



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA
PARAÍBA.CAMPUS GUARABIRA
TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL.

VITÓRIA DAYANA TOMAZ DA COSTA

**A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO EM UMA
EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES NA CIDADE DE BARRA DE SANTA
ROSA-PB.**

GUARABIRA/PB
2022

VITÓRIA DAYANA TOMAZ DA COSTA

**A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO EM UMA EMPRESA
DE TELECOMUNICAÇÕES NA CIDADE DE BARRA DE SANTA ROSA-PB.**

Relatório técnico-científico apresentado ao Curso de Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, em cumprimento às exigências legais como requisito para a conclusão do curso.

Orientação: Prof. Dra. Renata Braga Berenguer de Vasconcelos.

GUARABIRA/PB
2022

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB – GUARABIRA

C837i Costa, Vitória Dayana Tomaz da
A importância da qualidade de atendimento em uma empresa de telecomunicações na cidade de barra de Santa Rosa-PB / Vitória Dayana Tomaz da Costa.- Guarabira, 2022.
16f.: il.; Color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). – Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2022.

“Orientador: Profa. Dra. Renata Braga B. de Vasconcelos”.

Referências.

1. Satisfação do consumidor. 2. Atendimento. 3. Qualidade. 4. Telecomunicação. 5. Santa Rosa – PB. I. Título.

CDU 658:005.342



DECLARAÇÃO 14/2022 - CSTGC/DDE/DG/GB/REITORIA/IFPB

Em 18 de agosto de 2022.

CST Gestão Comercial

ATA DE RELATÓRIO FINAL DE ESTÁGIO

Ao dia 18 de agosto de 2022, a professora Renata Braga Berenguer de Vasconcelos (orientadora) avaliou o relatório de estágio da aluna **VITÓRIA DAYANA TOMAZ DA COSTA**, intitulado **A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO EM UMA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES NA CIDADE DE BARRA DE SANTA ROSA-PB**, protocolado para avaliação final. Desta forma, o relatório foi aprovado e definiu-se a seguinte nota: 90. A média final da disciplina foi, portanto, 90.

Renata Braga Berenguer de Vasconcelos

Documento assinado eletronicamente por:

■ **Renata Braga Berenguer de Vasconcelos, COORDENADOR DE CURSO - FUC1 - CSTGC-GB** em 18/08/2022 23:16:36.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 18/08/2022. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 327730
Verificador: 604d747220
Código de Autenticação:



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

RESUMO

Este relatório descreve as atividades desenvolvidas pela aluna Vitória Dayana Tomaz da Costa aprendiz na empresa Tiago Oliveira de Sousa Provedor de Internet, durante o período de 10 de maio de 2022 a 19 de julho de 2022, no setor de Atendimento ao Cliente. O relatório começa apresentando informações gerais sobre a empresa, seguidas de um breve histórico de suas atividades no mercado. Em seguida, o relatório descreve a atividade desenvolvida pela aluna, que consistia em atender os clientes presencialmente e online. Isso incluiu explicar os planos e serviços da empresa, abordar consultas e dúvidas de clientes e usar o sistema SGP para gerenciar contratos de clientes, registrar pagamentos e abrir chamadas técnicas. Além disso, o relatório descreve como a aluna monitorou os protocolos técnicos abertos pelos clientes até que seus problemas fossem resolvidos. Finalmente, o relatório destaca a importância dos sistemas de informação nas empresas e como a experiência de aprendizagem forneceu conhecimento sobre as aplicações práticas dos conceitos teóricos aprendidos em sala de aula.

Palavras-chave: Atendimento. Qualidade. Telecomunicações.

ABSTRACT

This report describes the activities carried out by student Vitória Dayana Tomaz da Costa, apprentice at Tiago Oliveira de Sousa Provedor de Internet, during the period from May 10, 2022 to July 19, 2022, in the Customer Service sector. The report begins by presenting general information about the company, followed by a brief history of its activities in the market. Then, the report describes the activity developed by the student, which consisted of serving customers in person and online. This included explaining the company's plans and services, addressing customer queries and concerns, and using the SGP system to manage customer contracts, record payments, and open technical calls. In addition, the report describes how the student monitored the technical protocols opened by customers until their problems were resolved. Finally, the report highlights the importance of information systems in companies and how the learning experience provided knowledge about the practical applications of theoretical concepts learned in the classroom.

Keywords: Service. Quality. Telecommunications.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Logomarca da empresa10

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	9
2	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	9
2.1	DADOS GERAIS.....	9
2.2	EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO.....	10
2.3	IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	13
3	A PRÁTICA PROFISSIONAL.....	13
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL.....	13
3.2	JUSTIFICATIVA.....	13
4	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS.....	14
4.1	ATIVIDADE 1 – Atendimento ao cliente de forma presencial e online.....	14
4.2	ATIVIDADE 2 – Acompanhar os protocolos abertos pelos clientes.....	15
4.3	ATIVIDADE 3 – Analisar a satisfação dos clientes com o serviço prestado.....	15
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

1 INTRODUÇÃO

De acordo com o Artigo 428 da Lei 10.097 de 19/12/2000, “o Contrato de Aprendizagem corresponde a um contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de quatorze e menor de dezoito anos, inscrito em programa de aprendizagem, formação técnico-profissional metódica, compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz, a executar, com zelo e diligência, as tarefas necessárias a essa formação”.


As atividades desenvolvidas durante o programa foram: Analisar a satisfação dos clientes com o serviço prestado, acompanhar os protocolos abertos pelos clientes até a resolução do problema e atendimento ao cliente de forma presencial e online. Essas atividades foram desenvolvidas pelo aluno, tendo como base as disciplinas técnicas ofertadas durante os três primeiros anos de curso. Tais disciplinas são: Fundamentos da Administração, Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas, Gestão de Marketing, Comportamento Organizacional, Técnicas de Vendas e Negociação, Legislação Trabalhista, Tributária e Empresarial, Estratégia Empresarial, e Matemática Comercial e Financeira.

O presente relatório tem a finalidade de apresentar as atividades desenvolvidas no período de 10/05/2022 a 19/07/2022 na empresa: Tiago Oliveira de Sousa Provedor de internet- 20. 298. 827/0001-30, mais especificamente no setor de Atendimento ao Cliente. Assim, inicialmente, será apresentado os dados gerais que caracterizam a empresa, posteriormente, a caracterização da empresa, mediante um breve histórico acerca da sua atuação no mercado e dando continuidade ao desenvolvimento do trabalho, com a caracterização da atividade desenvolvida, seguida da descrição das atividades que foram realizadas.

2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

2.1 DADOS GERAIS

Razão social	TIAGO OLIVEIRA DE SOUSA LTDA
Nome fantasia	TD TELECOM
Endereço	RUA JOAO CORREIA DE SOUSA 13
Área geográfica de atuação	BARRA DE SANTA ROSA- PB
Produtos e serviços oferecidos	SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

Quantidade de colaboradores	6
Logomarca	
Figura 1 – Logomarca da empresa	
	

2.2 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA ORGANIZAÇÃO

A TD Telecom é uma empresa de telecomunicações de pequeno porte que vem crescendo gradativamente na cidade de Barra de Santa Rosa. Ela está localizada no estado da Paraíba, onde fornecem serviços de provimento de acesso à internet para a população e demais ambientes do mercado.

A empresa em questão foi sonhada e pensada pelo jovem Tiago de Oliveira, quando mesmo observou que a cidade de Barra de Santa Rosa- PB, não possuía equipamentos e tecnologias que outras cidades já utilizavam. Diante disso, ele mesmo com poucos recursos para investir nesse segmento recebeu ajuda financeira do seu tio que atualmente é sócio da TDTelecom, o empresário Dário.

Nesse período, poucas pessoas acreditaram que o provedor daria certo, inclusive alguns dos seus familiares. Mas apesar disso, as críticas não o fizeram desistir de construir a empresa. Tiago é residente da cidade de Solânea-PB e quando iniciou a construção do provedor tinha apenas como transporte uma moto Biz, que utilizava para se locomover até a cidade de Barra de Santa Rosa com intuito de realizar reparos e instalações para os seus clientes.

No entanto, esse cenário durou por um curto período de tempo, pois não demorou muito para que Tiago precisasse contratar alguém para lhe auxiliar, considerando que ele sozinho já não estava conseguindo oferecer o devido suporte para a demanda apresentada por seus clientes. Foi então que, no ano de 2014, constituiu a empresa nomeada de TD Telecom, com as iniciais do seu nome, bem como do seu Tio e sócio Dário.

A inauguração do provedor de internet aconteceu em um local físico, lugar esse que anteriormente era alugado e atualmente é propriedade da empresa. Nesse mesmo ano de 2014,

foi realizada também a contratação de três funcionários, sendo uma atendente, um técnico oficial de rede e um auxiliar, com isso o provedor passou a ter seis prestadores de serviços.

O tempo passou e surgiram novos provedores de internet na cidade. Com isso, a TD Telecom se tornou fornecedora de link para essas empresas, ou seja, fornecia internet na cidade para que eles pudessem revender a população. Contudo, não durou muito tempo para que esses provedores menores procurassem o mesmo fornecedor de internet onde a TD Telecom era cliente e, eles também passaram a adquirir o link direto no fornecedor oficial, em consequência disso, se tornaram concorrentes da TD Telecom.

Diante deste cenário a empresa de Tiago, passou a se sustentar na concorrência no mercado, pois havia mais empresas do mesmo segmento atuando na cidade que estava oferecendo os mesmos serviços. Apesar disso, a empresa conseguiu se manter de portas abertas, mesmo com sete concorrentes. Um dos motivos que cativou os clientes, sem dúvida foram algumas políticas de atendimento que são muito bem recebidas pela população da cidade, entre elas está: a qualidade na prestação de atendimento, onde o empresário valoriza e aplica preferencialmente o atendimento humanizado, onde promete prover de forma segura e prática um serviço de comunicação multimídia, procurando sempre as melhores tecnologias garantindo a facilidade de aquisição dos serviços e disponibilizando vários meios de pagamentos, bem como uma variedade de serviços gratuitos para os seus clientes.

Atualmente, o provedor fornece serviços de internet via fibra óptica, que é um novo tipo de conexão que permite a transmissão de dados em uma velocidade muito mais rápida, garantindo uma navegação segura e estável para os usuários. É importante destacar que, o atendimento atual da empresa funciona com um conjunto de práticas que foram estabelecidas no início de sua fundação. Estas práticas foram elaboradas e idealizadas pelo diretor geral do estabelecimento, que percebeu nos adquirentes do serviço de internet a falta de conhecimento sobre tecnologia, assim como do atendimento robotizado.

Nesse sentido, o provedor decidiu realizar a implementação de um processo de atendimento mais fácil para esses clientes que apresentavam essa necessidade, como por exemplo, para a abertura de chamados técnicos. A partir disso, passou a ser realizado um atendimento mais de perto com o consumidor visando um olhar mais humano, com o intuito de solucionar problemas de uma maneira mais ágil, eficiente e trazer resultados em longo prazo, políticas que deram certo, pois atualmente o provedor já atende mais de duas cidades vizinhas.

As atividades de atendimento da empresa consistem basicamente em três categorias que estão sendo apresentadas abaixo:

- Instalação: A instalação da internet é realizada normalmente por uma equipe composta por dois funcionários para um melhor desempenho e agilidade do serviço.
- Suporte externo: Essa atividade consiste em enviar um técnico para solucionar pequenos reparos na casa dos usuários. Geralmente, apenas um colaborador realiza essa atividade, visto que são atendimentos rápidos que não exigem um grande tempo para sua execução, tais como: troca de senha, troca de roteadores, entre outros.
- Recepção e suporte telefônico: Essas atividades são desenvolvidas na empresa por duas colaboradoras, uma é responsável pelo atendimento presencial dos clientes em loja física e a outra por sanar dúvidas e problemas dos clientes, que entram em contato através do telefone e de outras plataformas digitais. Na maioria das vezes, os clientes entram em contato em busca de tirar dúvidas, adquirir o serviço ou até mesmo solicitar suporte para solucionar problemas com a conexão. Nestes casos, a operadora de telemarketing irá dar instruções ao cliente e caso não solucione o problema é aberto um chamado para visita técnica na residência dos clientes.

Com os grandes avanços da tecnologia no mundo, esse tipo de empreendimento precisa estar sempre à frente da concorrência, uma dessas maneiras é investir em inovações e estratégias que possibilitem garantir seu espaço no mercado que se torna cada vez mais competitivo com as diversas possibilidades que a população tem para escolher. Segundo o Índice Brasileiro de Geografia e Estatística – (IBGE) em 2021, a população estimada da cidade de Barra de Santa Rosa-PB apresentava cerca de 15.607 (quinze mil, seiscentos e sete habitantes).

Nesta perspectiva, percebe-se com os dados do IBGE que a cidade apresenta poucos habitantes e muitas empresas prestadoras de serviços do mesmo segmento. Por isso, surgiu a ideia de utilizar o estágio supervisionado como meio de estudos para entender o sucesso deste empreendimento que está atuando há mais de cinco anos no mercado, mais especificamente na cidade de Barra de Santa Rosa-PB.

2.3 IDENTIDADE E ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A TD Telecom tem como missão promover e auxiliar na integração das famílias às redes de comunicação, a fim de proporcionar mais informação, emoção e segurança. Apresenta também a finalidade de conectar cada vez mais pessoas e trazer para mais perto os que estão longe através da internet.

A empresa apresenta como visão procurar prover de forma segura a sua comunicação com o mundo, sempre implementando novas tecnologias, trazendo equipamentos modernos para as redes e tendo sempre em mente a segurança, bem como a privacidade dos seus clientes.

Ela também traz alguns valores que fundamentam os pilares da empresa, entre eles estão: procurar promover o respeito, a privacidade, a individualidade e a promoção de nossas culturas, abrindo o caminho para o mundo através da internet.

No que se refere a sua organização, a empresa TD Telecom possui seis funcionários e um administrador. Em relação a sua estrutura física, ela possui dois setores, um interno e outro externo.

3 A PRÁTICA PROFISSIONAL

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PRÁTICA PROFISSIONAL

Área de atuação	Marketing Pessoal
Departamento/Setor	Atendimento ao Cliente
Período	De 10/05/2022 a 19/07/2022
Carga horária	300 h
Orientador	Prof. ^a Renata Braga Berenguer de Vasconcelos, Dra.

3.2 JUSTIFICATIVA

O maior intuito do estágio na empresa em questão, TD Telecom, é a oportunidade de aprendizagem que o programa de estágio proporcionou. Como estudante é uma grande satisfação, ter a oportunidade de aplicar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso na prática. O estágio me possibilitou vivenciar experiências muito positivas e significativas para minha vida profissional.

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS

4.1 ATIVIDADE 1 – Atendimento ao cliente de forma presencial e online.

Essa atividade consiste em realizar uma abordagem correta ao cliente na loja presencial, onde era realizada a apresentação dos planos e serviços disponibilizados pela empresa com intenção de captar clientes, explicando o valor de cada plano e seus benefícios. Além disso, o atendimento presencial consistia em sanar várias outras dúvidas dos clientes, como por exemplo, explicar por que a internet está apresentando lentidão, os motivos de instabilidades em televisões e outros dispositivos, caso o cliente desejasse, era realizado um procedimento padrão onde era desconectada a conexão do cliente, e reiniciada a conexão

através de comandos realizados no sistema. Nessa atividade consegui compreender a importância do sistema de informação nas empresas, como estudado em sala de aula na disciplina de sistema de informação.

O sistema utilizado é denominado de (SGP) - Sistema de Gerenciamento de Provedores. Nele era possível realizar várias operações dentro do contrato do cliente no próprio sistema. Exemplos: cadastros de novos clientes, alteração de endereço, emitir e cancelar boletos, cadastro de material utilizado no cliente, anotações em geral.

Era realizada também a abertura de um chamado técnico, onde o cliente solicitava a presença de uma equipe externa para realização de um reparo, que na maioria das vezes acontecia devido a falta de internet, então no sistema SGP era gerado um protocolo de atendimento e encaminhado uma equipe do setor externo para resolução da ocorrência. Essa atividade, também poderia ser realizada de maneira virtual, através de telefone em chamadas pelo 0800 e Whatsapp.

Também eram enviados e impressos carnês de pagamento, cadastrado o pagamento que após 10 dias de atraso a internet do cliente era automaticamente suspensa pelo sistema então era necessário entrar em contato com o cliente para saber se ele iria permanecer com o serviço, na maioria dos casos essa tarefa partia mais do cliente que de imediato ao notar a falta do serviço, entrava em contato solicitando o desbloqueio do acesso. Também eram realizadas trocas de senhas do roteador e outros serviços que eram solicitados pelo cliente.

4.2 ATIVIDADE 2 – Acompanhar os protocolos abertos pelos clientes até a resolução do problema.

Nessa atividade, após realizar o atendimento ao cliente presencialmente ou através dos meios de comunicação. Era necessário realizar o acompanhamento da resolução da ordem de serviço, onde a mesma era aberta para execução da equipe técnica. Pois, era preciso saber o que ocasionou a falta de acesso a internet na casa do cliente para descrever de forma correta o chamado que era encerrado pela atendente, o técnico relatava o que ocorreu e a atendente encerrava o protocolo com a informação, então era necessário acompanhar a resolução do serviço solicitado pelo cliente.

Entre os protocolos abertos, destacam-se os mais solicitados que são:

- **Mudança de endereço:** Esse serviço era um dos mais solicitados à empresa. Para execução era necessário realizar uma nova instalação na nova casa do usuário, onde depois de executado o serviço externo pelos técnicos, a atendente teria que fazer um procedimento no sistema, que era basicamente excluir a ONU- equipamento que recebia fibra óptica, do poste

em que ela estava conectada e cadastrar ela novamente no novo poste instalado no novo endereço do cliente, após isso no sistema era encerrado o protocolo informando que a mudança de endereço havia sido realizada com sucesso, o material utilizado e os técnicos responsáveis pela execução do serviço.

- Mudança de ambiente: Esse serviço consiste em realizar a mudança de local do roteador, é solicitado o atendimento e as atendentes realizam o acompanhamento.

- Teste de velocidade: Esse serviço era solicitado com bastante frequência, visto que a maioria dos usuários não tinham equipamentos 5g que entregasse a velocidade contratada, então era enviado um técnico para realizar os testes de conexão e teste de velocidade. Ao final do atendimento, eram anexadas fotos dos testes para arquivo no contrato do cliente.

Então, essa atividade é de extrema importância, pois era o pilar de controle de atendimento, sem o acompanhamento dos protocolos não era possível conseguir atender a demanda de clientes, trazendo assim insatisfação para os usuários.

4.3 ATIVIDADE 3 – Analisar a satisfação dos clientes com o serviço prestado.

Após a realização de todas as atividades citadas anteriormente, era realizado a terceira atividade, que consiste em analisar a satisfação do cliente com o serviço, nomeada pela empresa de controle de qualidade, onde coloquei em prática as teorias e atividades praticas realizadas na disciplina de informática aplicada a gestão, onde a mesma me possibilitou executar o serviço com mais facilidade, utilizando os recursos disponibilizados pelo pacote Windows, como por exemplo a elaboração de planilhas no Excel para controle de informações.

Quando o atendimento com o cliente era finalizado, em seguida ele recebia uma ligação realizada pelo departamento de atendimento com intuito de saber se o cliente tinha alguma observação a fazer e se havia ficado satisfeito com o serviço prestado.

As respostas fornecidas pelos clientes eram protocoladas em uma planilha do Excel enviadas todo final do dia por e-mail ao diretor geral da empresa, onde o mesmo realiza estudos através desses dados com intuito de melhorar ainda mais o atendimento que é referência em atendimento humanizado na cidade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante deste trabalho, foi possível compreender que é de suma importância para um empreendimento que presa pelo atendimento humanizando, realizar análises de satisfação dos clientes com relação ao serviço prestado pela empresa, a fim de trazer possíveis melhorias para

o seu negócio. Além disso, se torna uma forma de estar à frente da concorrência e manter a qualidade no atendimento fornecido, de acordo com a opinião e sugestões fornecidas pelos clientes.

Nesta perspectiva, se torna relevante ressaltar que as políticas aplicadas pela empresa, possibilitaram o empresário se manter no mercado até o presente momento e garantir excelência nos serviços disponibilizados pela empresa para a população. Visto que, ela valoriza os seus clientes e está sempre buscando melhorias para cativar e permanecer no mercado, que se torna cada vez mais competitivo.

Logo, percebe-se o quanto o programa de estágio me possibilitou vivenciar um aprendizado pessoal e profissional bastante satisfatório. No qual, foi possível compreender a relevância da gestão nas rotinas administrativas diárias de uma empresa. Além disto, tive a oportunidade de desenvolver diversos procedimentos que estão correlacionados com as disciplinas estudadas e compreender o sentido de trabalho em equipe na prática que vivenciei no decorrer do estágio na TD Telecom, principalmente aquelas com foco na garantia de manter o cliente satisfeito através de metodologias aplicadas, por meio dos estudos do controle de qualidade.

REFERENCIAS:

ANDRADE, Luiza. 2019. **O que é gestão e sua importância para o sucesso de sua empresa?** Acesso em 09 de 03 de 2022, disponível em siteware: <https://www.siteware.com.br/gestao-estrategica/o-que-e-gestao/>

DINO. 2021. **Demanda por provedores locais cresce durante a pandemia.** Acesso em 09 de 03 de 2022, disponível em Terra: <https://www.terra.com.br/noticias/demanda-por-provedores-locais-cresce-durante-apandemia,3f4ada13151b57c4fc0f505c3fb2f5d2fv7k33id.html#:~:text=Demanda%20por%20provedores%20locais%20cresce%20durante%20a%20pandemia,demanda%20por%20provedores%20locais%2C%20>

IBGE. 2013. **Instituto brasileiro de geografia e estatística.** Acesso em 09 de 02 de 2022, disponível em IBGE: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/barra-desanta-rosa>

LAVADO, Thiago. 2019. **Uso da internet no Brasil cresce, e 70% da população está conectada.** Acesso em 09 de 02 de 2022, disponível em Jornal G1 GLOBO.COM: <https://g1.globo.com/economia/tecnologia/noticia/2019/08/28/uso-da-internet-no-brasil-cresce-e-70percent-da-populacao-esta-conectada.ghtm>