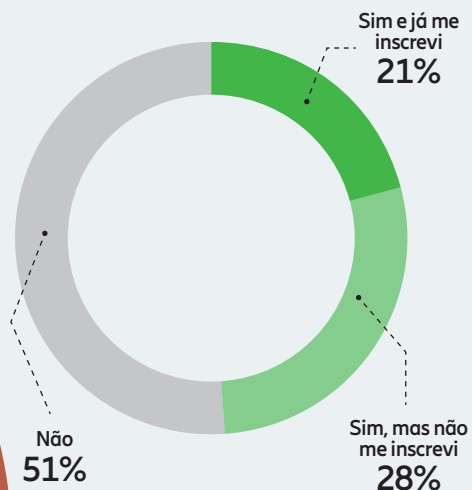
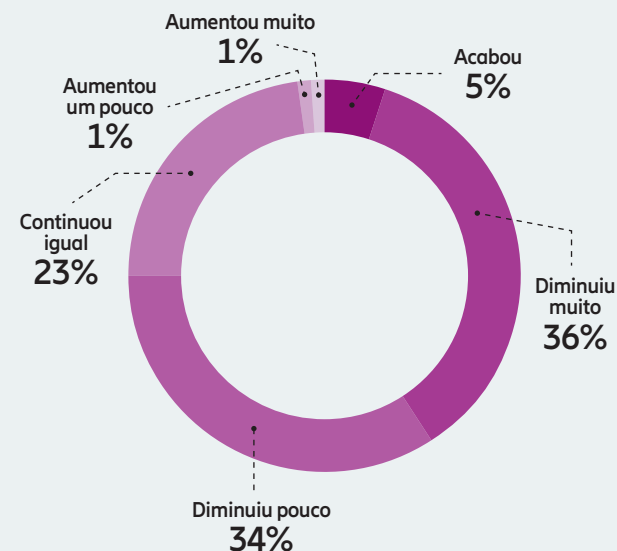


GRÁFICO 18

APÓS ADESÃO AO “NÃO ME PERTURBE”, O RECEBIMENTO DE CHAMADAS INDESEJADAS (NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO)...

Pergunta: Depois que você adicionou seu número à lista de não perturbe, o recebimento de ligações indesejadas...

Base: 452 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já cadastraram seu número no serviço “Não me perturbe”



A responsabilidade das operadoras

Para 59% dos brasileiros, as operadoras móveis têm responsabilidade sobre o problema de chamadas indesejadas (Gráfico 19). Em uma escala de 1 a 5, os respondentes dão nota média de 3,1 para sua satisfação quanto à atuação de sua operadora no bloqueio de chamadas indesejadas (Gráfico 20). Porém, apenas 18% afirmam já ter reclamado junto à sua operadora sobre o problema (Gráfico 21). Neste grupo, 44% informam que a reclamação surtiu efeito, diminuindo pouco, diminuindo muito ou mesmo acabando com o recebimento de chamadas indesejadas (Gráfico 22).

A promessa de um serviço que bloqueie todas ou quase todas as chamadas indesejadas seria motivo para trocar de operadora, dizem 59% dos brasileiros (Gráfico 23). O interesse é similar independentemente de gênero, idade ou classe social.

38% dos brasileiros estão dispostos a pagar por um serviço

desse tipo prestado por sua operadora celular (Gráfico 24). Dentro desse grupo, 36% pagariam até R\$ 1,99 por mês; 26%, entre R\$ 2 e R\$ 4,99; e 18%, entre R\$ 5 e R\$ 9,99. Somente 20% pagariam R\$ 10 ou mais por mês pelo bloqueio de chamadas indesejadas (Gráfico 25).



GRÁFICO 19

PARA OS BRASILEIROS, AS OPERADORAS MÓVEIS TÊM RESPONSABILIDADE PELAS CHAMADAS INDESEJADAS RECEBIDAS?

Pergunta: Na sua opinião, a sua operadora tem responsabilidade sobre as chamadas indesejadas que você recebe de outras empresas no celular?

Base: 2.125 brasileiros que acessam a Internet e possuem celular

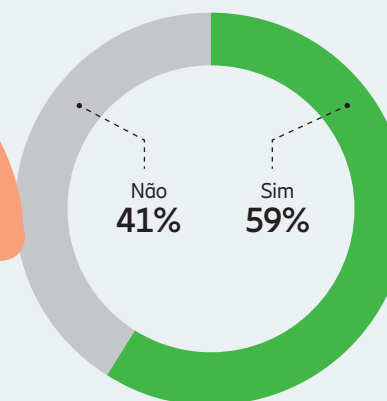


GRÁFICO 20

GRAU DE SATISFAÇÃO DOS BRASILEIROS COM AS OPERADORAS MÓVEIS NO BLOQUEIO DE CHAMADAS INDESEJADAS

Pergunta: Quão satisfeito você está com a sua operadora no bloqueio de chamadas indesejadas? Marque em uma escala de 1 a 5 em que 1 é "muito insatisfeito" e 5 é "muito satisfeito"

Base: 2.125 brasileiros que acessam a Internet e possuem celular

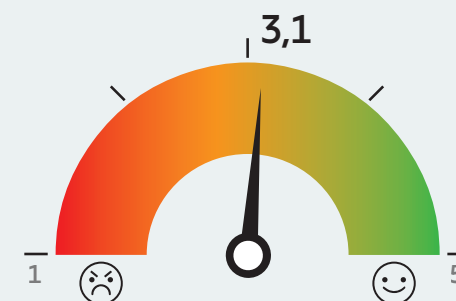


GRÁFICO 21

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RECLAMARAM COM SUA OPERADORA MÓVEL POR CAUSA DE CHAMADAS INDESEJADAS

Pergunta: Você já reclamou com a sua operadora por causa de chamadas indesejadas que recebe de outras empresas no seu celular?

Base: 2.101 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e alegam já terem recebido pelo menos um dos quatro tipos de chamadas indesejadas

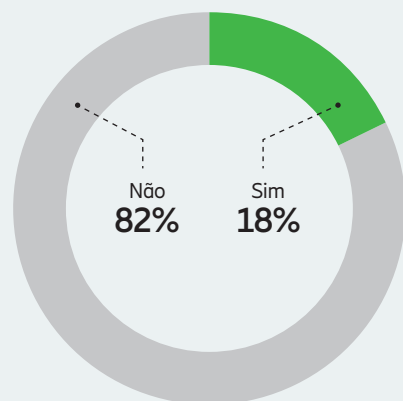


GRÁFICO 22

APÓS A RECLAMAÇÃO COM A OPERADORA, O RECEBIMENTO DE CHAMADAS INDESEJADAS (NA PERCEPÇÃO DO USUÁRIO)...

Pergunta: Depois que você reclamou com a sua operadora, o recebimento de chamadas indesejadas...

Base: 386 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e já reclamaram com sua operadora sobre chamadas indesejadas

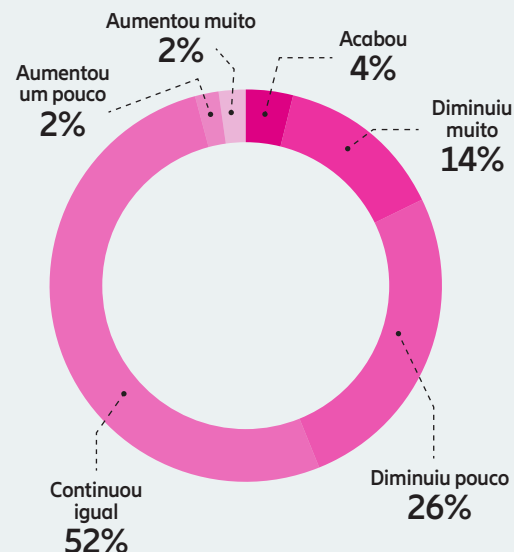


GRÁFICO 23

UM SERVIÇO EFICAZ DE BLOQUEIO DE CHAMADAS INDESEJADAS SERIA MOTIVO PARA TROCAR DE OPERADORA?

Pergunta: Se outra operadora celular te oferecesse um plano com o mesmo preço e com as mesmas condições, mas tendo como única diferença a promessa de que bloquearia todas ou quase todas as chamadas indesejadas para o seu número, você trocaria de operadora?

Base: 2.125 brasileiros que acessam a Internet e possuem celular

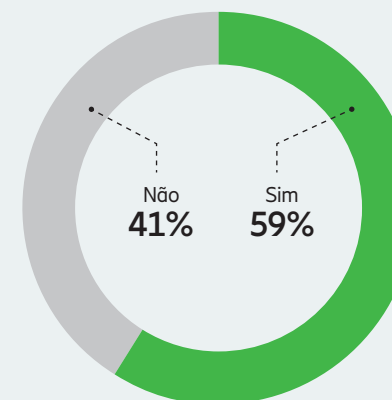


GRÁFICO 24

O BRASILEIRO ESTARIA DISPOSTO A PAGAR POR UM SERVIÇO EFICAZ DE BLOQUEIO DE CHAMADAS INDESEJADAS?

Pergunta: Você estaria disposto a pagar por um serviço que garantisse o bloqueio automático de todas ou quase todas as chamadas indesejadas para o seu celular?

Base: 2.125 brasileiros que acessam a Internet e possuem celular

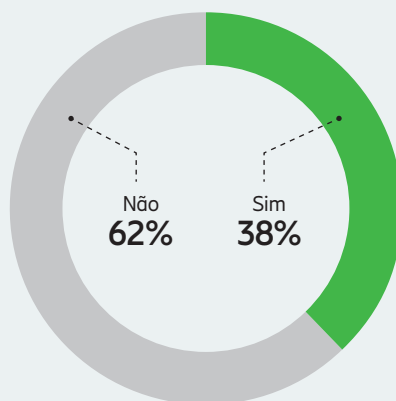
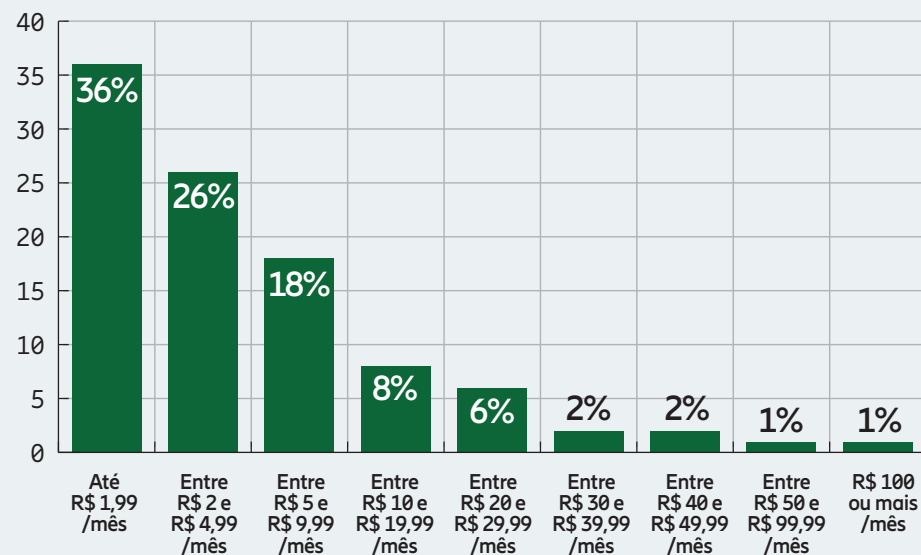


GRÁFICO 25

QUANTO O BRASILEIRO PAGARIA POR UM SERVIÇO EFICAZ DE BLOQUEIO DE CHAMADAS INDESEJADAS?

Pergunta: Quanto você estaria disposto a pagar por esse serviço?

Base: 799 brasileiros que acessam a Internet, possuem celular e estariam dispostos a pagar por um serviço eficaz de bloqueio de chamadas indesejadas





Conclusões

O recebimento de chamadas indesejadas, qualquer que seja o tipo, incomoda profundamente o brasileiro, a ponto de ser motivo para a troca de operadora, caso uma concorrente ofereça a solução para esse problema. Mais de um terço dos brasileiros, aliás, está disposto a pagar para resolver a questão.

Além disso, as chamadas indesejadas levam as pessoas a migrarem para apps de comunicação over the top, reduzindo o tráfego na rede de voz das teles e obrigando marcas a buscarem canais alternativos de comunicação com seus consumidores.



OFERECIMENTO



QUEM SOMOS



SOBRE MOBILE TIME

Mobile Time é um site jornalístico de notícias diárias sobre a indústria móvel, com foco no segmento de conteúdo e serviços para smartphones.

www.mobiletime.com.br



SOBRE OPINION BOX

Opinion Box desenvolve soluções digitais inovadoras para pesquisas de mercado. Atende a milhares de clientes em diversos segmentos, desde pequenas e médias empresas até multinacionais, realizando diferentes tipos de estudos com sua plataforma online e seu painel com mais de 150 mil consumidores em todo o país. Confira outros ebooks, pesquisas, cases, dicas e tutoriais no blog.opinionbox.com.

www.opinionbox.com