

EBOOK

7 passos

PARA MONTAR SEU PROVEDOR DE INTERNET

by Gilson Telecom

REV. 03/2025



O que é um provedor de internet:

Basicamente um provedor de internet, também conhecido com ISP (internet service provider) é uma empresa na qual fornece acesso à internet para clientes finais, ou seja, conecta pessoas, seja para trabalho ou lazer à outras redes, neste caso a internet (que é a união de várias redes diferentes que formam a internet como conhecemos hoje).

Para fornecer esse acesso à internet um provedor tem que se conectar inicialmente a uma rede, na qual essa rede se conecta a outra e assim por diante, por isso é possível acessar qualquer site ou conteúdo de qualquer parte do mundo pois todas estas redes estão conectadas.

Não é possível criar sua própria internet, você sempre dependerá do fornecimento de terceiros, pois a internet funciona tão bem por ser descentralizada, se uma parte da rede cair ainda é possível encontrar outro caminho para chegar no destino.

Quais equipamentos preciso para montar um provedor?

Essa é a pergunta que todo mundo me faz, quais equipamentos são necessários?

Porém essa será uma das últimas perguntas a serem respondidas, pois antes disso você precisa ver bastante coisa para só então definir quais equipamentos serão necessários.

Não se preocupe, quando chegar a hora certa você irá saber.



Quem sou eu:



Meu nome é Gilson Barbosa, tenho 37 anos, resido em Rio Claro/SP e trabalho há mais de 20 anos com informática e internet, sendo os últimos 10 anos dedicados à telecomunicações.

Já trabalhei em alguns provedores de internet (ISPs), além de outras diversas empresas, sempre com redes, informática e tecnologia.

Atualmente presto serviços de Consultoria e treinamentos on-line nas áreas de telecomunicações e fundei a G3Network que oferece soluções em telecom para ISPs.



Por que montar um provedor?

1º QUAL SUA MOTIVAÇÃO PARA MONTAR UM PROVEDOR DE INTERNET?

Tem gente que quer montar para:

- Conectar pessoas (seja vizinhos, amigos, conhecidos e outros mais);
- Ter sua própria internet e você mesmo resolver o problema dela (se é que é possível);
- Ganhar dinheiro (mas não necessariamente ficar rico, **ou ficar se trabalhar para isso**);
- Trabalhar com algo que é o presente e futuro;
- Gosta de trabalhar com redes, internet e telecomunicações.

2º A REALIDADE DE UM PROVEDOR:

- Desafios de se ter um provedor (não tem final de semana, feriado, trabalho quase 24x7)
- Tem Cliente que dá trabalho (sempre quer ter razão, diz que parou sozinho, etc);
- Tenha em mente que você irá precisar de pessoas e provavelmente vai ter que capacitar elas também, um sócio pode ser uma alternativa (**ou não**) no começo.

Provedor é como qualquer empresa, precisa de contador, sistema de gestão, controle financeiro, colaboradores, fazer compras, controlar estoque, espaço físico para um escritório, móveis, etc...

3º AS VANTAGENS EM MONTAR UM PROVEDOR:

Meu objetivo não é te desanimar, mas te mostrar a realidade, você precisa saber onde está entrando, agora vamos falar sobre o que você pode alcançar tendo seu próprio provedor:

- Ganhos recorrentes (quanto mais clientes mais ganhos), todo mês, faça chuva ou faça sol, você pode chegar a faturar mais de 100 mil todo mês (com investimento e com o passar do tempo é claro);
- É o mercado que mais cresce no Brasil e ainda tem muito a ser explorado (quase metade da população não tem internet fixa);
- Satisfação em conectar pessoas que até então estavam desconectadas ou mal conectadas;
- Trabalhar com algo realmente dinâmico e que muda a todo momento, não pode e não fica estagnado, todo dia tem novidade;
- Empregar pessoas, gerar empregos e riqueza na sua cidade e região (você vai precisar);
- Ser referência na cidade ou região em alta tecnologia (todo mundo acha de mais trabalhar com internet, e realmente é);
- Ter a oportunidade de empreender e montar seu próprio negócio.

Enfim, existem muitas outras vantagens, mas a mensagem que quero deixar é:

Faça uma avaliação e entenda o motivo pelo qual você quer montar um provedor, montar pelos motivos errados sem levar em consideração todo o trabalho que você tem pela frente só vai fazer você perder tempo e dinheiro e ficar frustrado.



Não seja só mais um provedor!

Segundo dados da Anatel divulgados no final do ano passado passada existem quase 20 mil ISP (provedores) entre outorgados e cadastrados e os que não são cadastrados, você vai entrar nesse mercado, qual vai ser seu diferencial?

Faça diferente! Pegue o que estão fazendo e veja como fazer melhor e ou diferente!

Se for para ser igual todos concorrente, por que vão escolher o seu provedor?

Não queira entrar na briga brigando por preço (seja na instalação ou na mensalidade):

Você não vai conseguir competir com os grandes que tem margens pequenas, mas muitos assinantes, fora o dinheiro que eles têm para queimar e aguentar o retorno do investimento.

Entenda o que o cliente que você quer atender “precisa”, resolva o problema dele:

O segredo é justamente resolver o problema do cliente, por exemplo: se seu cliente não sabe configurar o roteador wifi e no seu provedor você possui esse serviço, você resolverá o problema dele, entender a dor do cliente e resolvê-la é a chave do sucesso.

Aja como uma empresa de grande porte, seja profissional:

Utilize equipamentos de qualidade, siga os padrões técnicos, entregue qualidade, isso é o básico hoje em dia, o cliente não pode e não quer ficar nem um minuto sem internet.

Trate os seus clientes com atenção, cliente é carente:

De atenção ao seu cliente, deixe-o falar e desabafar (mesmo já sabendo do que se trata o problema que muitas vezes foi causado por ele mesmo), um bom atendimento é difícil de manter, principalmente quando você começa a crescer.

Esteja próximo do seu cliente, facilite o contato:

Quanto mais próximo do cliente você estiver melhor, tem clientes que gosta de ir no provedor para pagar mensalidade ou fazer alguma solicitação, muitos não gostam de ligar, ter um escritório próximo do cliente é fundamental, principalmente em bairros afastados.

O futuro é o micro e pequenos provedores (por conta do atendimento), conforme os provedores crescem não conseguem dar mais aquele atendimento humano (isso é um fato) então uma parte dos clientes que gosta e quer esse atendimento irão buscar provedores menores que se preocupam e conhece cada um dos clientes.

Já existem e vão existir cada vez mais nichos de provedores diferentes: um provedor que atende mais empresa, outro que atende mais um público gamer, outro tem um preço mais baixo, enfim encontre o seu nicho, você não vai conseguir atender a agradar a todos os públicos.

Enfim, reflita sobre os diferenciais que seu provedor vai ter e público alvo que quer atender e a partir daí faça tudo para atender eles da melhor forma (tanto tecnicamente quanto comercialmente falando) assim você terá seu mercado garantido.



PASSO:

Fazer um Plano de Negócios

Fazer um plano de negócios é essencial para sua empresa chegar mais longe...

Listar diferenciais do seu provedor:

Liste todos os diferenciais que seu provedor vai ter, por exemplo:

-Instalação grátis, Suporte via whatsapp, Wifi incluso com suporte, etc...

Lembrando que diferenciais são coisas diferentes que seus concorrentes não fazem e que podem ajudar a você conquistar os clientes, qualidade e atendimento não podem ser considerados diferenciais (isso já deve ser o padrão de qualquer empresa).

Pesquisar concorrência:

Pesquise todos seus concorrentes, veja quais planos eles vendem, onde atendem, quanto cobram, identifique os pontos fracos deles, para isso:

Pegue papel e caneta e saia ligando ou mandando mensagem para todos eles e pedindo todas as informações possíveis, simule como se fosse um cliente mesmo, invente um nome e um endereço de atendimento, isso é o básico e deve ser feito de tempos em tempos.

Fazer uma tabela de custos e investimento:

Crie uma tabela e anote todos os custos mensais e o investimento que você vai ter que fazer para montar seu provedor, isso vai lhe dar uma ideia de quanto vai gastar para se programar e não ficar sem dinheiro no meio do caminho.

Definir planos que vai vender:

Defina quais planos vai vender (velocidade de download, upload e preço), se baseando no perfil de cliente que vai atender, na concorrência e na tecnologia que você irá utilizar.

Definir perfil de cliente:

Defina o perfil do seu cliente, para quem você deseja vender seu serviço? Residências? Empresas? Jovens? Famílias? Casais? Qual vai ser seu público? Quais são as dores deles e quais você vai resolver, liste tudo isso.

Pessoas que vai precisar contratar:

Inicialmente é possível começar até sozinho mesmo, porém tenha em mente e se programe, conforme for crescendo vai precisar contratar pessoas e provavelmente capacitá-las também, lidar com colaboradores não é uma tarefa fácil mas é preciso caso queira crescer.



PASSO:

Definir área de cobertura

Saber e planejar onde irá atender é muito importante e reduz seus custos e foca seus investimentos...

Quando vamos começar um provedor costumamos pensar:

Vou começar atendendo meu bairro, depois minha cidade e no final do ano vou para a cidade vizinha e por aí vai, porém não é tão simples como parece e minha dica para você é: **TENHA FOCO, COMECE UM BAIRRO DE CADA VEZ!**

Ver em quais Bairros vai atuar:

Liste os bairros que pretende atuar, isso é muito importante, apesar de queremos atender toda cidade, foque em bairros que você já conhece e identifica possíveis oportunidades, ou seja, bairros onde tem clientes procurando pelo serviço de internet que vai oferecer.

Após listar os bairros que identifica alguma oportunidade, faça uma pesquisa:

Sim, é importante fazer uma pesquisa bem simples com as pessoas destes bairros, para isso faça a eles duas perguntas:

1º Você já possui internet fixa em sua casa? Resposta: (Sim ou Não)

2º Se já possui você está satisfeito com essa internet? Resposta: (Sim ou Não)

Com estas duas perguntas respondidas você poderá calcular o potencial de cada região.

Você pode fazer esta pesquisa porta-a-porta (é o mais assertivo), ou usando a internet (Facebook por exemplo), porém aí o alcance pode não ser tão preciso.

Se for trabalhar com rádio:

Defina onde vai colocar a torre (qual melhor lugar), lembrando que a torre deve ter visão limpa para o seus clientes, por isso deve ser escolhido um local de preferência em um ponto mais alto e que tenha visão para todos ou para a maioria dos clientes que deseja atender.

Se for trabalhar com fibra:

Defina por onde vai passar o seu cabo, para isso você pode usar o Google Earth e traçar o caminho que ela vai fazer contando quanto de cabo vai precisar e onde pode colocar as caixas de atendimento por exemplo.

3 PASSO:

Abertura da Empresa e Licença da Anatel

Se possível comece regularizado e evite problemas...

Para abrir sua empresa:

Definir o tipo de empresa que vai abrir (ME, LTDA, etc):

Pelas regras atuais da Anatel sua empresa deve ter o CNAE (ramo de atuação):

6110-8/03 - Serviços de comunicação multimídia – SCM

Este ramo **não** está incluso no MEI (micro empreendedor individual), por isso não é possível que seu provedor seja um MEI, será necessário ao menos ser um ME (micro empreendedor), com isso você terá algumas obrigações como:

- Ter um contador respondendo por sua empresa mensalmente;
- Recolher 11% de INSS sobre seu pró-labore (no mínimo salário vigente da época);
- Recolher impostos mensais do simples nacional que no nosso ramo em 2025 variam de 6% a 33% de acordo com seu faturamento.

Para abrir sua empresa recomendo procurar um contador pra lhe orientar (de preferência que já atende algum provedor, pois temos muitos detalhes que a maioria dos contadores não conhecem).

Para tirar sua licença da Anatel:

Tirar a licença da Anatel em si está mais simples hoje em dia e praticamente sem custos (se você mesmo tirar por conta própria), porém com isso virão diversas obrigações como:

- Ter um responsável técnico no CFT ou engenheiro no CREA respondendo pela sua empresa mensalmente;
- Tirar nota fiscal de telecomunicações (modelo 21 ou 22);
- Ter contrato prestação de serviço com seu cliente (preferencia registrado em cartório);
- Ter número atendimento gratuito (0800 ou ligação à cobrar) – Regra em revisão.
- Dar suporte ao menos das 08 às 20h de segunda à sexta via telefone;
- Enviar relatórios mensais (DICI) com informações de planos vendidos, clientes, etc;
- Seguir demais regras da Anatel como bloqueio, atendimento, gravação de chamada, etc.

Recomendo também busque uma empresa de consultoria para lhe orientar quanto as questões da licença junto a Anatel e suas obrigações (como falei você até consegue tirar sua própria licença, mas as vezes não compensa o trabalho).

4

PASSO:

Estrutura Física do Provedor:

Aqui é onde você vai colocar a mão na massa...

Levantar os equipamentos que você vai precisar:

Aqui é aquela pergunta que todos me fazem, qual equipamento devo comprar?

Mais importante que o modelo do equipamento (que muda constantemente) ou a marca é você ter uma ideia geral dos equipamentos necessários, são eles:

- **Roteadores:** que irão compartilhar a internet e controlar a velocidade e navegação dos seus futuros clientes (recomendo usar Mikrotik).
- **Servidores:** para sistema de gerência dos clientes, sistema de gerência dos equipamentos, sistema de monitoramento da rede, sistema de pabx e outros (pode ser na nuvem).
- **Switchs:** para interligar todos os equipamentos da rede.
- **Antenas:** para envio do sinal para as torres e para os seus clientes (se trabalhar com rádio)
- **OLT:** para envio do sinal óptico (se for trabalhar com fibra).

Enfim, logicamente é uma lista básica, tem muitos outros equipamentos, acessórios e adicionais que não listei pois não iria caber, mas o básico é o que passei acima, logicamente o modelo dos equipamentos também vai variar dos planos que quer entregar e do perfil de cliente, se for a rádio ou fibra vai mudar somente a última milha.

Contratação de link dedicado e link banda larga:

Sobre qual tipo de link de internet escolher para “compartilhar” com seu cliente varia de muitos aspectos e opções da sua região, mas normalmente vai começar com o banda larga.

Escritório para atender os clientes:

Recomendo que tenha um escritório local pois facilita o contato com o cliente.

Carro para usar em serviço e ferramentas necessárias:

Também recomendo ter um carro próprio para o serviço de instalação e algumas ferramentas como: escada, furadeira, alicates, chaves etc.

Procurar fornecedores:

Busque fornecedores para cotar o menor preço para os equipamentos que vai precisar, recomendo comprar sempre que possível equipamentos com nota fiscal e homologados.

Configurar toda rede:

Depois de comprar os equipamentos é necessário instalar eles fisicamente, configurá-los e instalar todos softwares e sistemas de gestão e monitoramento.



PASSO:

Marketing:

Um negócio sem venda, não é um negócio...

Para vender os serviços do seu provedor é mais que recomendo que faça o uso de um bom marketing, para isso segue algumas dicas:

Escolha de um nome fácil:

Escolha um nome de fácil pronuncia e escrita e que ainda não esteja em uso, é um desafio e tanto (quando você começar a buscar vai ver como é difícil encontrar).

Recomendo não usar seu nome pessoal no seu provedor, a não ser que a intenção seja realmente ser local e que você sempre estará à frente do negócio.

Evite também usar Telecom ou NET, pois já existem milhares de provedores assim, tente se destacar usando um nome diferenciado, uma assessoria para escolha do nome pode ser uma boa opção.

Pesquise no INPI (Instituto Nacional da Propriedade Industrial) e verifique se o nome que escolheu já está registrado, se tiver, escolha outro nome, se estiver disponível não perca tempo e solicite o registro do mesmo junto ao INPI, você mesmo consegue fazer.

Crie um logotipo e slogan:

Seu logo e slogan devem transmitir e condizer com seu público alvo, crie um logo profissional, se necessário invista na criação do mesmo com uma empresa ou profissional especializado nisso, pois isso transmitirá confiança ao seu futuro cliente.

Faça um planejamento para divulgação do seu provedor:

- Tenha um site onde o cliente possa conhecer e assinar seus planos.
- Divulgue no facebook e instagram e crie relacionamento com seu cliente lá.
- Use e abuse do panfleto, ele ainda é uma ferramenta que converte muito.
- Faça ação de vendas nos bairros que atua (porta-a-porta, barraca, promoção, carro de som, pipoca e algodão doce para as crianças, bexigas, etc).

6 PASSO:

Início da Operação:

Agora está chegando o momento de abrir o provedor...

Faça ajustes finais para iniciar:

Depois de tudo instalado e configurado faça testes para garantir a qualidade dos seus serviços para isso:

- Instale alguns clientes de teste e use-os para validar a rede.
- Faça testes que forcem a sua rede ao máximo em vários horários, para ter a dimensão da capacidade total da rede.
- Teste seus backups (seja de link, de energia, de ponto-a-ponto ou anel).

Instalação nos seus clientes:

Crie e tenha uma instalação padrão para seus clientes, com isso você ganhará qualidade e irá reduzir seus custos, pois uma instalação bem-feita reduz em mais de 80% os problemas com manutenções futuras.

Faça adaptações e modificações no plano de negócios:

Aquele plano de negócios que você fez lá no começo (recomendo ter feito), ele sempre mudará, neste momento provavelmente você deve atualizar ele e ver se está conseguindo atingir os objetivos propostos lá no início desta jornada.

Pense em serviços adicionais:

Vender só internet já não é o suficiente, hoje em dia para atender as necessidades específicas do seu perfil de cliente você deve ter serviços adicionais que irão aumentar o faturamento do seu provedor e a satisfação dos seus clientes, alguns exemplos:

- Manutenção e Monitoramento da Rede Wifi do cliente;
- Câmera na Nuvem (para monitorar de qualquer lugar);
- Telefonia IP (para condomínios, empresas e outros);
- TV via internet (streaming com filmes, canais fechados, etc).

Enfim, pesquise com seus clientes e identifique necessidades que ele tem e que **NÃO SÃO** de sua responsabilidade resolver, mas que você pode criar um serviço adicional resolvendo este problema do seu cliente e ganhando para isso.

7 PASSO:

Manutenção e Operação:

Tudo rodando, agora é só tomar conta...

Tão importante quando uma rede bem construída é uma rede bem cuidada, que evitará problemas e reclamações, para isso posso dar algumas dicas para você:

Oferecer um suporte técnico eficiente:

Suporte técnico toda empresa oferece, porém muitas deixam a desejar neste quesito tão importante, um cliente que não consegue ser atendido para obter uma satisfação ou um prazo para resolução de um problema é algo muito ruim, na raiva por não conseguir falar com você ele pode ir nas redes sociais e reclamar para todo mundo ver, para evitar isso:

- Atenda por outros canais como whatsapp, email, etc, sempre responda o cliente.
- Tenha um serviço de PABX IP que lhe ajude com mensagens em casos de problemas.
- Não economize no atendimento, fora a qualidade do serviço isso é o mais importante.
- Forneça um manual para que ele tente resolver por conta própria.

Fazer manutenção preventiva na rede:

Não deixe pra fazer manutenção na sua rede na hora que tudo está parado, identifique e resolva problemas antes que se tornem mais graves fazendo manutenções preventivas e de preferência que essas manutenções ocorram de madrugada e que sejam agendadas e os clientes afetados durante a manutenção sejam informados antecipadamente.

Tenha backup:

É como diz o ditado, quem tem 1 não tem nada, por que se esse 1 falhar você vai ficar na mão, por isso tenha backup de ponto-a-ponto, rede anel, de link, de equipamento, de energia, enfim de tudo que possa falhar.

Tenha um monitoramento da rede:

Um monitoramento que te ajude a identificar o problema antes do cliente te ligar para falar que está com problemas, muitas empresas só sabem do problema quando o cliente liga avisando, seja pró ativo e tendo um bom monitoramento quando seu cliente ligar você já sabe o que está acontecendo e quando será resolvido.



Recapitulando então:

1. Primeiro faça um plano de negócios;
2. Depois defina a área de cobertura;
3. Em seguida abra sua empresa e tire sua licença da Anatel;
4. Só então se preocupe e corra atrás da infraestrutura do provedor;
5. Tudo pronto na parte técnica é hora de pensar no marketing;
6. Até que enfim iniciar as operações;
7. E depois é só realizar manutenção e operação.

Onde encontrar mais informações:

Para você que deseja montar seu provedor você encontrará muitas informações na internet e em sites de vídeos como youtube, inclusive tenho um canal lá que podem lhe ajudar:

Canal Gilson Telecom: [youtube.com/TelecomGilson](https://www.youtube.com/TelecomGilson)

Porém as informações que encontramos pela internet muitas vezes não são completas ou as vezes confiáveis, por este motivo recomendo um curso on-line que montei exclusivamente para ajudar quem deseja montar um provedor de internet:

Curso Monte seu Provedor:

Nele ensino tudo que você viu neste Ebook (inclusive estes 7 passos) em detalhes com aulas em vídeo já gravadas em vídeos e materiais adicionais, além de outros conteúdos adicionais que ajudarão a montar seu provedor de internet de sucesso, além de apoio total diretamente comigo e com outros alunos que já participaram.

Tendo interesse este curso está disponível em minha comunidade:

[comunidade.gilsontele.com](https://www.comunidade.gilsontele.com)

Enfim é isso,

Agradeço por ter lido este ebook, espero ter ajudado, quem realmente quiser montar um provedor de internet eu acredito que o meu curso é o ideal para você!

Grande abraço, até mais!

Gilson Barbosa
Especialista em Telecom
[gilsontele.com](https://www.gilsontele.com)