

sino azul

Revista da Telcel • Ano 54 • N.º 399 • 1981

ESTACIONAMENTO TELEFONICA

ESTACÃO
TELEFONICA



**TELEFONIA AVANÇA
NO INTERIOR**



A OPÇÃO DA ECONOMIA.

Ao invés de gastar gasolina, tempo e dinheiro,
faça uma ligação.
Uma simples ligação.
Atualmente nossa sociedade está estruturada
para resolver uma infinidade de problemas
via telefone.
Deixe o automóvel na garagem.
Por telefone você pode comprar, vender, decidir,
consultar, marcar, confirmar.
Enfim, quase tudo pode ser feito
através de um telefone.
É só querer.
A Telerj sabe disso. E está se empenhando

ao máximo para ampliar o uso do telefone.
Em ritmo acelerado ela vem realizando um trabalho
de ampliação da rede que, quando concluído,
beneficiará mais de 70.000 assinantes. A Telerj
está aumentando o número de telefones públicos
nos bairros e favelas e implantando o sistema de
DDD em orelhões, mantendo seu programa de
modernização de equipamentos.

Tudo isso para você falar e ouvir com
muito mais facilidade. Faça essa opção.
Poupe gasolina. Use seu telefone.
Você vai economizar, desburocratizar
e combater a inflação.



TELERJ




TRABALHANDO COMO NUNCA



sino azul

Revista da Telerj • Ano 54 • N.º 399 • 1981

Índice

- 4** Regionalização dinamiza operações
- 10**  Interiorização da telefonia
Telerj aproxima municípios fluminenses dos grandes centros
- 16** Emprego de um sistema misto de fita de borracha
- 20** Telerj acelera entrega de carnês
- 22** Telefones do Rio passam a operar com multimedição local
- 24** Convênio entre Mobral e Telerj cria Banco de Dados Culturais
- 27**  A presença da Telerj na vida da cidade
- 35** As novas conquistas dos empregados da Telerj
- 41**  Um dia na vida de um reparador
- 45** Telefônicos marcam presença nas urnas
- 48** Serviço de Informações 102/121
- 52** Panorama

Publicação do Departamento de Comunicação Social
Editor-Chefe — Nelson Luiz Souto Jorge
Assistente do Editor-Chefe — Angela Teresa Cottas de Jesus
Editor-Responsável — Renato Francalanci
Chefe de Redação — Rogério Fabiano
Redatores — Maria Arlete Gonçalves, Maria Cristina Brasil, Mônica Cotta Piersanti, Nícia Cherem Ribas e Shirley Fioretti Costa

Programação visual — Lino Carvalho
Arte-final — Jonas Lourenço e Marieta Costa
Revisão e Acompanhamento Gráfico — Milton Costa
Redação: Av. Pres. Vargas, 2560, 8.º andar — 20213 Rio de Janeiro — Tel 296-0105 Ramal 821 — CP450
Impresso na Companhia Gráfica Editora Barbero

Regionalização dinamiza operações



Em atividade desde 1.º de janeiro de 1981, as novas Diretorias de Operações — Capital e Interior — foram criadas com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado ao usuário e de adequar à nova filosofia de centros de operações uma estrutura compatível com as necessidades operacionais. Apesar de recente, a reestruturação da Telerj vem dando provas de sua eficácia e já apresenta os primeiros resultados positivos: redução do tempo de interrupção de aparelhos por defeito de cabo e do número de mudanças de telefone com endereço negado por falta de facilidade e dinamização da instalação de carnês do plano de expansão.

A dotadas segundo proposta aprovada em Assembléia Geral Extraordinária, as duas Diretorias de Operações — Capital e Interior — foram criadas em substituição às Diretorias de Rede e Comercial, atribuindo-se a cada uma delas a responsabilidade por todos os aspectos operacionais dentro de sua área.

Além de objetivar a melhoria da qualidade do serviço prestado aos usuários e adequar uma estrutura compatível à nova filosofia que vem sendo implantada na Telerj, de centros de operações, as novas Diretorias atendem ainda recomendação da Telebrás, contida no documento *Política de Organização do Sistema Telebrás*, de 1978.

Nesse trabalho, elaborado após estudos e visitas a outras concessionárias no exterior, a Telebrás concluiu que uma melhor estrutura operacional eliminava uma série de interfaces existentes nas áreas de Comercial, Rede e Tráfego, permitindo assim uma agilização dos serviços.

Regionalização dinamiza operações

Mário Alcídio Lang Ferreira está à frente da Diretoria de Operações-Capital, responsável pelas atividades de Comercial, Rede e Tráfego no Município do Rio de Janeiro.



VANTAGENS

Em relação à antiga estrutura, a nova — chamada de multifuncional, pois reúne sob uma mesma supervisão as atividades de Comercial, Rede e Tráfego — apresenta vantagens importantes, com visíveis benefícios para os assinantes, oferecendo condições que asseguram que os prazos informados pela área Comercial sejam obedecidos tanto pelo pessoal da Rede como do Tráfego, já que todos os empregados envolvidos no processo estão sob o controle de um gerente único.

Essas vantagens já se fazem sentir também no Interior, pois qualquer problema que surja eventualmente chega de imediato à chefia que pode, desta forma, tomar decisões rápidas para a melhor solução do problema, em benefício do usuário. Graças a isso, a Diretoria de Operações-Interior estima que até o final deste ano todas as sedes municipais estarão com seu serviço de telefonia automatizado e em condições de atender boa parte da atual demanda.

A estrutura multifuncional permite também uma melhor distribuição na gerência dos serviços. A razão disso é a redução da área geográfica de responsabilidade do gerente, o que lhe possibilita uma maior dedicação e conhecimento dos problemas de sua área.

Como consequência direta da redução da área geográfica, a nova estrutura traz ainda benefícios em economia de combustível e de tempo, além de uma maior eficácia, alívio da carga de trabalho da direção, maior desenvolvimento do pessoal de gerência e maior motivação de todos os empregados em geral.

NA CAPITAL

Tendo à frente Mário Alcídio Lang Ferreira, antigo diretor de Rede, a Diretoria de Operações-Capital (DOC) é responsável pelo planejamento, coordenação, orientação normativa, execução e controle das atividades de tráfego, comercialização dos serviços, operação e manutenção do sistema de telecomuni-

cações, construção de rede externa e distribuição de material e manutenção de prédios operacionais em todo o Município do Rio de Janeiro.

A Diretoria de Operações-Capital está subdividida em cinco órgãos: Região de Operações Sul (OCS); Região de Operações Norte (OCN); Região de Operações Centro (OCC); Departamento de Engenharia de Implantação (OCE); e Departamento de Controle Operacional (OCO).

Englobando as Estações Leblon, Ipanema, Copacabana, Leme, Praia, Botafogo e Flamengo, a Região de Operações Sul tem os seguintes órgãos: Centro de Serviços Especiais (OCS-01); Divisão de Apoio Administrativo (OCS-1); Divisão de Controle Operacional (OCS-2); Distrito de Operações Leblon (OCS-3), abrangendo as Estações Leblon e Ipanema; Distrito de Operações Leme (OCS-4), englobando as Estações Leme e Copacabana; e Distrito de Operações Praia (OCS-5), responsável pelas Estações Praia, Botafogo e Flamengo.

A Região de Operações Norte, que abrange as Estações Cidade Nova, Maracanã, Engenho de Dentro, Engenho Novo, Ramos, Tijuca e a nova Estação São Cristóvão, ainda não inaugurada, ficou assim subdividida: Centro de Serviços Especiais (OCN-01); Divisão de Apoio Administrativo (OCN-1); Divisão de Controle Operacional (OCN-2); Distrito de Operações Cidade Nova (OCN-3), com as Estações Cidade Nova e Maracanã; Distrito de Operações Engenho de Dentro (OCN-4), responsável pelas Estações Engenho de Dentro e Engenho Novo; Distrito de Operações Ramos (OCN-5), responsável pela Estação Ramos; e Distrito de Operações Tijuca (OCN-6), responsável pela Estação Tijuca.

Com relação à Região de Operações Centro, que engloba as Estações Arcos, Santa Ri-

ta, Floriano e Tiradentes, os órgãos a ela subordinados são os seguintes: Seção de Grandes Usuários (OCC-01); Divisão de Apoio Administrativo (OCC-2); Distrito de Operações Arcos (OCC-03), responsável pela Estação Arcos; Distrito de Operações Santa Rita (OCC-4), abrangendo as Estações Santa Rita e Floriano; Distrito de Operações Tiradentes (OCC-5), responsável pela Estação Tiradentes; e Divisão de Manipulação de Tráfego (OCC-6).

O Departamento de Engenharia de Implantação é composto pelos seguintes órgãos: Seção de Apoio Administrativo (OCE-01); Divisão de Coordenação e Controle (OCE-1); Divisão de Projetos (OCE-2); Divisão de Engenharia (OCE-3); Divisão de Construção Própria (OCE-4); e Divisão de Construção Contratada (OCE-5).

O Departamento de Controle Operacional tem a seguinte subdivisão: Divisão de Apoio Administrativo (OCO-1); Divisão de Planejamento e Controle Operacional (OCO-2); Divisão de Planta (OCO-3); Divisão de Análise de Tráfego (OCO-4); e Divisão de Comercial (OCO-5).

ATRIBUIÇÕES

As novas Regiões de Operações Sul, Norte e Centro têm uma série de atribuições em suas áreas de competência, entre elas, executar os serviços de manutenção preventiva e corretiva da rede externa; executar as atividades relacionadas à instalação, reparo e manutenção de linhas, aparelhos e equipamentos de assinantes; executar as atividades relacionadas à manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de estações; comercializar os serviços; atender, orientar e informar ao público sobre prestações de serviços e atendimento ao usuário; atender, orientar e informar sobre cobrança de contas e apuração de débitos contestados; prestar serviços de consultoria técnica ao usuário; e manter o sistema de informações gerenciais referente às atividades de sua competência.

Cabe ainda às Regiões de Operações da Capital participar do processo de aceitação de cabos implantados na rede; executar o controle de qualidade do Sistema de Telecomunicações e recomendar soluções visando à otimização de seu nível; promover o controle e a designação de terminais; promover a inspeção das Centrais Privadas de Comutação Telefônica; analisar, aprovar e, excepcionalmente, elaborar projetos de PABX com respeito ao dimensionamento de troncos, ramais e enlaces; participar, juntamente com o Departamento de Controle Operacional, no processo de aceitação de equipamentos de estações; administrar os prédios operacionais da Região; executar os serviços de adaptação e manutenção dos prédios operacionais da Região e respectivas instalações e equipamentos prediais; e participar, juntamente com o Departamento de Con-

trole Operacional, do processo de aceitação de prédios operacionais da Região e equipamentos prediais.

As Regiões de Operações têm ainda a responsabilidade de operar o sistema de distribuição de materiais para equipamento de assinante, rede externa, estações telefônicas, manutenção de prédios e material de expediente para os órgãos da Região; interagir com repartições públicas e concessionárias de serviços públicos para obtenção de licenças necessárias à implantação de projetos, realização de obras e instalações de sua competência; e interagir com o Departamento de Controle Operacional nas atividades relacionadas com a área de Sistemas.

Além dessas atividades, as Regiões de Operações Centro e Norte têm diversas atribuições específicas.

No caso da Região de Operações Centro, é de sua responsabilidade operar os serviços de manipulação interurbana, regional, informações, interceptação, auxílio, serviço despertador, telefones públicos a cobrar, postos de serviço e centrais privadas de comutação telefônica de uso da Empresa; coordenar o atendimento de solicitações de usuários de linhas privadas; participar do processo de aceitação de equipamentos de transmissão, juntamente com a Diretoria Técnica; executar a manutenção dos sistemas de transmissão rádio, multiplex e PCM na área da Capital; atender os ór-

gãos direta ou indiretamente vinculados ao Governo Federal, Estadual ou Municipal; e coordenar e controlar as atividades referentes às facilidades da rede de cabos-tronco na área da Capital.

Quanto à Região de Operações Norte, compete também a ela executar as atividades relacionadas à manutenção e reparo da rede de força da área da Capital e manutenção e reparo de circuitos impressos e do Sistema MFC das Centrais Públicas de Comutação das Regiões de Operações.

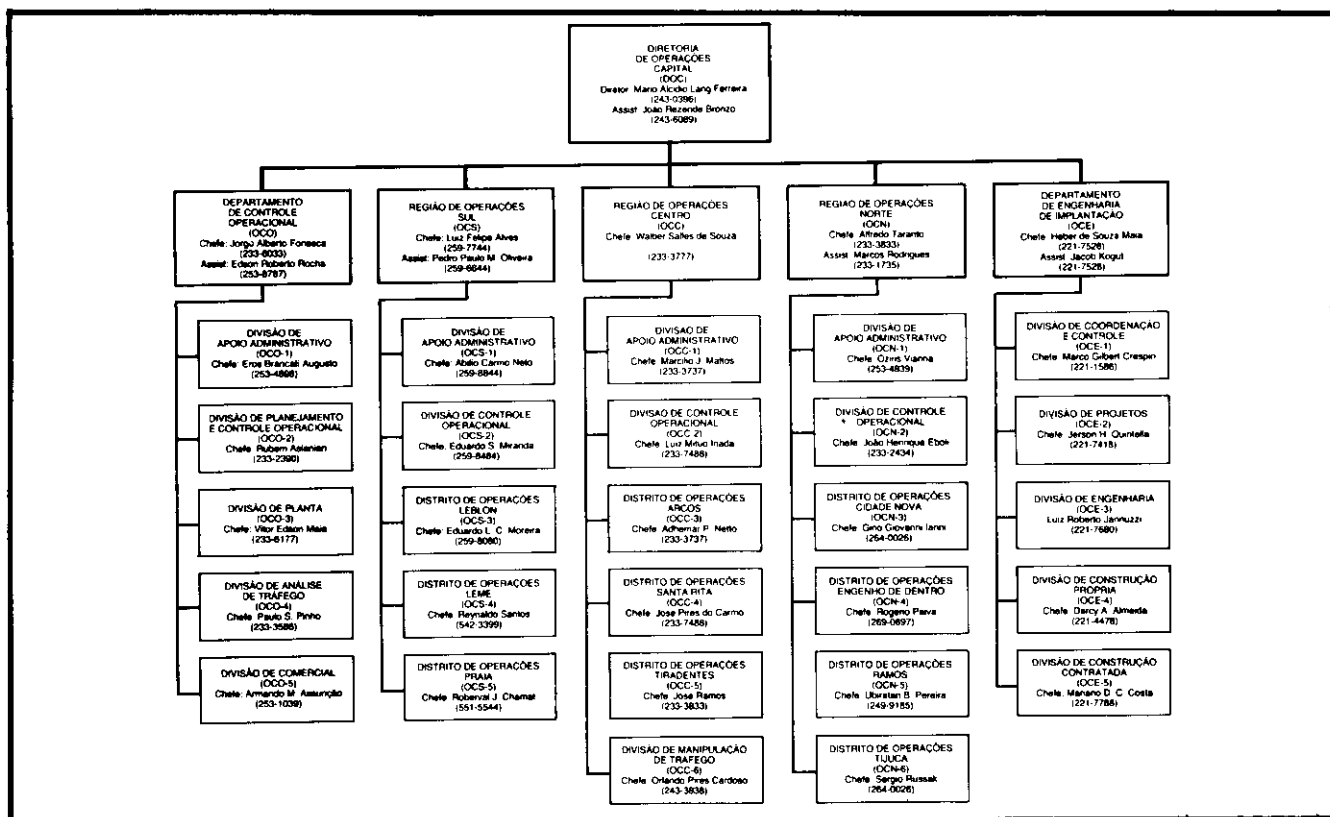
ENGENHARIA DE IMPLANTAÇÃO

O Departamento de Engenharia de Implantação (OCE) também tem importantes atribuições. Entre as principais, destacam-se: projetar e implantar a expansão da rede externa de cabos e dutos, local e interurbana, na área de concessão da Telerj na Capital; programar, projetar e implantar, na área da Capital, as ampliações e remanejamentos de rotina da rede externa referentes a cabos em prédios, alívios de rede para atendimento de ordens comerciais negadas, passagem de rede aérea para subterrânea, retiradas de postes e outras; programar e elaborar os diagramas de rotas de cabos e dutos por estação na Capital; interagir com outros órgãos da Empresa e entidades externas no que diz respeito ao planejamento, projeto, licenciamento e implanta-

ção da rede externa; gerenciar os contratos para execução dos serviços de expansão e rotina de rede externa; acompanhar e fiscalizar a execução dos projetos de rede externa; e construir, com recursos próprios, parte do programa de cabos de expansão e de rotina.

Compete também ao Departamento de Engenharia de Implantação organizar e manter atualizado o cadastro de rede externa; estudar e analisar a conveniência de introdução de novas técnicas de engenharia de rede; executar testes e promover aceitação dos cabos implantados na área da Capital, em coordenação com as Regiões de Operações; e executar atividades relacionadas com pequenas instalações e remanejamentos em centrais públicas de comutação, mesas de exame e outros equipamentos de estação.

Com relação ao Departamento de Controle Operacional (OCO), o órgão coordena, no âmbito da Diretoria, as atividades relativas à administração de pessoal, patrimônio, orçamento e contabilidade, prédios e material; elabora projetos de instalações, modificações e pequenas construções em prédios administrados pela Diretoria; elabora planos de trabalho e orçamentos gerais; elabora e implanta normas, instruções e rotinas operacionais; executa atividades relativas à contratação de obras ou serviços no âmbito da Diretoria; e analisa o comportamento técnico-operacional dos órgãos da Diretoria.



Compete ainda ao Departamento de Controle Operacional elaborar estudos e pesquisas visando estimar a demanda dos serviços e seu potencial de venda na área da Capital; e manter atualizado o sistema de operações na área da Diretoria.

NO INTERIOR

A Diretoria de Operações-Interior (DOI), tendo à frente Roberto Nunes de Miranda, antigo diretor Comercial, é responsável pelo planejamento, coordenação, orientação normativa, execução e controle das atividades do tráfego, comercialização dos serviços, operação e manutenção do sistema de telecomunicações, construção de rede externa, distribuição de material e manutenção de prédios operacionais em todo o Interior do Estado do Rio de Janeiro.

Cinco órgãos estão diretamente subordinados ao diretor de Operações-Interior: Região de Operações Sul-Fluminense (OIS), Região de Operações Norte-Fluminense (OIN), Departamento de Engenharia de Implantação (OIE), Departamento de Controle Operacional (OIO) e Divisão de Apoio (OIA-1).

Englobando as localidades atendidas pelas antigas Regiões de Operações Nova Iguaçu, Petrópolis e Volta Redonda, a Região de Operações Sul-Fluminense está assim subdividida: Divisão de Controle Operacional (OIS-1); Divisão de Apoio Administrativo (OIS-2); Distrito de Operações Baixada Fluminense (OIS-3); Distrito de Operações Serra-no-Fluminense (OIS-4); e Distrito de Operações Sul-Fluminense (OIS-5).

A Região de Operações Norte-Fluminense absorveu as antigas Regiões de Niterói e Campos, ficando subdividida da seguinte maneira: Divisão de Controle Operacional (OIN-1); Divisão de Apoio Administrativo (OIN-2); Distrito de Operações Leste-Fluminense (OIN-3); e Distrito de Operações Norte-Fluminense (OIN-4).

O Departamento de Engenharia de Implantação é composto pelos seguintes órgãos: Divisão de Coordenação, Instalação e Aceitação (OIE-1); Divisão de Projetos (OIE-2); Divisão de Construção (OIE-3); Divisão de Apoio Administrativo (OIE-4); e Seção de Transmissão (OIE-01).

O Departamento de Controle Operacional tem a seguinte subdivisão: Divisão de Apoio Administrativo (OIO-1); Divisão de Controle Operacional (OIO-2); e Divisão de Desenvolvimento Operacional (OIO-3).

Também subordinada ao Diretor de Operações-Interior, a Divisão de Apoio está assim estruturada: Seção de Prédios (OIA-11); Seção de Distribuição de Material (OIA-12); e Seção de Atividades Auxiliares (OIA-13).

A diretoria de Operações-Interior, cujo diretor é Roberto Nunes de Miranda, foi subdividida em duas Regiões de Operações: Norte Fluminense e Sul Fluminense.



ATIVIDADES

As novas Regiões de Operações, a Sul-Fluminense e a Norte-Fluminense, têm uma série de atribuições em suas áreas de competência, entre elas: executar os serviços de manutenção preventiva e corretiva da rede externa; operar o serviço de tráfego manual; gerenciar o tráfego automático e manual; e executar as atividades relacionadas à instalação, reparo e manutenção de linhas, aparelhos e equipamentos de assinantes.

Além disso, compete às Regiões de Operações executar as atividades relacionadas à operação e manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de estações; programar, projetar e implantar as ampliações e remanejamentos de rotina de rede externa referentes a cabos em prédios, alívios de rede para atendimento de ordens comerciais negadas, passagem de rede aérea para subterrânea e retirada de postes; e participar do processo de aceitação de cabos implantados na rede.

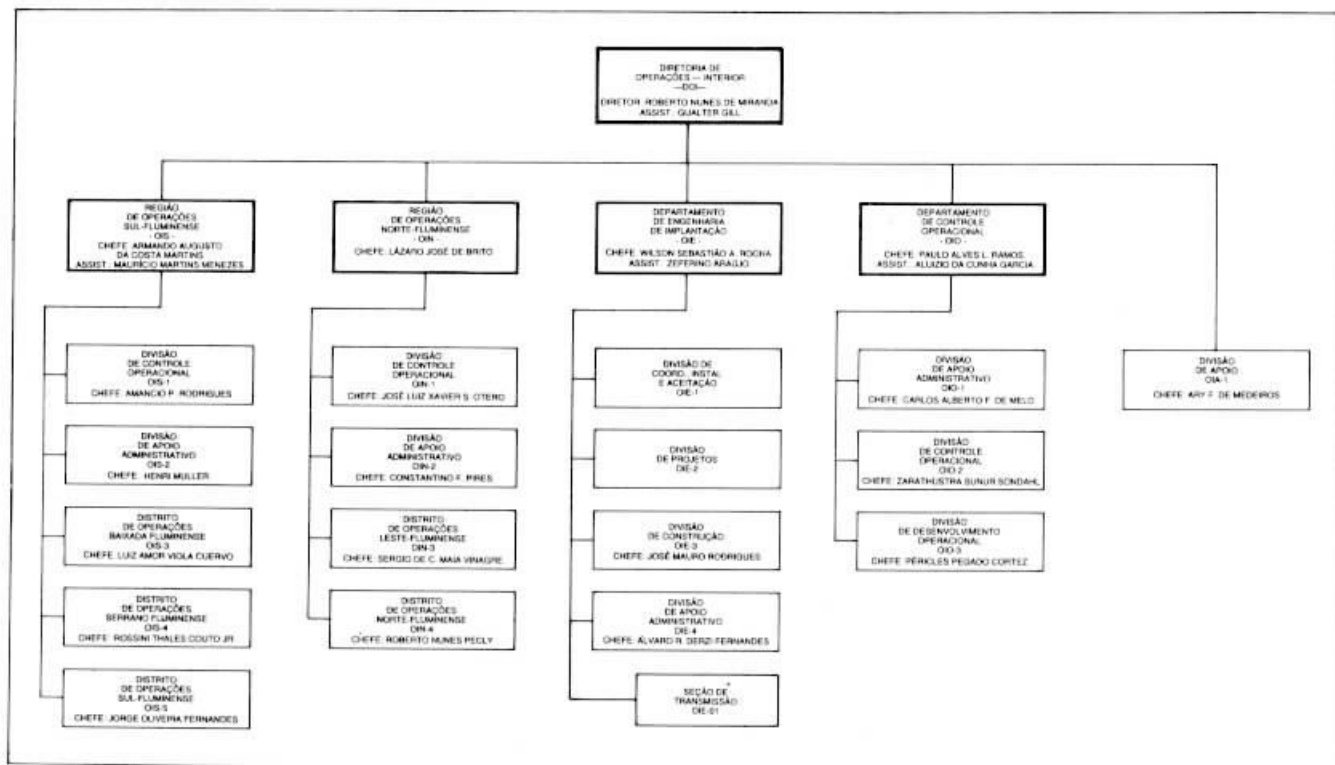
Com relação às atividades ligadas ao setor comercial, as Regiões de Operações promovem a comercialização dos serviços oferecidos pela Empresa; atendem, orientam e informam ao

público sobre a prestação de serviços e promovem o atendimento ao usuário; atendem, orientam e informam sobre cobrança de contas e a apuração de débitos contestados; promovem a cobrança de promitentes-assinantes inadimplentes; e prestam serviços de consultoria técnica ao usuário.

São ainda atribuições das Regiões de Operações: executar o controle de qualidade do Sistema de Telecomunicações e recomendar soluções visando à otimização de seu nível; promover o controle e a designação de terminais; administrar os prédios operacionais da Região; gerenciar a operação, instalação e remanejamento de TP's; manter o



A nova estrutura dinamizou o atendimento aos assinantes.



controle dos Cadastros de Assinantes, de facilidades da rede e da planta; e propor os programas de trabalho e respectivas previsões orçamentárias.

REDE DO INTERIOR

O novo Departamento de Engenharia de Implantação (OIE) também tem importantes atribuições. Entre as principais, destacam-se: projetar e implantar a expansão da rede externa de cabos e dutos, local e interurbana, na área de concessão do Interior do Estado; programar e elaborar os diagramas de rotas de cabos e dutos por estação; interagir com outros órgãos da Empresa e com entidades externas no que diz respeito ao planejamento, projeto, licenciamento e implantação da rede externa; e preparar a documentação para contratação de projetos de rede externa, gerenciar os contratos e acompanhar e fiscalizar a execução dos projetos.

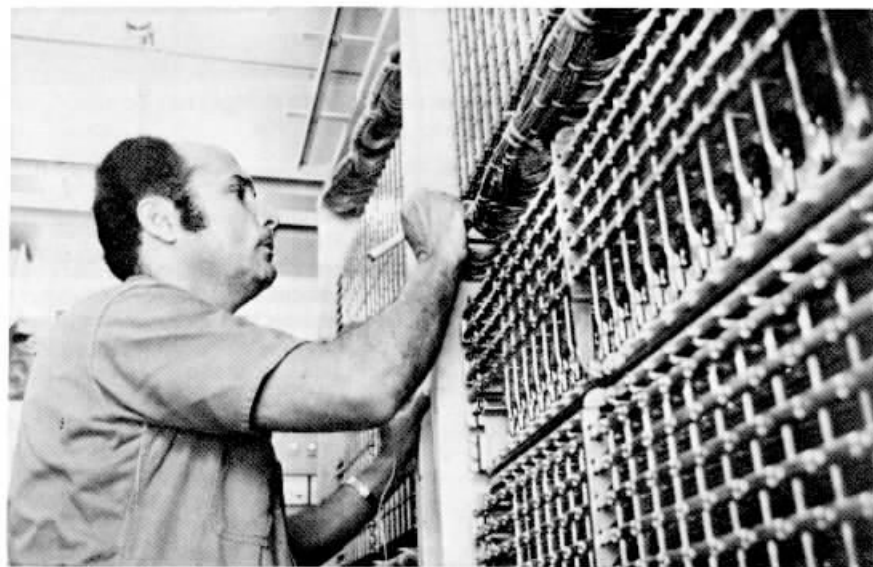
Compete também ao Departamento de Engenharia de Implantação organizar e manter atualizado o cadastro de rede externa; estudar e analisar a conveniência de introduzir novas técnicas de engenharia de rede; executar testes e promover aceitação de cabos implantados; coordenar e controlar todas as atividades inerentes à implantação de equipamentos e sistemas de comutação, transmissão e energia elétrica, em conjunto com a Diretoria Técnica; operar e manter os equipamentos e sistemas de transmissão e telessupervisão do sistema interurbano, instalados na área da Capital; e controlar e designar as facilidades interurbanas.

Com relação ao Departamento de Controle

Operacional (OIO), o órgão deverá coordenar, no âmbito da Diretoria, as atividades relativas à administração de pessoal, patrimônio, orçamento e contabilidade; coordenar, controlar e executar os serviços auxiliares e de apoio administrativo de treinamento; consolidar e controlar as tabelas de pessoal da Diretoria e suas necessidades de treinamento; processar ou orientar o desenvolvimento de projetos para racionalização de métodos operacionais; e coordenar a análise, distribuição e implantação das Práticas Telebrás, no âmbito da Diretoria.

A administração dos prédios operacionais e

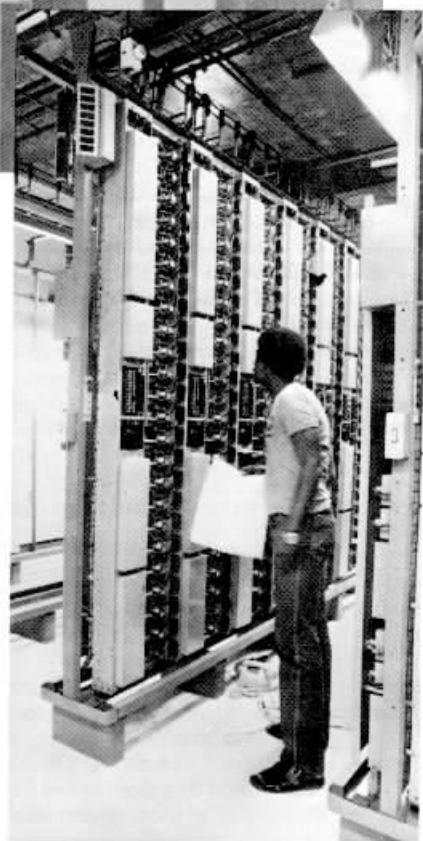
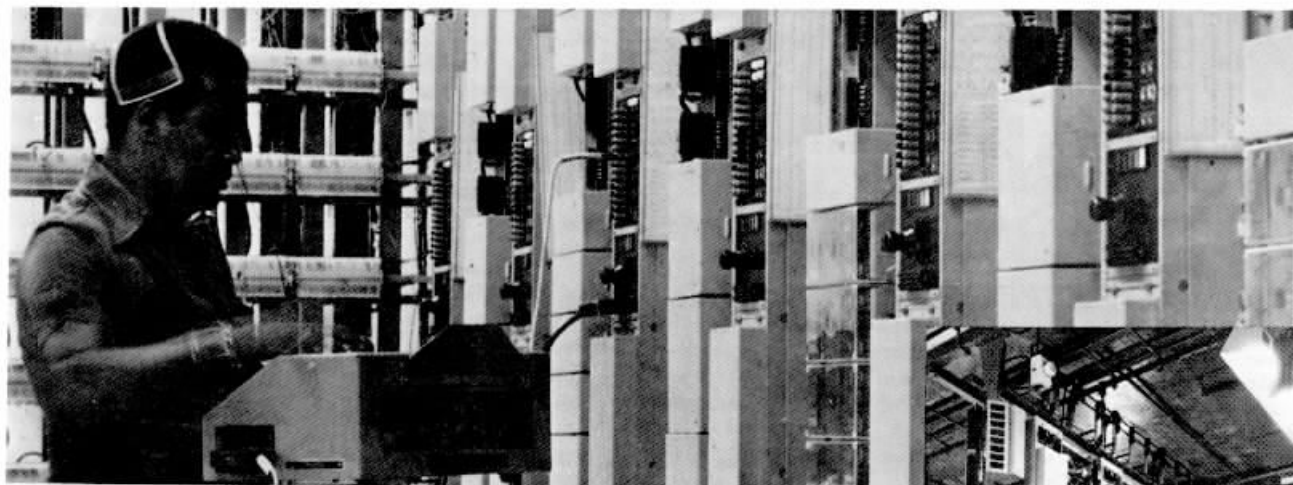
o planejamento e execução dos serviços de adaptação e manutenção dos prédios e respectivas instalações e equipamentos prediais são duas das atribuições da Divisão de Apoio (OIA-1), da Diretoria de Operações-Interior. Além disso, compete à OIA-1 executar a manutenção e reparo de equipamentos auxiliares; coordenar as atividades relativas à administração de material e prédios; operar o sistema de distribuição de material para equipamentos de assinantes, rede externa, estações telefônicas, manutenção de prédios e material de expediente; e manter o sistema de informações gerenciais referentes às atividades de sua competência.



Nas centrais telefônicas, a manutenção é constante.

Interiorização da telefonia

Telerj aproxima municípios fluminenses dos grandes



A interiorização da telefonia, de acordo com a política traçada pelo Governo Federal, é um dos objetivos estabelecidos pela Telerj. Em 1980, a Empresa instalou 10.227 terminais telefônicos em municípios fluminenses, o que significou um aumento de 4,4% em relação ao ano anterior. A modernização no interior do Estado do Rio de Janeiro, acompanhando o crescimento sócio-econômico da região, inclui novos prédios e centrais telefônicas, substituição de equipamentos, ampliação da rede externa, maior número de telefones públicos, acesso aos sistemas DDD e DDI e implantação de serviços especiais, como Hora Certa e Serviço Despertador.

O interior do Estado do Rio de Janeiro ocupa, atualmente, uma posição considerável em termos de telefonia, perdendo apenas para São Paulo, Minas Gerais, Paraná e Rio Grande do Sul. Com 276.227 aparelhos instalados e 2.644 telefones públicos, o sistema telefônico acompanha o mesmo estágio de desenvolvimento que atravessa a Capital.

Em 1980, foram completadas, no Interior, 1.071.247.294 chamadas telefônicas locais e 12.225.859 chamadas interurbanas, incluindo manuais e automáticas. Quanto à rede externa, os municípios fluminenses são atendidos por 3.248 km de galerias de du-

tos, 1.145 km de cabos telefônicos subterrâneos e 3.144 km de cabos aéreos. E em relação à parte de transmissão, há 8.381 circuitos telefônicos interurbanos instalados.

Também no Interior foram implantados os primeiros Centros de Operações da Telerj, beneficiando as cidades de Niterói e Petrópolis. O Centro de Operações de Niterói, instalado na Rua São Pedro, é o terceiro de grande porte no País e o primeiro inaugurado pela Telerj. Com 400 metros quadrados de área, está perfeitamente enquadrado na filosofia desse tipo de trabalho: 95% das providências tomadas em termos de reparos e serviços são gerenciadas num só local e

solucionadas em menos de 24 horas. No sexto andar do prédio da Praça Dr. Sá Earp funciona, desde dezembro de 1979, o CO de Petrópolis, contribuindo, decisivamente, para a melhoria do atendimento aos assinantes da região.

Ípios centros

MERCADO PARA O PRODUTOR

A grande preocupação da Telerj vem sendo a de promover uma expansão telefônica que acompanha os índices de crescimento populacional e desenvolvimento dos grandes centros urbanos. Nos últimos anos vários municípios fluminenses passaram a contar com sistema telefônico moderno, através de interligações interurbanas e contato direto com o Brasil e o mundo, via DDD e DDI.

Faltava, no entanto, estender o atendimento a municípios, distritos e localidades mais afastados e menos favorecidos economicamente. Nesse sentido, a Telerj implantou 5.533 quilômetros de linhas na zona rural do Estado. A Empresa decidiu estender a telefonia a áreas mais distantes, mas cuja participação se torna cada vez mais significativa na economia do País. Assim houve a

inauguração simultânea dos serviços telefônicos rurais dos municípios de Nova Friburgo, Trajano de Moraes e Rio das Flores e do distrito de São José de Ubá, em setembro de 1979.

A ampliação da infra-estrutura de comunicações nessas regiões marcou o início de uma nova era para o aprimoramento de indústrias, serviços de hotelaria e, principalmente, para o produtor rural — peça das mais importantes no atual estágio de desenvolvimento brasileiro.

Com o novo sistema, os produtores passaram a efetuar a comercialização à distância, através do telefone, mantendo-se atualizados com as cotações de seus produtos e obtendo maiores facilidades de contatos com as Centrais de Abastecimento da Capital e de outros Estados.



O Museu de Casimiro de Abreu é uma das atrações de região

TELEFONIA AUTOMÁTICA CHEGA A CASIMIRO DE ABREU

Com muita festa, faixas e banda de música, o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, e o prefeito de Casimiro de Abreu, Célio Sarzedas, inauguraram em dezembro de 1980, o novo serviço telefônico automático local — um equipamento ADK-741 com 50 terminais.

Próxima à rodovia BR-101, terra de poeta, cidade tranqüila que os turistas ainda não descobriram, Casimiro de Abreu recebeu, com entusiasmo, o novo sistema de telefonia automática. No local, duas faixas chamavam a atenção de todos e serviam como

testemunho da satisfação dos moradores: "O Governo e o povo de Casimiro de Abreu agradecem aos funcionários da Telerj que trabalharam para que o telefone fosse aqui uma realidade" e "Parecia um sonho, hoje é uma realidade. Casimiro de Abreu agradece àqueles que pensam nesta cidade com amor".

O equipamento instalado na cidade, além de permitir ligações locais, possibilita o acesso a 15 localidades, sem auxílio da telefonista: Campos, Macaé, São Fidélis,

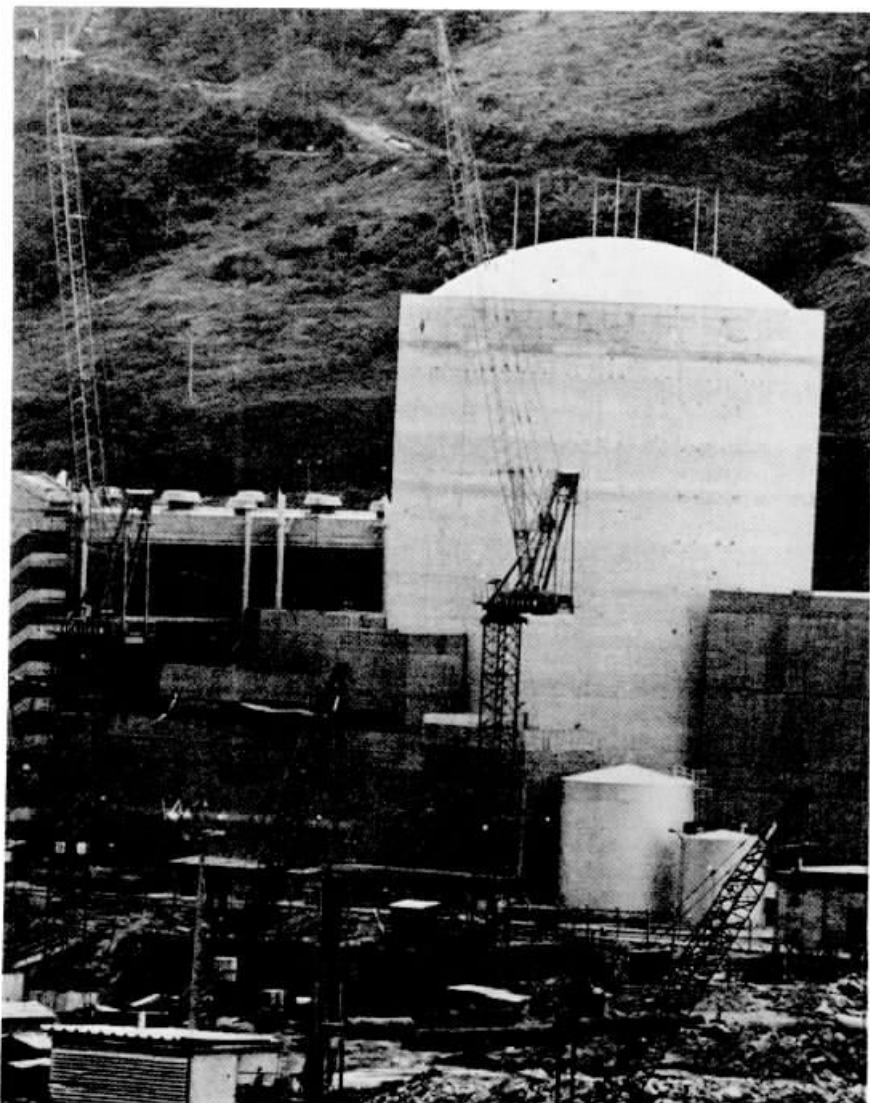
Interiorização da telefonia

Itaperuna, Pádua, Miracema, Natividade, Porciúncula, Bom Jesus de Itabapoana, Cabo Frio, Araruama, Arraial do Cabo, Baccaxá, São Pedro d'Aldeia e Saquarema.

Para as demais localidades, as ligações são solicitadas através da mesa 101.

Após a inauguração, a comitiva dirigiu-se à Câmara Municipal, onde o presidente

Nelson Souto Jorge e o vice-presidente João Ferreira Durão foram homenageados com o título de cidadãos casimirenses, concedido pela Câmara Municipal.



UM NOVO SISTEMA DE TRANSMISSÃO NA USINA DE ITAORNA

A ativação do novo sistema de transmissão da Usina Nuclear Almirante Álvaro Alberto, em Itaorna, contribuiu decisivamente para a melhoria das comunicações não apenas da usina, mas também das vilas residenciais de Furnas, instaladas em Praia Brava e

Mambucaba, distantes respectivamente 45 e 50 quilômetros de Angra dos Reis.

O complexo de Itaorna era atendido pela estação telefônica da Telerj, em Angra dos Reis. Até maio de 1980, o sistema PABX da usina operava com 10 troncos. Em junho,

foi instalado um equipamento de ondas portadoras (DQ-12) com 11 troncos, ampliando para 21 troncos a sua capacidade de tráfego.

O sistema telefônico, sem condições de atender as necessidades de comunicação da usina, tinha uma perda de cerca de 60% das chamadas. Diante do problema, a Telerj e Furnas assinaram dois contratos, no sentido de ampliar a capacidade de tráfego da usina, atendendo, conseqüentemente, toda a comunidade que vive e trabalha em Itaorna.

No primeiro contrato, Furnas adquiriu um sistema de microondas, equipado inicialmente com 120 canais (a capacidade final é de 960 canais). O segundo foi um contrato de comodato, pelo qual Furnas cedeu à Telerj o direito de uso do terreno onde foi construída a estação rádio que abriga o novo equipamento.

O novo sistema é constituído de um equipamento rádio de alta capacidade, funcionando em SHF (*Super High Frequency*). Inicialmente, entraram em funcionamento 77 canais: 36 ligados à central telefônica PABX da usina; nove destinados à vila residencial de Praia Brava; oito para a vila residencial de Mambucaba; 16 telefones diretos; oito linhas privadas interurbanas de emergência, sendo três para a vila militar, uma para o escritório central de Furnas no Rio de Janeiro, duas para o Hospital Marcílio Dias (Rio); uma para a Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN) e uma para a Secretaria de Segurança.

Os 43 troncos ficarão como reserva. Futuramente, a central PABX que atende a vila residencial de Mambucaba receberá mais 12 troncos, e o escritório central da usina contará com outros 10 troncos.

O sistema de microondas tem início em Itaorna, passa pela estação repetidora do Alto da Serra, entra em conexão com o sistema Angra dos Reis-Volta Redonda, passa pelas estações repetidoras de Arrozal e Barra Mansa e, finalmente, chega à Volta Redonda.

Durante a solenidade de inauguração da nova estação, o presidente Nelson Souto Jorge, falou da importância do sistema de microondas para a usina de Angra dos Reis. O diretor administrativo de Furnas, Alzir Gay, acrescentou que, com a nova infraestrutura, os anseios das telecomunicações da região poderão ser atendidos de uma forma eficaz. Ele elogiou a Telerj por ter entregue o novo sistema com três meses de antecedência.

MINISTRO INAUGURA ESTAÇÃO EM MARICÁ

Uma ligação do ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, para o prefeito de Niterói, Wellington Moreira Franco, marcou em 18 de fevereiro último, a inauguração da estação telefônica da Telerj, em Maricá, onde opera a central 737. A nova estação, com capacidade para 1.020 terminais, também integra o projeto governamental de interiorização da telefonia.

A central 737 tem acesso ao sistema DDD Regional, permitindo ligar sem o auxílio da telefonista para as localidades da Baixada Fluminense, Niterói e Rio de Janeiro, inclusive área de atendimento da Cetel. A nova Estação atende aos assinantes da sede do município de Maricá e sua implantação exigiu a construção de 15.560 metros de cabos, na rede aérea e subterrânea.

Um posto de serviço, instalado no próprio prédio da estação, dispõe de três cabi-



O ministro das Comunicações fez a ligação inaugural para o prefeito de Niterói

nes telefônicas em acrílico, de onde os assinantes podem ligar, com auxílio da telefonista, para qualquer ponto do País e do mundo. Há também dois telefones públicos. A estação telefônica de Maricá substitui o antigo posto de serviço, que contava apenas com 11 ramais rurais, e sua ativação representa um marco na cidade, com seus 32 mil habitantes e muito procurada pelos turistas na época de veraneio.

O ministro Haroldo Corrêa de Mattos aproveitou a ocasião para falar aos empregados da Telerj:

— Mais uma vez volto à Telerj para outra inauguração. Sei como vocês se sentem agora, pois não há nada mais compensador para quem trabalha do que ver alguma coisa realizada. E hoje a Empresa comprova que seu maior empenho é servir. E servir bem.

Após a inauguração, o ministro das Comunicações e o presidente da Telerj participaram de uma sessão solene, na Câmara Municipal, onde receberam o título de Beneméritos Maricaenses e placas de prata, em sinal de gratidão pelos telefones de Maricá.

RIO DAS OSTRAS JÁ TEM ACESSO A DDD E DDI



Um dos belos recantos do Estado, Rio das Ostras atrai turistas o ano inteiro

A beleza natural de suas praias, o acesso fácil (são 177 km do Rio) e a variedade de hotéis fazem de Rio das Ostras um dos mais importantes centros de turismo. Ali, a

Telerj cumpriu mais uma etapa de seu programa de interiorização da telefonia: a inauguração em fevereiro de 1981, de uma central telefônica, com capacidade para mil ter-

minais e acesso aos sistemas DDD e DDI. A central atende ainda as localidades de Barra de São João e Costa Azul, distritos de Casimiro de Abreu.

A central telefônica de Rio das Ostras tem o prefixo 64. Agora, moradores e turistas da região podem falar diretamente com o Brasil e o exterior, através do DDD e DDI. O código DDD de Rio das Ostras (0247) é o mesmo de Campos, sede do Distrito de Operações Norte Fluminense. Anteriormente, Rio das Ostras era atendida apenas por um posto de serviço, com três terminais telefônicos rurais.

Satisfeito com a inauguração, o prefeito de Casimiro de Abreu, Célio Sarzedas, afirmou que o novo sistema representa um avanço para a região, atribuindo a obra à grande capacidade de trabalho da atual diretoria da Telerj.

“Muitas pessoas que não fixavam residência na cidade, agora pretendem morar em Rio das Ostras. A nova central representa uma mudança de vida no local”, comentou um morador, após a solenidade.

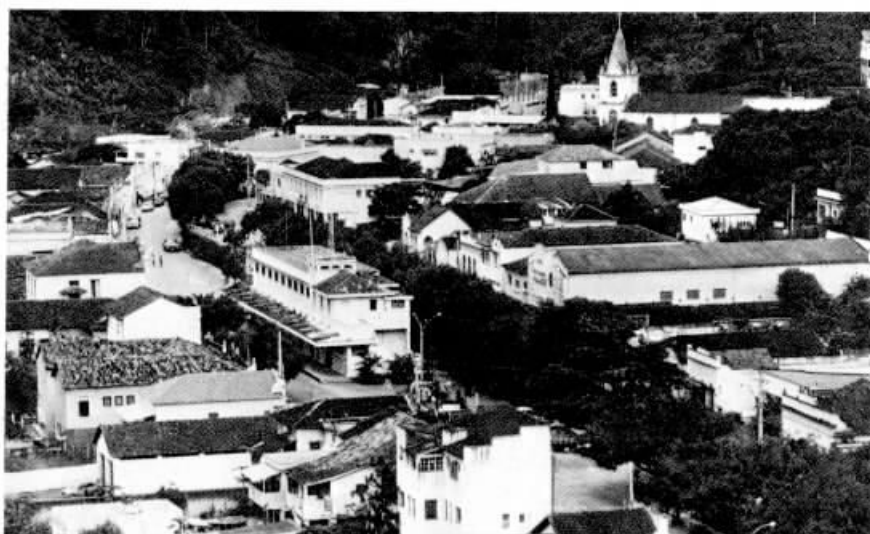
Interiorização da telefonia

BOM JARDIM RECEBE TELEFONES EM FESTA

Numa área de 520 quilômetros quadrados, os quase 25 mil habitantes de Bom Jardim também foram beneficiados com uma nova estação telefônica da Telerj. Cortado pelo rio Grande, o município mantém o ar de nobreza dos áureos tempos das fazendas de café e hoje é o segundo produtor de chuchu do Estado do Rio de Janeiro.

Dividido em quatro distritos — Bom Jardim, São José do Ribeirão, Banquete e Barra Alegre — Bom Jardim encontra, na expansão da telefonia, o eco necessário ao seu desenvolvimento econômico e local.

A nova estação telefônica de Bom Jardim, com capacidade de mil terminais, está integrada ao sistema DDD de saída para as áreas 021 (Rio de Janeiro), 0245 (Friburgo) e 0249 (Itaperuã) e equipada com Serviço Medido Local. O antigo posto de serviço — do tipo bateria central — foi automatizado e continuará funcionando para os que não dispõem de telefone.



A telefonia automática vai contribuir para a expansão econômica de Bom Jardim

Para a implantação da estação de Bom Jardim, foi necessária a expansão da rede local, que reúne um total de 9,2 km de cabos nas redes aérea e subterrânea. A ampliação do sistema de telefonia, além de beneficiar a população, é um incentivo ao desenvolvimento da indústria e do setor agrícola do município.

A primeira ligação telefônica em março de 1981 foi feita pelo prefeito Mário Nicolillo para o vice-governador do Estado do Rio de Janeiro, Hamilton Xavier, que disse: — Com a inauguração dessa estação tele-

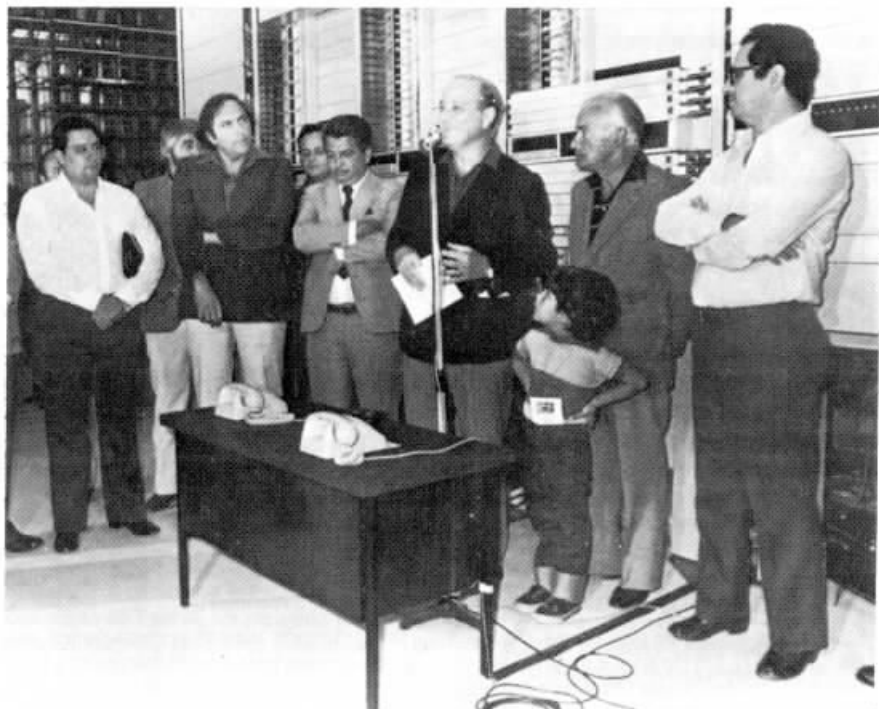
fônica, Bom Jardim deu mais um passo a frente. Por isso, felicito o Governo Municipal e agradeço ao presidente Nelson Souto Jorge, pelo carinho que tem demonstrado pelo povo de nosso Estado, melhorando o serviço telefônico no Interior.

Em seguida, o presidente Nelson Souto Jorge e o vice-presidente João Ferreira Durão foram homenageados na Câmara Municipal e receberam títulos de cidadãos bom-jardinenses, pelos serviços prestados à cidade.

MIGUEL PEREIRA GANHA NOVA ESTAÇÃO TELEFÔNICA

Na manhã de sábado, 21 de março, em seu gabinete no Palácio Guanabara, o governador Chagas Freitas recebeu a ligação inaugural da nova estação telefônica de Miguel Pereira, realizada pelo prefeito Manuel Guilherme Barbosa.

— Hoje é um dia de grande alegria para todos nós. Sabemos que esta é uma velha ambição do povo de Miguel Pereira: a nova estação telefônica. Quero me congratular



Souto Jorge agradeceu aos empregados que trabalharam na Estação de Miguel Pereira

com o senhor prefeito, que tanto tem trabalhado.

— Nosso presidente da Telerj tem realizado uma obra notável no Estado do Rio. Faça o favor de transmitir as minhas saudações ao senhor Nelson Souto Jorge. Tenho admirado muito a sua atuação. Peço que transmita a todos as minhas saudações afetuosas.

A nova estação telefônica de Miguel Pereira, com capacidade para 3.060 terminais, está ligada aos sistemas DDD e DDI. A antiga central telefônica da cidade, com apenas 500 terminais, dava acesso apenas ao DDD regional e para as áreas de código 021 e 0243.

Agora, discando o algarismo 8 e, em seguida o número desejado, os assinantes locais poderão falar diretamente, sem o auxílio da telefonista, para todos os Estados do Brasil e para dezenas de países dos quatro continentes.

Para se falar com Miguel Pereira, pelo DDD ou DDI, deve-se discar o código 0244 e o prefixo 84, da nova central. Os assinantes da área 0244 (Barra do Pirai, Valença, Vassouras, Mendes, Engenheiro Paulo de Frontin, Pati do Alferes e Pirai) não precisam discar o código DDD 0244 para falar com Miguel Pereira. Basta discar 84 e o número desejado. Os assinantes das demais localidades do Estado do Rio de Janeiro e de

outros Estados devem discar 0244-84 e o número desejado.

Para a implantação da estação telefônica de Miguel Pereira, a Telerj expandiu a rede externa local, com a construção de 43 km de cabos aéreos e 15 km de cabos subterrâneos.

Com 800 km² de área, 30 mil habitantes e dois distritos — Portela e Vera Cruz — o município de Miguel Pereira tem como maior fonte de renda o turismo. Situada numa região de clima privilegiado — o terceiro melhor do mundo — oferece aos turistas muita tranquilidade, além de feiras de artesanato e bons produtos hortigranjeiros. As atrações turísticas de Miguel Pereira são o Lago de Barão de Javari e diversas colônias de férias.

MAIS 297 TERMINAIS PARA IGUABA GRANDE

Em Iguaba Grande, a Telerj inaugurou uma central telefônica com capacidade para 297 terminais, integrada aos sistemas DDD e DDI. Até então, só funcionavam na localidade quatro terminais de assinantes rurais, ligados a um posto de serviço automatizado; seis terminais atendidos pela central de São Pedro d'Aldeia e seis atendidos pela central de Araruama.

Com o prefixo 24, a nova central (do tipo NEC-100) está montada em três cabines-reboque e atende os antigos e novos assinantes da localidade. Para sua implantação, a Telerj expandiu sua rede externa, construindo 19.726 metros de cabos aéreos e 845 metros de cabos subterrâneos.

Com 10 mil habitantes, Iguaba Grande, distrito de São Pedro d'Aldeia, tem como principais fontes de renda a extração do sal, a construção civil e a indústria de moagem de ostras. Suas duas praias — Linda e Iguaba — e a serra de Sapeatiba, onde está localizada a torre da Telerj, são bastante procuradas pelos turistas.



A central telefônica de Iguaba Grande está montada em três cabines-reboques

OUTRAS INAUGURAÇÕES

A interiorização da telefonia incluiu, ainda, a implantação em 1980 dos Serviços de Hora Certa (código 130) e Despertador (código 134) nas localidades de Rio das Ostras, Miracema, Penedo, Quatis e Maricá. As cidades de Duas Barras, Santa Maria Madalena e São Sebastião do Alto receberam apenas o Serviço de Hora Certa. E a localidade de Cachoeiras de Macacu foi beneficiada com o Serviço Despertador.

Até o final de 1981 estão previstas ativações de novas centrais telefônicas no in-

terior do Estado do Rio de Janeiro, atendendo as seguintes cidades: Silva Jardim (45 terminais), Vila Muriqui (156 terminais) Campos Elísios (1040 terminais), Sumidouro (64 terminais), Itaguaí (1430 terminais), Petrópolis (9360 terminais), Miguel Pereira — segunda fase (1350 terminais) e Itaguaí — segunda fase (2138 terminais).

Este é o resultado de um trabalho de ampliação e construção de novas centrais telefônicas, dotadas de equipamento moderno e de sistemas de transmissão de alta confiabilidade e que se estenderá pelo interior, beneficiando de norte a sul o Estado.

Emprego de um sistema misto de fita de borracha

Simon Rodrigues Arras Acebal, Miriam Gringlas e Sérgio Vieira Tornel



Miriam Gringlas

Este artigo propõe um método de solucionar um problema muito freqüente na rede de cabos telefônicos subterrâneos, dentro de caixas sujeitas a inundação e, em decorrência, à ação corrosiva das águas, que afetam o capeamento de chumbo.

Seus autores são três engenheiros da Telerj. A publicação é também um tributo à memória de *Simon Arras Acebal*, que faleceu em abril último. Engenheiro químico, formado pela Universidade de Madri em 1944 (diploma revalidado pela Escola Nacional de Química da UFRJ em 1961), obteve o grau de Mestre em Ciências em Química, pela PUC-RJ, em 1980. O dr. Arras, que chefiava a Seção de Ensaaios de Materiais no Laboratório de Ensaaios da Telerj, era engenheiro químico na Empresa desde 1959. Seu currículo incluía experiência anterior, nesse mesmo cargo, na *Compañia Telefonica Nacional de España*.

Seu desaparecimento deixou uma lacuna na memória de seus companheiros e amigos.

Miriam Gringlas é engenheira química, formada pela Escola de Química da UFRJ em 1972. Desde 1973, faz parte da equipe da Seção de Ensaaios de Materiais da Telerj. Entre os cursos que realizou, incluem-se o de Seleção de Materiais (Núcleo de Treinamento Tecnológico da Escola de Engenharia da UFRJ), Zincação por Imersão a Quente (Associação Brasileira de Metalurgia) e Proteção Catódica (Instituto Nacional de Tecnologia).

Sérgio Vieira Tornel é químico industrial, formado pela Escola de Química da UERJ, em 1968. Engenheiro químico, pela mesma Universidade, em 1970. Tem curso de pós-graduação no Instituto de Macromoléculas da UFRJ (1979). Faz Parte da equipe da Seção de Ensaaios de Materiais da Telerj desde 1969.



Simon Arras Acebal

INTRODUÇÃO

Desde a introdução das redes subterrâneas de cabos telefônicos, chumbo e ligas com mais de 99% deste elemento foram escolhidos para o encapamento dos mesmos, pela sua excelente resistência à corrosão.

Os cabos telefônicos, com seus condutores isolados com papel, precisam de uma vedação total à entrada de água ou umidade para seu correto desempenho. Qualquer pequeno furo ou abertura que possa vir a ocorrer na capa de chumbo faz perder esta vedação, propiciando a umidificação ou molhamento do isolamento de papel e inutilizando os circuitos, pelo abaixamento ou perda do isolamento dos mesmos. Neste sentido, devemos frisar aqui o fato de que mais de 80% da rede telefônica da cidade do Rio de Janeiro se encontra sob o nível do lençol freático de água e, portanto, os cabos telefônicos estão, em sua maioria, submersos.



Sérgio Vieira Tornel

Os cabos telefônicos correm por dutos, construídos, geralmente, em barro vitrificado. A intervalos variáveis, nesta rede de dutos, existem câmaras subterrâneas, sob forma de cubículos, onde os cabos são acomodados ou são feitas as derivações correspondentes, de modo a interligar as Estações Telefônicas com os domicílios dos assinantes.

PARTE EXPERIMENTAL

Os cabos telefônicos que correm pelos dutos têm um número elevado de condutores, existindo cabos com até 2400 pares e 8cm de diâmetro externo. Nas emendas dos cabos telefônicos, é preciso cortar os encapamentos dos extremos dos cabos a serem interligados, de forma a deixar exposto um comprimento adequado de condutor para proceder a conexão do mesmo com o correspondente do outro cabo que está sendo emendado.

Em decorrência das operações de emenda, o diâmetro da mesma pode chegar a ser o dobro ou triplo em relação ao maior dos cabos emendados. As emendas são protegidas com luvas (tubos) de chumbo puro, de comprimento adequado (40cm a 80cm), que são soldadas aos extremos dos cabos emendados, fornecendo um sistema continuamente vedado.

Até as décadas de 50 e 60, tanto os cabos telefônicos que corriam pelos dutos, como as emendas dispostas nas caixas subterrâneas tinham suas superfícies de chumbo expostas à ação agressiva das águas freáticas, células de arejamento diferencial, correntes de fuga das linhas de bonde etc. Por este motivo, ocorriam freqüentes casos de corrosão, localizados de preferência nos dutos. Estes problemas de corrosão conduziam, em último extremo, a interrupções dos circuitos telefônicos e obrigavam à substituição dos trechos de cabo afetados.

Com o barateamento dos plásticos, os cabos com encapamento de chumbo começaram a ser fabricados com um encapamento suplementar de plástico, de uma espessura de 2mm a 3mm. Este encapamento plástico, geralmente de PVC, é aplicado por extrusão contínua sobre o cabo já fabricado e provido de seu encapamento de chumbo. O uso destes cabos, na rede subterrânea, foi estendendo-se até o ponto de serem eles os únicos fabricados atualmente e representarem 75% da atual rede da Telerj.

A introdução dos cabos com encapamento externo de plástico conseguiu eliminar praticamente os fenômenos de corrosão dentro dos dutos, mas deixou sem resolver o problema das superfícies do chumbo das luvas de emenda.

Outrossim, a grande diminuição da área de chumbo exposto da rede telefônica tornou críticos alguns problemas de corrosão galvânica produzidos por diversos tipos de contatos bimetálicos, que normalmente ocorrem nas caixas.

Para proteger as luvas de emenda nas caixas subterrâneas onde foram encontradas condições mais agressivas, foram aplicadas com sucesso luvas e mantas de polietileno termocontrátil, providas anteriormente de uma camada adesiva. Estas luvas ou mantas, quando aquecidas controladamente com auxílio da chama de um maçarico especial, contraem-se e aderem a superfície da luva, ficando com uma superposição de alguns centímetros sobre os encapamentos de PVC dos extremos dos cabos emendados.

As proteções com polietileno termocon-

trátil, altamente resistentes à corrosão, exercem também proteção mecânica para qualquer fissura que, eventualmente, possa existir ou vir a formar-se na capa subjacente de chumbo. Esta elevada resistência mecânica é de grande importância nos cabos pressurizados com nitrogênio ou ar seco.

Levando em conta o preço elevado do sistema de proteção superficial por luvas ou mantas de polietileno termocontrátil, consideramos a conveniência de pesquisar a possibilidade de ser empregada outra proteção, à base de produtos comerciais existentes na praça e composta de líquido antiaderente (primer), fita protetora de borracha e fita plástica.

A aplicação do sistema envolve uma limpeza prévia da luva de chumbo com escova de aço, seguida de molhamento da luva, em toda sua superfície, com o primer, cuja finalidade é estabelecer uma película antiaderente entre o chumbo e a fita de borracha, de modo a facilitar a remoção do sistema, quando necessário em serviços de manutenção. Após a secagem sobre a superfície da luva, é aplicada então uma primeira camada de fita de borracha, enrolada helicoidalmente a partir de uma das extremidades, com uma superposição de 1cm a 1,5cm e, logo em seguida, uma segunda camada, a partir da outra extremidade com a mesma superposição. Finalmente, uma fita plástica é enrolada sobre a fita de borracha, com uma superposição de cerca de 1cm, sendo também neste caso aplicadas duas camadas do produto.

O trabalho experimental constou de uma fase de estudo dos materiais componentes do sistema e de outra, onde foram realizados ensaios de desempenho do mesmo conforme a aplicação proposta.

1. Materiais

Em se tratando de material comercial, houve interesse na determinação das características de desempenho individual dos componentes do sistema. Com esta finalidade, foram realizados exames nos mesmos.

O líquido antiaderente foi submetido a análise clínica, tendo sido identificado como uma solução a 8% de poliestireno em tolueno.

A fita protetora de borracha vem acondicionada em rolos de 30mm de largura e cerca de 3m de comprimento. Trata-se de um composto altamente plastificado, a base de borracha butílica, com carga de negro de fumo e adição de estabilizadores. Esta fita apresenta como característica marcante uma elevada aderência a metais e plásticos. Os ensaios de desempenho aos quais o produto foi submetido apresentaram bons resultados no que se refere a resistência ao envelhecimento térmico, ao ultravioleta e à umidade. No quadro 1 são relacionados os ensaios realizados e respectivos resultados.

Quadro 1 — Ensaios de fita de borracha

1. Características de tração:

Característica	Carga de ruptura (gf/30mm de largura)	Alongamento na ruptura (%)
Etapa		
inicial	450	>1000
após envelhecimento	450	>1000

O envelhecimento consistiu em condicionamento durante 240 horas a 60°C em estufa de circulação de ar.

Condições do ensaio de tração:

- velocidade de afastamento das garras: 200mm/min;
- comprimento do corpo de prova: 50mm.

2. Características de aderência

Foi verificada a aderência da fita ao chumbo e ao PVC, inicialmente e após envelhecimento conforme o método ASTM-D-3611 (após 96 horas a 65°C e 80% de umidade relativa). Todos os corpos de prova testados romperam antes de qualquer sinal de descolamento.

3. Ensaio de exposição ao ultravioleta (segundo método ASTM-C-793) — Não foram observadas fissuras após o ensaio.

A fita plástica aplicada sobre a fita de borracha consiste em uma fita de PVC normalmente usada para isolamento elétrico, do tipo sensível a pressão, e que atende aos requisitos especificados pela ABNT na EB-561.

2. Sistema de proteção de emendas.

Em vista de os ensaios de qualidade dos materiais, independentemente, terem dado bons resultados, partiu-se para verificar o desempenho do sistema de proteção constituído pelos mesmos através de ensaios de laboratório e, posteriormente em experiência posta em prática em caixa subterrânea.

Apreciação Geral: Pode-se avaliar indiretamente o desempenho anticorrosivo de um encapsulamento através da medida do grau de isolamento elétrico que fornece em relação a um meio formado por um eletrólito. Outrossim, as características da proteção anticorrosiva devem permitir que suas propriedades isolantes não se alterem ao longo da utilização. Com o intuito de verificar esta condição, foram preparados corpos de prova e submetidos a ciclos envolvendo estágios de temperatura e umidade elevadas, destinados a evidenciar qualquer tendência à degradação por envelhecimento do material empregado no encapsulamento. A atuação do sistema como barreira contra penetração de umidade foi verificada mantendo-se um potencial constante aplicado em relação ao ECS. Deste modo, a possível presença de pontos expostos ou descontinuidades ficaria evidenciada nas medidas de isolamento elétrico, pois o potencial referido tem por objetivo forçar a difusão do eletrólito através dos mesmos.

Reagentes, aparelhagem e instrumental:

1. Oito corpos de prova consistindo em cotos de cabo com uma emenda central, a qual se aplicou o sistema de encapsulamento acima descrito;

2. Um pedaço de capa de cabo de chumbo, de 27 x 11,5 x 0,2 cm;

3. Solução 0,1 M de NaCl em recipiente de 44 x 33 x 11 cm;

4. Potenciostato PAR modelo 371;

5. Câmara Hotpack modelo 412462;

6. Câmara Kottermann modelo 2780;

7. Megômetro High Resistance Meter HP 4329A.

Procedimento

Os corpos de prova foram separados em três grupos, conforme a tabela 1. Mediu-se a resistência de isolamento dos corpos de prova, em relação ao chumbo, inicialmente e após ciclos de sete dias de ensaios eletroquímicos e de envelhecimento (seco e úmido), para os três grupos, conforme as etapas, sequencialmente repetidas, apresentadas na tabela 2.

O ensaio eletroquímico consistiu na imposição, por intermédio do potenciostato, de um potencial de + 5V, em relação ao ECS, ao grupo de corpos de prova ligados em paralelo, utilizando o pedaço de chumbo como contra-eletródo.

Distribuição dos corpos de prova

Tabela 1	Grupo	Corpos de prova
	A B C	1, 2 e 3 4, 5 e 6 7 e 8

Etapas de ensaio

Tabela 2	Grupo	A	B	C
	Etapas	1	Ensaio eletroquímico	Ensaio eletroquímico
	2	Câmara seca	Câmara úmida	Câmara seca
	3	Ensaio eletroquímico	Ensaio eletroquímico	—
	4	Câmara úmida	Câmara seca	—

Na etapa de câmara úmida, os corpos de prova são submetidos ao ensaio de calor úmido acelerado, na câmara Hotpack, conforme o método ABNT MB 451 Parte II-D. O ensaio compõe-se de ciclos de 24 horas, em que a temperatura é elevada, num intervalo de duas horas, do valor ambiente ($25 \pm 10^\circ\text{C}$) até 55°C , a uma umidade relativa entre 80% e 100%. A seguir, mantém-se a temperatura a 55°C , a uma umidade relativa entre 95% e 100% durante 14 horas. Neste

intervalo, há uma variação periódica de temperatura com excursão total de 2°C a 3°C , pelo menos quatro vezes por hora. Finalmente, a temperatura é abaixada até o valor inicial durante 6 horas, permanecendo a umidade ambiente entre 80% e 100%. A figura 1 apresenta uma representação das condições deste ensaio.

Na etapa de câmara seca, os corpos de prova são mantidos a 70°C na câmara Kottermann.

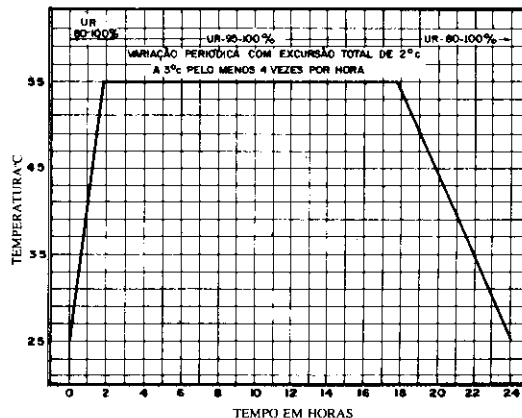


FIG. 1 — Representação gráfica do ciclo correspondente ao método ABNT M8-451 Parte II-D.

O parâmetro utilizado para avaliação do desempenho da emenda foi a resistência de isolamento. As medidas foram feitas estando o sistema (corpos de prova e pedaço de chumbo) imerso na solução 0,1 M de NaCl, após 30 minutos de aclimação na mesma, conforme representado na Figura 2. Para facilitar a realização de medidas elétricas, desencapou-se uma das extremidades do corpo de prova e ao chumbo exposto foi soldado um fio de cobre de 2,76 mm de diâmetro e 8 cm de comprimento. O contato se fez ao longo de 3,5 cm de fio, que foi achatado para facilitar o processo de soldagem. O sistema foi submetido a uma tensão de eletrificação de 500V. Após 15 segundos de carga e 1 minuto de estabilização, foi feita a leitura do valor de resistência de isolamento do corpo de prova referido no sistema.

As etapas referidas na tabela 2 foram sequencialmente repetidas durante 203 dias. Os resultados médios de cada leitura corres-

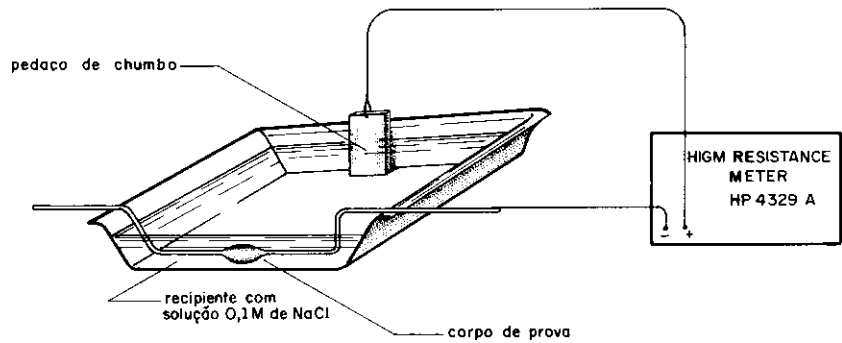


FIG. 2 — Representação esquemática do ensaio para medida de resistência de isolamento.

pondente aos corpos de prova dos três grupos estão graficamente representados na figura 3.

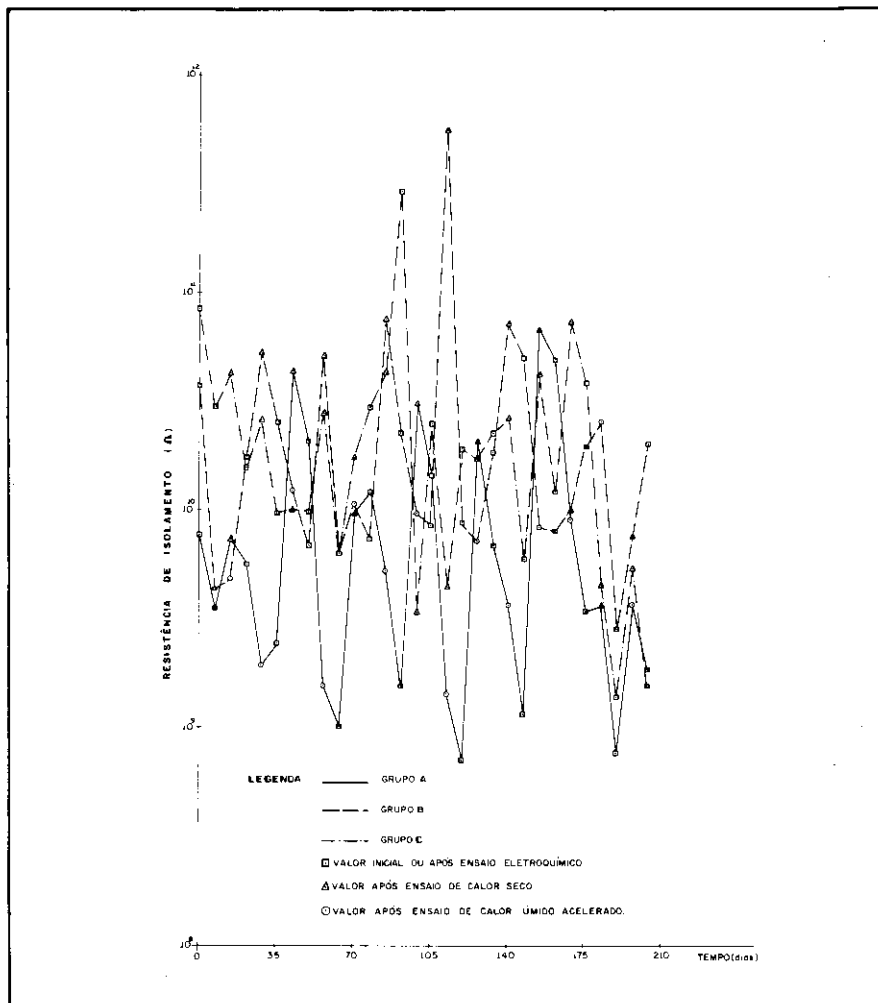


FIG. 3 — Variação, ao longo do tempo, da resistência de isolamento média dos três grupos de corpos de prova.

CONCLUSÕES

1. Os componentes em si do sistema de proteção anticorrosiva para luvas de chumbo apresentaram um bom desempenho quanto às características de resistência ao envelhecimento térmico e ao ultravioleta. Uma observação deve ser feita quanto ao problema de evaporação do solvente da solução antiaderente aplicada à luva, no sentido de lembrar que a sua toxidez pode gerar problemas de saúde ao operador dentro da caixa.

2. Após os ciclos de envelhecimento aplicados, o material ensaiado reteve seu poder isolante, conforme indicam os valores de resistência de isolamento encontrados ao longo dos ciclos. Houve uma oscilação explicável pelas condições drásticas de ensaio, mas o referido parâmetro situou-se, em média, em torno de $10^{11}\Omega$, com um mínimo de $7,2 \times 10^9\Omega$ e um máximo de $5,52 \times 10^{11}\Omega$.

3. É possível que este tipo de proteção seja efetiva para vedar fissuras de fadiga ou ruptura mecânicas produzidas nos locais de emenda do cabo com a luva.

4. Este sistema de proteção pode ser aplicado para proteger qualquer janela a ser aberta na capa plástica do cabo para fins diversos, tais como: soldas de condutores de vinculação etc.

5. Os ensaios de campo estão sendo acompanhados e até agora a emenda protegida não apresentou defeito.

BIBLIOGRAFIA

(1) Kaibuchi, S. e Asada, K. — Japan Telecommunications Review, Vol. 17 n.º 163-67 (1975) Nippon Telegraph & Telephone Public Corporation — Tóquio — Japão.

Telerj acelera entrega de carnês



A inauguração de centrais telefônicas, o novo sistema de cadastramento e, principalmente, os cortes de área contribuíram, decisivamente, para que a Telerj cumprisse mais um compromisso assumido no início da atual administração: o respeito ao assinante. Dentro dessa filosofia, a Empresa instalou, em 1980, 42 mil novos telefones na Capital, e estão previstos mais 27.800 para 1981. Estes números significam a sensível redução dos carnês em atraso. Atualmente, os prazos de instalação não ultrapassam a 24 meses e, em determinadas áreas com maior facilidade na rede externa e outras condições técnicas favoráveis, os telefones são instalados em 30 dias.

Em abril de 1979, quando o presidente Nelson Souto Jorge assumiu a Telerj, encontrou um problema crítico na Empresa: a insatisfação dos assinantes, manifestada, permanentemente, através de cartas dirigidas aos jornais e de notícias bastante negativas veiculadas em toda a imprensa.

As queixas eram muitas: telefones com defeito há mais de um mês, linhas cruzadas, congestionamento nas centrais e, principalmente, o atraso na entrega dos carnês do plano de expansão. Nessa ocasião, somavam 57 mil os carnês a serem atendidos, muitos quitados em 1973.

Diante desta situação, a diretoria da Empresa estabeleceu um intenso programa, com o objetivo de modificar, inteiramente, a imagem da Telerj, tão desgastada pelo público e imprensa. Planejou uma série de medidas baseadas numa meta prioritária: o respeito ao assinante.

A Telerj passou a intensificar a instalação dos telefones e, já em outubro de 1979, 24 mil carnês do plano de expansão já tinham sido atendidos. Em 1980, a nova filosofia no sistema de cadastramento modificou inteiramente o critério das inscrições para a compra de telefones.

CADASTRAMENTO

Com o novo sistema de cadastramento, a Telerj estuda a viabilidade técnica da instalação dos telefones nas áreas solicitadas e os usuários só começam a pagar após a confirmação do pedido. Caso não haja disponibilidade, são avisados por carta, mas a inscrição fica garantida e tem prioridade sobre as demais.

Para confirmar a possibilidade de instalação do telefone, a Telerj verifica a disponibilidade de terminais na central telefônica

que serve a área para a qual foi feito o cadastramento. Estuda, ainda, se a rede de cabos — existente ou projetada — estará pronta a tempo de possibilitar a ligação do telefone dentro do prazo. Faz parte, também, da viabilidade, a existência de tubulação e cabo internos na casa do usuário.

Após este estudo detalhado, a Empresa tem condições de atender ou não a solicitação. E o prazo de instalação do telefone começa a ser contado a partir da data do pagamento da primeira prestação ou do valor total à vista.

A Telerj tem alguns critérios para a confirmação dos pedidos de cadastramento: o primeiro é a viabilidade técnica; o segundo é a preferência por quem pagar à vista ou em prazos menores; e o terceiro é a data de entrega da ficha no Unibanco. A forma de pagamento que constar no contrato não pode ser modificada posteriormente.

O prazo para a instalação de telefone é de 24 meses. Mas, muitos aparelhos são instalados antes, pois poderão ser ligados às centrais telefônicas já existentes, dependendo apenas da ampliação da rede de cabos.

NOVAS CENTRAIS

A inauguração de prédios e centrais telefônicas na cidade do Rio de Janeiro, nos últimos dois anos, concorreu, também, para acelerar a entrega dos carnês de planos de expansão.

No centro da cidade, as quatro centrais de alto tráfego — Santa Rita 1 e 2 e Arcos 1 e 2 — foram as melhores alternativas para resolver o problema da grande concentração de ligações telefônicas na área. Com grande flexibilidade de utilização, estas centrais estão dotadas de uma série de vantagens sobre as centrais convencionais, além de maior capacidade de escoamento de tráfego por linhas, o que permite maior velocidade de comutação e, conseqüentemente, melhor serviço.

Na Zona Sul, foram inauguradas, em julho do ano passado, três novas centrais telefônicas — duas na estação Leme — 541 e 542 — e uma na estação Ipanema — 521, além da ampliação da central 259, na estação Leblon. As quatro centrais representaram um total de 27 mil novos terminais, com acesso aos sistemas DDD e DDI. Com a inauguração das centrais 541, 542 e 521, a Telerj passou a adotar prefixos iniciados pelo algarismo 5, já que as séries começadas por 2 estão praticamente esgotadas.

Com uma ligação do ministro das Comunicações, Haroldo Correa de Mattos, para o governador Chagas Freitas, a Telerj inaugurou a estação Praia, na Praia de Botafogo, 118, com capacidade final de 80 mil terminais. A primeira central telefônica instalada — 551 — tem capacidade de 10.400 terminais.

Mais duas centrais telefônicas — a 571, na estação Tijuca, e a 591, na estação Engenho de Dentro — e a ampliação da central 294, na estação Leblon, somaram 15.600

terminais, e foram entregues, pela Telerj, aos cariocas, em 11 de novembro de 1980.

CORTES DE ÁREA

Considerado como a melhor alternativa para a expansão a médio prazo da rede telefônica, em locais de crescimento acelerado, o corte de área, introduzido no Rio de Janeiro, ainda no tempo da CTB, vem sendo utilizado em larga escala pela Telerj, suprimindo a crescente demanda do serviço telefônico em áreas de grande densidade de tráfego.

O processo é complexo e envolve um grande número de serviços perfeitamente entrosados na rede telefônica, pois as modificações previstas devem ser realizadas sem interrupção do assinante. Realizado em diversos bairros do Rio, o corte de área atingiu cerca de 90 mil assinantes, que, em conseqüência, tiveram os números de seus telefones trocados por outros. Com isso, os números antigos são destinados a assinantes que aguardam o atendimento de carnês ou mudanças de endereço.

Todos os assinantes envolvidos em cortes de área recebem carta da Telerj, informando sobre a mudança do número de seus aparelhos. Além disso, as telefonistas da Telerj atendem todas as ligações para os números antigos, informando os novos, por um período de 30 dias, a partir da troca do número.

O maior corte de área já feito pela Empresa envolveu cerca de 24 mil terminais da estação Tiradentes, que passaram a ser atendidos pela estação Arcos, ambas no centro da cidade.

A Telerj realizou, em 1980, um importante corte de área de Ipanema para Leblon, envolvendo, aproximadamente, 9.200 terminais. Com isso, os assinantes de Ipanema, incluídos no corte, passaram a ser atendidos pelas centrais 239 e 259, da estação Leblon, e parte dos terminais liberados foram destinados a assinantes que aguardavam mudança de endereço e ativação de aparelhos de carnês de planos de expansão.

Os demais terminais liberados pelo corte de área Ipanema/Leblon foram reservados para assinantes de Copacabana, que passaram a ser atendidos pela estação Ipanema. Outro corte de área realizado, em 1981, foi da estação Botafogo para a estação Leblon, atingindo assinantes do Jardim Botânico.

PRIMEIROS RESULTADOS

Estabelecidas as prioridades, o programa foi cumprido. E, já em 1980, apareceram os primeiros resultados. Entre janeiro e outubro, a Telerj instalou, na Capital, 34 mil telefones — um aparelho de três em três minutos, contadas as horas úteis do período — alcançando com dois meses de antecedência, a meta prevista para o final do ano: o atendimento de quase todos os carnês de plano de expansão com prazo vencido. O bom resultado foi também conseqüência do esforço e entrosamento entre os empregados da Empresa.

As equipes reuniram-se, permanentemente, para resolver os problemas que surgiram durante o cumprimento do programa

acelerado de obras, todos empenhados em abrir caminhos e superar obstáculos, com o objetivo de alcançar a meta fixada como um desafio, pelo presidente Nelson Souto Jorge: atender os carnês com prazo contratual ultrapassado.

Um outro fator que contribuiu para acelerar a entrega dos carnês, foi o credenciamento pela Telerj, de mais de 100 instaladores das empreiteiras contratadas, melhorando a qualidade e agilizando o serviço.

Em prédios onde não havia facilidade, a Telerj instalou 5.454 canais de *carrier* — equipamento eletrônico que permite a utilização do mesmo par telefônico para atender mais de um assinante. Foram executadas ainda 47.459 jamepações — ligação do número ao par do assinante do distribuidor geral.

A Empresa alcançou, ainda, em 24 de outubro do ano passado, mais três metas antes do prazo previsto (31 de dezembro): a instalação de 9 mil linhas privadas (a 24 de outubro já havia 9.463 LPs instaladas); o rearranjo de 137.400 linhas internas dentro do programa de manutenção para conservar os fios nas caixas terminais dos prédios (já estavam rearranjadas mais de 146.766 linhas); e a instalação de 250 novos telefones públicos.

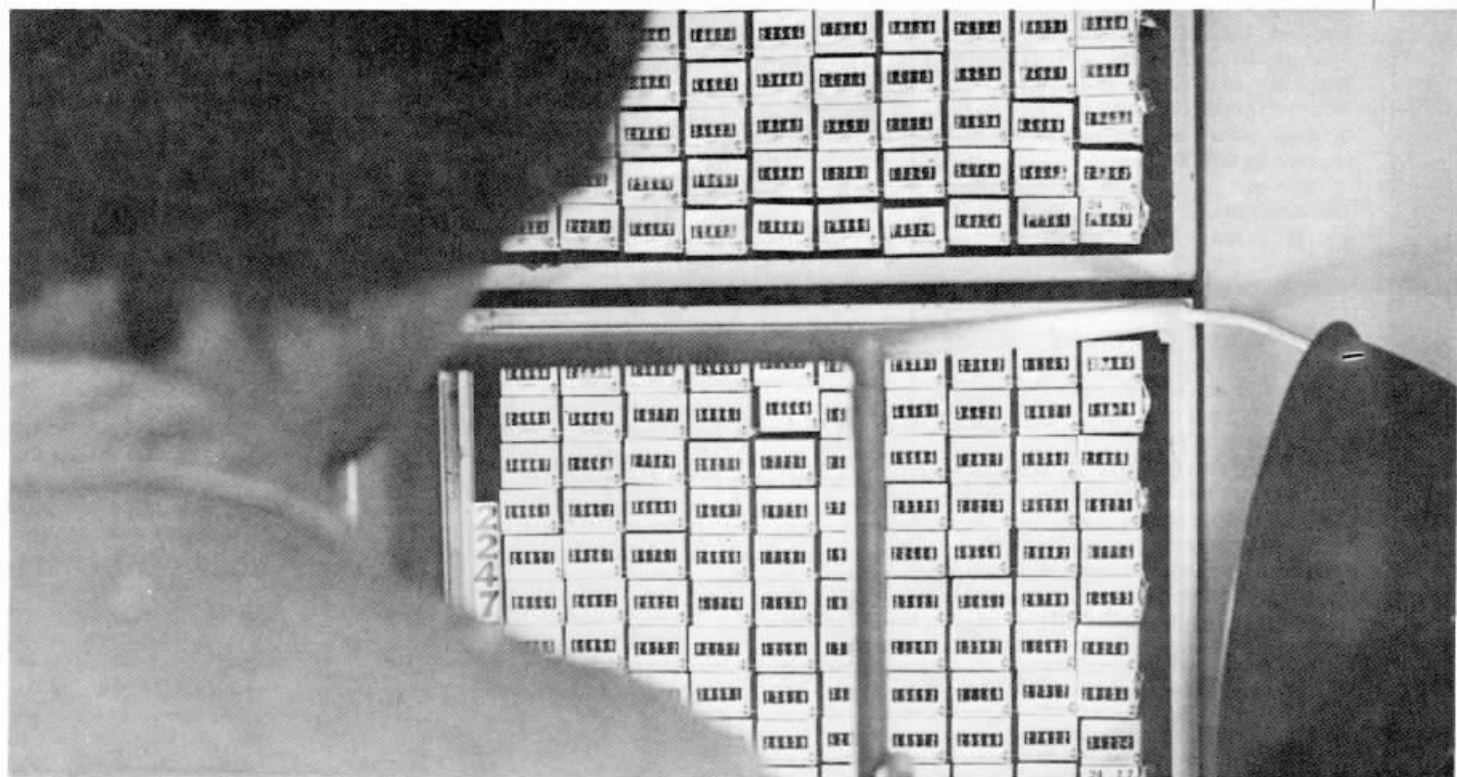
SITUAÇÃO ATUAL

A Telerj já recebeu, em 1981, cerca de 38 mil 700 pedidos de cadastramento na Capital. Dependendo das condições técnicas da área, muitos são atendidos antes do prazo contratual e outros, em períodos de 30 dias.

Assim, dos 57 mil carnês do plano de expansão, existentes em abril de 1979, um ano depois, já tinham sido atendidos 44 mil 700 carnês. Hoje, há apenas 2 mil 519 carnês com prazo de entrega vencido. Desse total, 1 mil 300 ainda não foram ativados em conseqüência do próprio assinante (mudança de endereço sem comunicação à Telerj, residência fechada, tubulação obstruída, endereço inexistente, e até mesmo o próprio assinante não permitiu a execução do serviço). 673 carnês não foram ativados por problemas técnicos; e 341 carnês já estão com a ordem de serviço expedida.

A Empresa vai instalar, até o final deste ano, 27 mil telefones, sendo que 5 mil já foram instalados. Este é o resultado do entusiasmo das equipes e da rapidez e eficiência de seu trabalho. E, com o lançamento da nova campanha da Telerj, em fevereiro último, alguns telefones são instalados em 30 dias. Para isso é preciso que haja terminais livres nas centrais telefônicas, pares de fios disponíveis na rede e instalações internas prontas nos prédios.

Dentro dessa filosofia, a Telerj instalou, em um mês, 1.500 telefones na Zona Sul, atendendo assinantes do Leme, Copacabana e Leblon. Na Zona Norte, foram confirmados, até o momento, 85 carnês; 40 já estão instalados; 30 encontram-se em fase de execução e os 15 restantes aguardam o pagamento da primeira prestação.



Telefones do Rio passam com multimedição local

Implantada em abril último, por determinação da Portaria n.º 155, de 3 de julho de 1980, do Ministério das Comunicações, a multimedição local foi uma consequência inevitável do próprio crescimento do Rio de Janeiro e do freqüente aumento da demanda dos serviços telefônicos, causando o congestionamento das linhas. Pelo novo sistema de tarifação, as ligações locais são agora cobradas de quatro em quatro minutos, nos dias úteis, das 8 às 22 horas. Fora deste horário, e também nos domingos e feriados nacionais, o assinante paga apenas um impulso por ligação, independente do tempo de conversação.

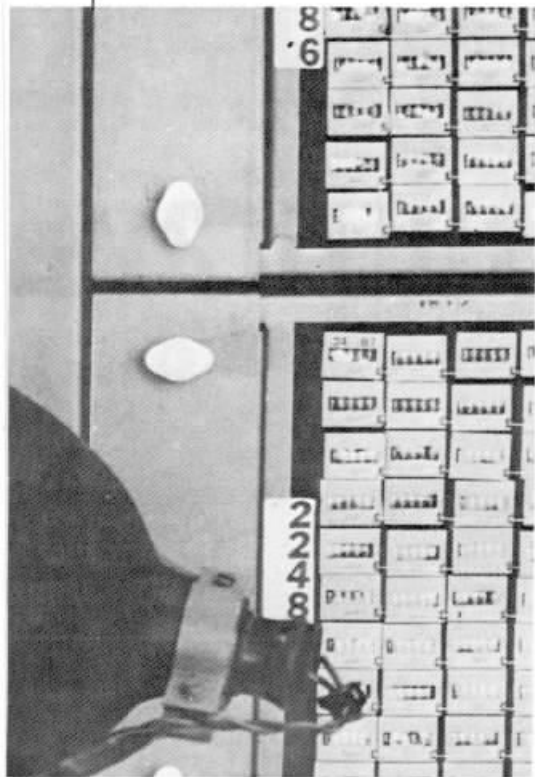
Durante muitos anos, o congestionamento das linhas telefônicas foi uma constante na vida do carioca que, muitas vezes, chegava a desistir de falar no telefone, por causa do tempo que perdia à espera de uma linha. A expansão da rede, a partir do início da década de 70, solucionou temporariamente o pro-

blema, tornando o serviço prestado muito mais eficiente.

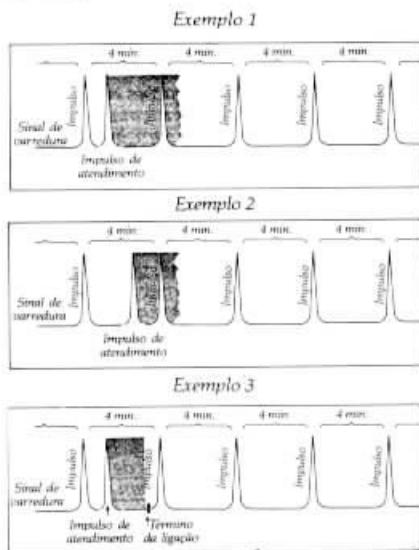
Entretanto, o freqüente aumento da demanda dos serviços telefônicos vinha nos últimos anos causando novos congestionamentos das linhas, principalmente no centro da cidade, durante o horário comercial, e em consequência, a queda da

qualidade do serviço. Por isso foi decidida pelo Ministério das Comunicações, a implantação da multimedição local para disciplinar o uso do telefone, evitando assim agravamento do congestionamento do tráfego telefônico.

Na verdade, a multimedição local não é novidade no Estado do Rio de Janeiro.



vos aparelhos Icatel, de cor cinza, e Daruma, vermelhos, o tempo de conversação passou a ser contado, acabando-se as filas.



CONTAGEM

Todas as centrais telefônicas da Telerj na cidade do Rio de Janeiro foram preparadas para a implantação da multimedição local, tendo sido investidos Cr\$ 86 milhões em equipamentos.

No sistema de multimedição local os impulsos das chamadas entre telefones da área da Telerj na cidade do Rio de Janeiro continuam a ser registrados no contador que cada telefone possui na central telefônica.

Antes da adoção do novo sistema de tarifação, o contador de cada telefone registrava nas ligações locais apenas um impulso no atendimento, independente do tempo de conversação.

A diferença entre o antigo sistema e o atual está exatamente neste ponto. Com a multimedição local, o contador de impulsos, além de contar o impulso de atendimento, registra também impulsos por tempo de conversação.

Esses impulsos ocorrem de quatro em quatro minutos, através de um sinal eletrônico de varredura permanente, emitido na central telefônica.

Ao se completar cada ligação, o impulso de atendimento é induzido no sinal de

varredura e registrado no contador. Como o sinal de varredura é permanente e por ser imprevisível o instante em que a ligação é completada, o momento em que ocorre o impulso seguinte poderá ocorrer num maior ou menor espaço de tempo. Com isso, a contagem de impulsos poderá variar, dependendo do momento do atendimento, como nos seguintes exemplos:

Exemplo 1 — se a ligação se completar (impulso de atendimento) logo em seguida a um impulso do sinal de varredura, o assinante tem quase quatro minutos de conversação até o impulso seguinte.

Exemplo 2 — se a ligação se completar (impulso de atendimento) pouco antes de um impulso do sinal de varredura, este impulso (do sinal de varredura) é registrado quase imediatamente após o impulso de atendimento.

Exemplo 3 — se a ligação for completada (impulso de atendimento) e encerrada dentro do tempo compreendido entre dois impulsos do sinal de varredura, só é registrado o impulso de atendimento.

O contador de impulsos de cada telefone é lacrado e fica instalado em painéis invioláveis nas centrais telefônicas. No final de cada mês, o contador é fotografado e o número nele registrado é transferido para o computador, que o compara com o do mês anterior, mantido em sua memória. A diferença indica o número de impulsos dados.

BAIXADA E CETEL

O procedimento para as ligações entre a Telerj e a Cetel e entre a cidade e as localidades da área Regional Rio, com código DDD 021, permaneceu inalterado.

Nas ligações entre telefones da Telerj e da Cetel (números iniciados pelo algarismo 3), os impulsos são registrados da seguinte maneira: um impulso no atendimento, um impulso entre o atendimento e o tempo de 60 segundos a seguir e um impulso a cada 60 segundos de conversação.

Com relação às ligações para as localidades da área Regional 021 (Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Mesquita, Belford Roxo, Vilar dos Teles, São João de Meriti, Nilópolis, Xerém, Campos Elíseos, Niterói, São Gonçalo, Teresópolis, Magé, Rio Bonito, Itaboraí, Itaguaí, Mangaratiba, Ibicuí, Muriqui, Maricá e Paracambi), o procedimento é o seguinte: um impulso no atendimento, um impulso entre o atendimento e o tempo de 18 segundos e a seguir um impulso a cada 18 segundos de conversação.

a operar

Ela já existia desde 1977 nas chamadas entre as várias localidades da Baixada Fluminense (Nova Iguaçu, Duque de Caxias, Nilópolis, Mesquita, Belford Roxo, Vilar dos Teles e São João de Meriti), onde os impulsos eram registrados a cada três minutos de conversação. O mesmo acontecia com os telefones públicos, os orelhões, instalados em toda a área da Telerj no Estado. Agora os usuários dos orelhões e os assinantes da Baixada Fluminense foram beneficiados, pois o tempo de conversação foi ampliado de três para quatro minutos.

Com relação aos orelhões, a implantação da multimedição também objetivou oferecer um melhor serviço ao usuário. Nos antigos TP's do tipo Tamura, de cor vermelha, em que as ligações eram cobradas sem limite de tempo de conversação, formavam-se enormes filas que prejudicavam o próprio usuário. Com os no-

Convênio entre Mobral Dados Culturais



As dúvidas sobre o currículo de História do Brasil no 1.º grau e sobre as atividades do Mobral estão agora sendo respondidas pelo telefone 266-5522, de acordo com o convênio assinado entre a Telerj e o Mobral, que criou o Banco de Dados Culturais. A solenidade, que contou com a presença da Diretoria da Telerj e do Mobral, foi realizada no edifício-sede da Telerj.

O Banco de Dados Culturais funciona de segunda a sexta-feira, das 9 às 12 horas e das 14 às 18 horas. O sistema de telefonia montado pela Telerj é composto por seis linhas-tronco distribuídas em três aparelhos Key System, que são atendidos por três pesquisadores e três estagiários, além de uma linha individual.

Ao ligar para o Banco de Dados Culturais, o usuário é atendido por um estagiário, munido de um dispositivo de escuta acoplado ao aparelho.

Simultaneamente, o pesquisador ouve a pergunta e inicia a apuração da resposta no arquivo de fichas.

De acordo com o nível de complexidade da pergunta, a resposta pode ser imediata, posterior (o usuário recebe um número de senha e liga meia hora depois para saber a resposta) ou remissiva, caso a pergunta envolva um estudo mais amplo. Neste caso, o pesquisador sugere que o usuário vá à biblioteca do próprio Mobral (Rua

Voluntários da Pátria, 57 — 2.º) ou à biblioteca mais próxima de sua casa.

No momento, o Banco de Dados dispõe de um arquivo com cinco mil fichas, cada uma com três formas de acesso, por nome, fato ou data. Esses dados vêm sendo acumulados desde a criação do Mobral para a elaboração de programas radiofônicos e publicações, sendo intenção do órgão ampliar seu arquivo, com base em pesquisa que indicará os assuntos de maior interesse dos usuários.

e Telerj cria Banco de

MOBRAL ADOTA UMA NOVA LINHA DE ENSINO.

A LINHA DA TELERJ.

A NOVA LINHA DE ENSINO: 266-5522

Para ampliar os conhecimentos da população, o Telerj, em parceria com o Mobral, adota de agora em diante o sistema de Banco de Dados Culturais, utilizando o sistema como meio de informação e recurso didático.

Este é um passo revolucionário do sistema educacional de ensino, que passa a constituir-se em um sistema tecnológico, utilizando-se de computadores como recurso, permitindo-se o atendimento individualizado com maior rapidez e a garantia de recuperação em tempo hábil das dívidas de aprendizagem do Rio de Janeiro.

Este Banco de Dados Culturais, que a Telerj e o Mobral desenvolveram, contém informações essenciais para o ensino de História, Geografia, Ciências, Matemática e Inglês, e serve de base para a elaboração de materiais didáticos e de avaliação.

Para obter o material, ligue o número 266-5522. Caso o programa não esteja disponível, a resposta será dada em outro momento.

MOBRAL
Banco de Dados Culturais

TELERJ
Banco de Dados Culturais

Além disso, o Banco de Dados Culturais passará, em breve, a utilizar os arquivos rotativos da Telerj, desativados com a implantação do novo serviço de informações 102 por computador, acelerando assim a resposta aos usuários.

LIGAÇÃO INAUGURAL

Depois da assinatura do convênio, o presidente da Telerj fez a ligação inaugural para o Banco de Dados Culturais, perguntando por que o Mobral promove o evento da encenação da Primeira Missa em Cabralia.

— Porque o Mobral em seu programa cultural desenvolve uma ação nos vários aspectos da cultura brasileira. A 26 de abril de 1500, em Cabralia, Ilhéu da Coroa Vermelha, realizou-se a primeira missa no Brasil, celebrada por Frei Henrique Soares, natural de Coimbra, que passou à história como Frei Henrique de Coimbra. A encenação teatral relembra esse movimento inicial da nossa formação étnica e de afirmação da nossa

nacionalidade — respondeu o pesquisador.

Em seguida à ligação, Nelson Souto Jorge falou sobre a importância do novo serviço, uma contribuição da Telerj a uma das metas do Ministério da Educação: a melhoria do ensino do 1.º grau.

— Esta é uma iniciativa magnífica, que nos permite contribuir para a melhoria do ensino do 1.º grau, fundamental na formação da criança e do homem. Por isso, a Telerj se sente feliz em poder colaborar com o Mobral.

OBJETIVOS

Entre os objetivos do novo serviço, está o de constituir um Banco de Dados que, através da utilização de um sistema de informações pelo telefone, prestará informações específicas sobre os programas e atividades do Mobral e dos serviços que ele oferece à comunidade, propiciando conhecimentos relativos às áreas de estudos sociais, ciências físicas e biológicas.

Além disso, o Banco de Dados pretende estimular na população mecanismos de leitura e pesquisa, a fim de ampliar seu universo cultural, e ainda implantar um sistema de acompanhamento, controle e avaliação do serviço, visando verificar, principalmente, sua receptividade junto aos usuários.

Na fase inicial de implantação, o serviço abrangerá informações relativas ao Mobral e História do Brasil para o 1.º grau. Posteriormente, o Banco de Dados irá ampliando seu arquivo, com base em pesquisa que vai apontar os assuntos de maior interesse por parte dos usuários.

PROJETO

O projeto do sistema de telefonia do Banco de Dados Culturais foi feito pelos engenheiros da Telerj Roberval José Chamal e João Luís de Frias Vasconcellos e na instalação dos aparelhos, que durou aproximadamente uma semana, trabalharam quatro instaladores do OCS-01, supervisionados por Teo Poley.

Na Telerj há pouco mais de quatro anos, Roberval já trabalhou na elaboração de projetos importantes, como o DDM (Discagem Direta a Mercado), para a Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, visita do Papa, no ano passado, Centrais de Alto Tráfego e sistema de comunicações dos Centros de Operações.

Depois de um ano como chefe do Distrito Tiradentes e de quase três como chefe da Seção de Projetos e gerente de grandes usuários, no Departamento Comercial, Roberval está agora à frente do Distrito de Operações Praia (OCS-5).

João Luís, que trabalhou com Roberval no projeto do Banco de Dados Culturais, está na Telerj desde janeiro de 1980.

Entre os principais projetos em que trabalhou, João Luís cita a visita do Papa, "que deu um bocado de trabalho, porque tínhamos que trabalhar inclusive sábado e domingo, mas que em termos profissionais me deu uma grande satisfação, porque o sistema montado funcionou muito bem e foi elogiado por todos".

Depois de ter trabalhado na Seção de Projetos, João Luís está agora na Seção de Planta (OCS-23), da Divisão de Controle Operacional.



ESCOLHA AS ARMAS.

Este vai ser um ano difícil. Um ano de luta, e mais do que nunca é preciso economizar, poupar mais. Ao invés de ficar andando de carro pra cima e pra baixo, tentando resolver os seus problemas, não perca tempo nem dinheiro: use o telefone, não só o mais rápido como também o veículo mais econômico do mundo. O telefone também não gasta pneus, bateria, embreagem, lonas de freio, aditivos, óleo e outras coisas mais que qualquer veículo motorizado gasta. É justamente para aumentar e melhorar o uso do telefone que a Telerj não poupa esforços nos trabalhos que vem desenvolvendo e realizando na capital e no interior do Estado. Para que, desse modo, você passe a ter em suas mãos uma eficiente arma para combater a inflação e a crise de combustível podendo, assim, vencer esta luta.

A Telerj é a melhor
PRODUTORA DE MAIS
E MAIS



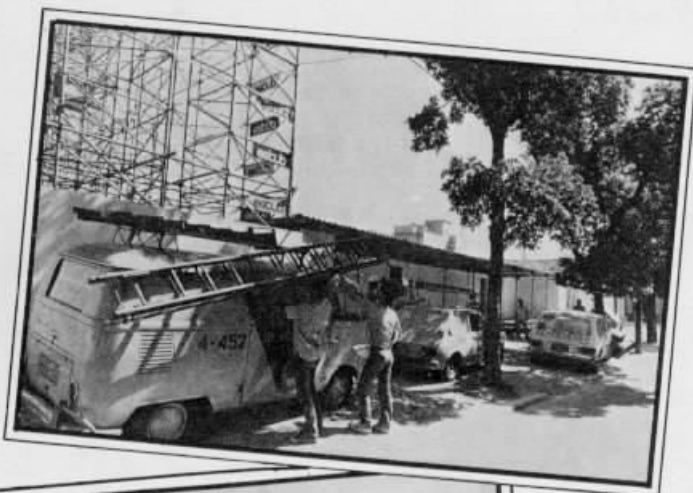
TELERJ

Empresa do Sistema Telebras

TRABALHANDO COMO NUNCA

A presença da Telerj na vida da cidade

Implantar e manter em bom funcionamento o sistema telefônico do Rio de Janeiro não são as únicas atividades da Telerj. A diversificação dos serviços prestados, tendo o telefone como ponto de partida, é outra preocupação da Empresa, que tem criado novas formas de comunicação para os diferentes segmentos da população, de forma a suprir necessidades criadas pelo próprio ritmo de crescimento do Estado. A Telerj se integra e participa da vida do carioca. No Carnaval, a Empresa montou um esquema especial, para garantir a organização pela Riotur, a transmissão dos desfiles pelo rádio e TV, e a comunicação do público que foi assistir à maior festa popular do mundo. Neste Ano Internacional da Pessoa Deficiente, a Telerj inaugurou os primeiros orelhõezinhos, destinados especialmente àqueles que apresentam problemas físicos. E, desde abril último, os cariocas e turistas têm um novo endereço em seu roteiro cultural: o Museu do Telefone, criado pela Telerj com o objetivo de preservar a memória da telefonia no Rio de Janeiro e no Brasil.



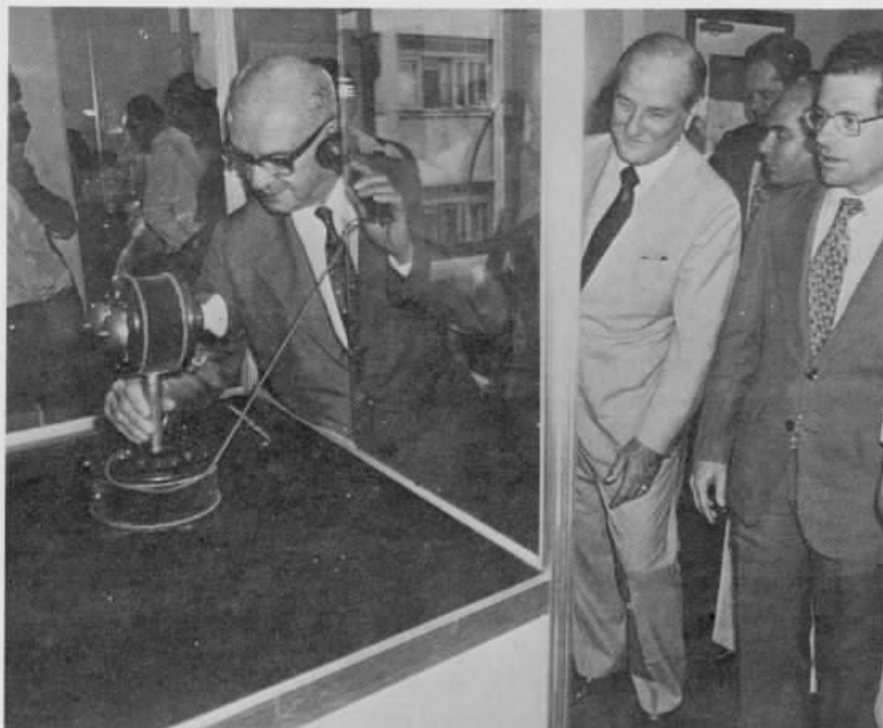
A presença da Telerj

Rio ganha o Museu do Telefone

Além de proporcionar à população do Estado serviços de excelente qualidade, a Telerj não se esqueceu de preservar a memória nacional. Foi o que afirmou o governador Chagas Freitas, ao inaugurar, a 3 de abril deste ano, o Museu do Telefone, criado pela Telerj com o objetivo de preservar a memória da telefonia no Rio de Janeiro e no Brasil.

O Casarão amarelo, que abrigou a antiga Estação Telephonica Beira Mar, estava em festa. Muitas pessoas se concentravam em frente ao número 63 da Rua Dois de Dezembro, no Flamengo, para ver a chegada das autoridades e convidados à inauguração do Museu do Telefone.

O governador Chagas Freitas — acompanhado pelos Secretários de Educação Estadual e Municipal, Arnaldo Niskier e Lucy Vereza — desatou a fita inaugural e foi o primeiro a assinar o Livro do Museu, na presença do presidente da Telebrás, José Antônio de Alencastro e Silva, do presidente da Embratel, Helvécio Gilson, do presidente da Cetel, Roberto M. Figueró e de toda a diretoria da Telerj.



O telefone do imperador D. Pedro II atraiu a curiosidade do governador.



A nostalgia dos anos 20 foi revivida nos trajes das recepcionistas.

No segundo andar do prédio, o presidente Nelson Souto Jorge falou aos convidados, destacando a importância da inauguração do Museu, "pelo que representa para a nossa Empresa, preservando a sua memória, que re-

tém a própria história da telefonia no Brasil." — Ao assumirmos a direção da Telerj, em abril de 1979, estávamos confiantes em que as dificuldades existentes e os problemas que a todos afligiam poderiam ser superados e ha-



Um coral de empregados da Telerj marcou o coquetel de inauguração do Museu.

veríamos de restabelecer a tradição de confiança de que a Empresa sempre desfrutou. Tradição que se formou ao longo de mais de 50 anos de serviços prestados e constante renovação do equipamento utilizado no dia-a-dia. Tradição que o tempo guardou, mas a história não registrou fisicamente. E é para que os fatos que contribuíram para a formação dessa tradição não se percam que hoje aqui nos reunimos, para inaugurar o Museu do Telefone.

Após um breve relato sobre o que os visitantes poderão conhecer no Museu, Souto Jorge concluiu:

— O Museu do Telefone não fala só de mais de 100 anos de telefonia. Ele representa, sobretudo, a dedicação e o esforço dos homens que, no passado e no presente, fizeram e estão fazendo a história da Telerj e da telefonia brasileira.

Em discurso, o governador Chagas Freitas falou emocionado da "satisfação em partici-

par de solenidades como esta, porque demonstram a sensibilidade da administração da Telerj". Para ele, "a Empresa tem proporcionado ao povo serviços de excelente qualidade", e seu presidente, "a par das preocupações com as redes de instalações e com as atividades múltiplas da companhia, ainda tem tempo de oferecer à comunidade uma casa de cultura e de preservação da memória nacional".

— Esta solenidade — disse o governador — tem um significado muito especial para mim, pois foi neste bairro que passei minha meninice e é com emoção que volto ao Catete. O nome desta estação, Beira-mar, ficou nos meus ouvidos por muitos anos.

Chagas Freitas destacou o "desenvolvimento extraordinário que a Telerj vem proporcionando ao Estado — um desenvolvimento que só é possível onde chega o telefone bem instalado e que apresenta possibilidades de expansão". Ao concluir o discurso, o governador elogiou mais uma vez a atuação de Souto Jorge: "O Governo Federal fez uma excelente escolha de nome para presidir a Telerj", disse.

Depois dos discursos os convidados — museólogos, jornalistas e empregados da Telerj — visitaram as dependências do Museu, recebendo explicações de recepcionistas caracterizadas com roupas de época.

À noite um coral de empregados da Telerj cantou pela primeira vez em público, acompanhado da orquestra sinfônica do Teatro Municipal, regida pelo maestro Armando Prazeres. O coral interpretou músicas de todas as épocas: *Over the Rainbow*, *Ana Maria*, de Juca Chaves, *O Botadeirp*, de Clecius Caldas, e *Eu sonhei que tu estavas tão linda*, de Lamartine Babo. Compareceram à festa o presidente da Cetel, Roberto Morize Figueiró; Príncipe Alberto e princesa Tereza de Orleans e Bragança; Silvio Peixoto, sobrinho do Marechal Floriano Peixoto e ex-chefe do gabinete civil do governo Getúlio Vargas e Luiz Paulo Muniz de Aragão, da Flumitur,



Todas trabalhadas em madeira, as primitivas mesas telefônicas são uma das principais atrações do Museu do Telefone.

A presença da Telerj

além de outras autoridades estaduais e municipais e a sociedade do Rio de Janeiro.

VOLTA AO PASSADO

O prédio onde está instalado o Museu do Telefone foi construído em 1918 para sediar a Estação Telephonica Beira Mar. A fachada foi totalmente recuperada, o madeiramento restaurado e a escada de incêndio, reconstruída, de acordo com o estilo arquitetônico predominante no Rio de Janeiro, na primeira década do século 20. O gerente do Projeto Memória, idealizado pelo Departamento de Comunicação Social da Telerj, é Tobias Telles de Souza. Ele conta que levou nove meses reunindo tudo o que a Empresa possuía de mais ilustrativo, para a história da telefonia no Brasil e no mundo. Com amplos salões, entrada de mármore e lustres de ferro e cristal, o Museu conta com um acervo de mais de 200 peças.

Já na entrada, na porta principal, o visitante sente o ambiente das três primeiras décadas do século, revividas pelos móveis e decorações. O balcão de atendimento, os bancos e cabines públicas de telefones são a cópia fiel do Posto de Telefones, localizado antigamente num prédio da Avenida Rio Branco. O mobiliário foi reproduzido pela Telerj com base em croquis, a partir de fotografias da época.

Ainda no andar térreo, há uma casa de força da década de 30, em pleno funcionamento. E, para confrontar passado e presente, o pavimento se completa com o Salão Moderno, um espaço de 80 metros quadrados, destinado às empresas de equipamentos de telecomunicações, artistas plásticos e fotógrafos, onde poderão realizar exposições.

No primeiro andar, está instalada a Sala dos Telefones de Mesa. Entre eles, aparelhos famosos, como o telefone dourado que, de 1939 a 1945, serviu ao então presidente Getúlio Vargas, no Palácio do Catete.

A peça mais antiga da sala é um telefone a magneto, datado de 1910, fabricado pela Western Electric Company, dos Estados Unidos. No tempo dos aparelhos a magneto, toda ligação precisava do auxílio da telefonista. Para chamá-la, o usuário acionava uma manivela, que fazia soar um sinal sonoro na mesa telefônica.

Ali também o visitante pode conhecer, entre o material impresso que documenta o avanço da telefonia, o decreto de nacionalização da CTB, assinado pelo presidente Juscelino Kubitschek.

Há listas telefônicas desde 1905 (na de 1907, figura o telefone 2240, de Ruy Barbosa), fotos da época e a coleção completa da Revista Sino Azul, editada a partir de 1928.

Na mesma área, encontram-se os primeiros equipamentos de testes e aferição de aparelhos telefônicos, centrais telefônicas e demais equipamentos eletromecânicos utilizados nas décadas de 30 e 40. Entre eles, um analisador de distorção fabricado, em 1947, pela Hewlett Packard Co. Trata-se de uma peça preciosa: é o primeiro equipamento do gênero produzido pela empresa.

No segundo andar, estão instaladas e em funcionamento as estações rotativas 7 A 2 e 7 A 1, a estação passo a passo e a repetidora de Caxias, primeira central a completar, na dé-

cada de 30, uma ligação interurbana entre Rio e São Paulo. Outras atrações são mesas PBX, de origem suíça, do início do século. Além do valor histórico, essas mesas apresentam um requintado trabalho em madeira, em seus móveis coloniais.

Através do tempo, todo esse acervo será enriquecido, com novas peças, fotos e documentos que registrem o mundo da telefonia.

O Museu fica na Rua Dois de Dezembro, 63, Flamengo, e permanece aberto ao público de terça a domingo, das 9 às 17 horas. A entrada é franca.



No Ano Internacional da Pessoa Deficiente a Telerj lança o orelhãozinho



Robson Sampalo fez a ligação inaugural do orelhãozinho.

No Ano Internacional da Pessoa Deficiente, a Telerj, em respeito aos objetivos propostos pela Organização das Nações Unidas — ONU, que prevê "participação plena e igualdade", inaugurou no dia 8 de janeiro, os quatro primei-

ros orelhõeszinhos, com 0,70 cm de altura, destinados aos deficientes físicos.

Eram 15h20m quando o prefeito Júlio Coutinho recebeu em seu gabinete, no Palácio da Cidade, a ligação telefônica do presidente do Clube do Otimismo, Robson Sam-

paio de Almeida, através do orelhãozinho. Foi uma conversa rápida e informal:

— É realmente com grande satisfação e emoção que estamos aqui inaugurando o orelhãozinho, numa iniciativa pioneira da Telerj, de grande eficácia para o deficiente físico —, disse Robson.

— Eu fico muito satisfeito em ter oportunidade de falar com você, no início do Ano Internacional da Pessoa Deficiente. Este resultado atingido hoje, e outros que virão, representam o fruto de um trabalho desenvolvido com amor e dedicação. Podem contar com o apoio da Prefeitura para que possamos resolver os problemas que afetam os deficientes físicos de toda a comunidade. Obrigado Robson, vamos nos congratular com este acontecimento tão importante —, disse o prefeito.

Para Júlio Coutinho, a inauguração do orelhãozinho colabora para a humanização da cidade do Rio de Janeiro, incluindo melhores condições de vida para os deficientes, que constitui uma das metas de sua administração.



O orelhãozinho permite a Sonia um contato freqüente com a família em Minas.



Luis Carlos se sente muito útil realizando uma série de tarefas.

A INAUGURAÇÃO

Durante a inauguração, no Clube do Otimismo, o chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj, Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, disse que "a decisão de inaugurar este serviço nos primeiros dias de 1981, foi a forma que a Telerj escolheu para colaborar efetivamente para o êxito do Ano Internacional da Pessoa Deficiente."

— A participação plena do deficiente na sociedade, que as Nações Unidas procuram promover com maior intensidade este ano, merece por parte da Telerj todo apoio. E no decorrer do ano, a Telerj procurará ampliar outros orelhões em hospitais e outras instituições da Capital e do Interior, a fim de permitir que os deficientes possam fazer ligações, sem maiores dificuldades, a qualquer momento.

Nelson Luiz Souto Jorge disse ainda que "nesse Ano Internacional da Pessoa Deficiente entendemos que a maior ajuda que cada um de nós pode dar é contribuir efetivamente para criar condições que permitam que as pessoas portadoras de defeitos desenvolvam suas potencialidades, participando assim, da vida comunitária."

E acrescentou ser da maior importância "contribuir para conscientizar a opinião pública de que o deficiente não é de forma alguma um incapaz. O fato de possuir um defeito congênito ou resultante de um acidente, não o torna um peso morto na sociedade. Deficiência física não é sinônimo de incapacidade."

Compareceram à inauguração do orelhãozinho, o capitão Antonio Lucio de Miranda Ribeiro, representante do governador Chagas Freitas; o presidente do INPS, Baldur Oscar Schubert; o representante da presidente da LBA, Léa Leal, Sr. Geraldo Serafim; a vereadora Daisy Lucidi, e Hélio

Gomes da Silva, empregado da Telerj, que posou para o anúncio de lançamento do orelhãozinho, além de diversos representantes de instituições de reabilitação de deficientes.

TELEFONE, O AMIGO

O orelhãozinho instalado no Clube do Otimismo serve também à toda vizinhança que não tem telefone em casa. Antes dele ser inaugurado, os internos do clube tinham de ir às ruas procurar um telefone funcionando, e ainda pedir ajuda das pessoas. Robson Sampaio de Almeida conta que se sentava no braço da cadeira de rodas para alcançar o lugar de pôr as fichas.

Em fase de expansão, os orelhões têm sido bastante elogiados. Além do Clube do Otimismo, os outros locais onde já foram instalados são os seguintes: ABBR — Rua Jardim Botânico; Clube dos Paraplégicos da Guanabara — Rua Virgem Peregrina, em Piedade, e Sociedade dos Amigos dos Deficientes Físicos — Rua Ana Néri, em Sampaio.

Na ABBR, Lenira Mendonça de Luna, estudante de medicina na Universidade Gama Filho, diz que o telefone é imprescindível para ela. Relações-públicas da Fraternidade Cristã dos Deficientes, precisa manter contato com os recém-traumatizados. Muito bonita, 26 anos, Lenira se acidentou há quatro anos. Apesar de tetraplégica, tem um dia-a-dia sobrecarregado. Acorda cedo, vai à ABBR fazer aplicações com fisioterapeutas, e fica conhecendo novos casos:

— Telefone para as famílias, e muitas vezes é difícil chegar lá, pois a primeira emoção logo depois do acidente, é a revolta. A família fica perdida, desorientada, e protege demais ou rejeita o acidentado. É comum a família evitar que ele tenha contato com outros deficientes físicos, alimentando a ilu-

A presença da Telerj

são de que vai ficar bom. É aí que entra o meu trabalho. Telefone e explico que a vida não acabou ali, e que temos muito a fazer.

No Rio, segundo estimativa da ONU, há 900 mil deficientes físicos, e no Brasil, 12 milhões. Segundo o geólogo Flávio Wolff, presidente da *Aderj* — Associação dos Deficientes Físicos do Estado do Rio de Janeiro, o deficiente deseja que tudo seja para uso geral, com acesso a ele. A integração social desejada, é no trabalho, na educação, no lazer, na saúde, na cultura, nos esportes, nos transportes e no espaço urbano. O grupo de "barreiras arquitetônicas" da *Aderj* vem trabalhando neste sentido, e o arquiteto Eduardo Fisher elogia a iniciativa da Telerj, em ajudar o deficiente.

A engenheira da Telerj, Lenita Bonel de Sousa, que trabalha no TI-41, acompanhando a construção das casas para os empregados da companhia, diz que o telefone é a sua maior tranquilidade, e que a idéia do orelhãozinho é esplêndida.

— Do lugar que eu estiver, procuro manter contato com a minha casa, e saber como estão passando os meus três filhos. Só assim, tenho sossego, explica.

Lenita trabalha, no momento, em Paciência, Santa Cruz e Quafá, que são os locais das casas em construção. Ela perdeu o braço direito aos 12 anos, e nem por isso sua vida deixou de ter sentido. Há 11 anos na Telerj, com um largo sorriso. Lenita tem ainda outras ocupações que estimulam novas formas de vida aos deficientes físicos: pinta, faz trabalhos manuais, e faz adaptações com crianças deficientes, ensinando-as a manejar a mão, dar laços, descascar frutas.

A BOA AJUDA

Graças ao orelhãozinho, Juracy Almeida Carvalho, tesoureira do Clube do Otimismo, pode manter contato com parentes e amigos de outros bairros. Quando usava o orelhão comum, sempre contou com a ajuda das pessoas. O atleta Luis Carlos da Costa, também residente no Clube do Otimismo, diz que muitas vezes desistia de telefonar, pela mão-de-obra que dava. Agora fala quase todo dia com a família que mora em São Gonçalo, Niterói. O telefone é também um alívio para Sonia Maria Mozdenski Ferraz,

interna na ABBR. Mineira de Guaxupé, ela está no Rio fazendo nova adaptação de cadeira de rodas, para se tornar mais independente. Sem conhecer quase ninguém, Sonia utiliza o orelhãozinho, e liga, a cobrar, para Minas.

Com muito senso de humor, Sonia circula pela ABBR tentando fazer amizade com as pessoas. Leva *O Egípcio*, de Mika Waltari, no colo. Diz que se sente sozinha, e não vê a hora de voltar para Guaxupé, onde pode sair à noite e freqüentar, sem perigo, lanchonetes e discotecas:

— Veja só, passei a vida inteira querendo ver o mar, e ainda não consegui ir a lugar nenhum. Só vi o Cristo daqui mesmo do pátio da ABBR, diz Sonia.

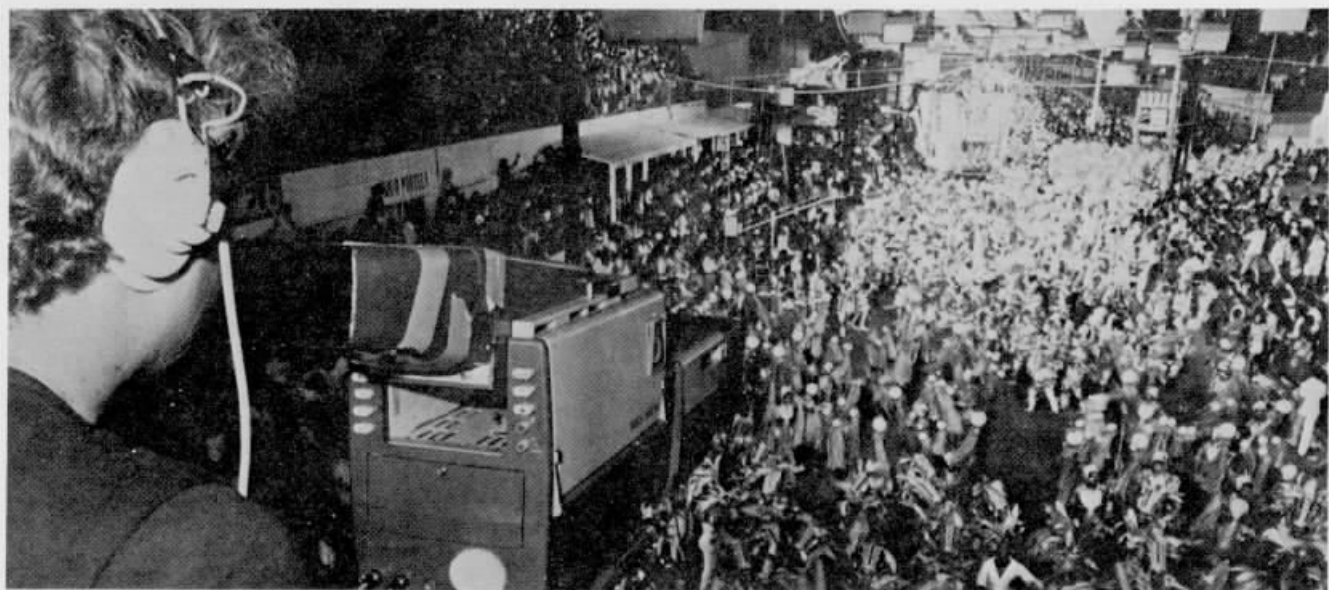
O professor Gennyson Amado, superintendente da ABBR, diz que qualquer providência tomada para melhorar a vida do deficiente físico, é benéfica:

— Parabéns, Telerj, pela idéia do orelhãozinho, acrescentou.

Telerj monta esquema na avenida do samba



Empregados do COC-202 foram os responsáveis pela montagem do esquema de telefonia



A participação da Telerj garantiu ao público a melhor imagem dos desfiles

Presente em todos os principais acontecimentos da vida da cidade, a Telerj participou ativamente do carnaval, garantindo a comunicação do público, inclusive turistas e autoridades, na área do desfile das escolas de samba, blocos e ranchos. Reparadores, telefonistas, encarregados e engenheiros, todos colaboraram para que a Telerj oferecesse aos usuários um serviço nota 10.

O esquema de telefonia solicitado pela Riotur foi montado pelo pessoal da Seção de Projetos (COC-202), que iniciou o trabalho cerca de 20 dias antes do carnaval. O esquema incluía uma mesa PBX com 50 ramais na Rua Marquês de Sapucaí e cinco linhas individuais na Avenida Rio Branco, além de três kombis — cada uma com três orelhões — na área dos desfiles da Marquês de Sapucaí, para utilização pelo público. Os TP's móveis ficaram no local do meio-dia de sábado às seis da manhã de quarta-feira de cinzas e depois no sábado seguinte, no desfile das escolas campeãs. Durante todo esse tempo, a equipe do COC-202 permaneceu na Marquês de Sapucaí, trabalhando ininterruptamente na manutenção do sistema, de forma a oferecer ao público, Riotur e emissoras de rádio e televisão o melhor serviço.

Os TP's móveis tinham acesso às localidades integradas ao código 021 e também à mesa 107, para ligações interurbanas e internacionais a cobrar. Em cada kombi, havia cinco mil fichas para venda ao público, além de um total de 25 mil fichas de reserva.

Uma das kombis ficou estacionada junto ao setor 35, atendendo ao público em geral e também aos turistas. Outra viatura ficou em frente ao setor 19 e a terceira entre os setores

1 e 3, servindo ao pessoal da concentração, no início do desfile. As pessoas que chegavam à Marquês de Sapucaí por esse local também tinham à sua disposição dois telefones públicos fixos instalados na Praça Onze.

Para a instalação dos TP's móveis, os técnicos da Telerj puxaram uma fiação da caixa terminal localizada próximo ao quadro distribuidor colocado na Rua Salvador de Sá. Cada viatura dispunha de dois coletores de fichas, um reparador técnico, um supervisor e um agente de segurança, trabalhando em três turnos permanentes, de oito horas, cobrindo as 24 horas do dia.

Com a finalidade de facilitar o acesso aos TP's móveis, a Telerj colocou setas indicativas em português e inglês, na área do desfile, e cartazes com o preço das fichas nos vidros das kombis.

TELEFONISTAS

Na Rua Alexandre Mackenzie, onde estão localizadas as mesas telefônicas da Telerj, o movimento de chamadas nos serviços 101, 107, 102 e 100 foi dos mais intensos, ultrapassando os índices alcançados em feriados. Na mesa interurbana 101, foi re-



Os TP's móveis ficaram na Marquês de Sapucaí de sábado a quarta-feira

A presença da Telerj

gistrada uma média diária de 20 mil chamadas, durante os dias de carnaval.

O maior movimento ficou por conta da mesa de interurbano a cobrar (107), principalmente nas horas de maior concentração de pessoas nas áreas de desfile da Marquês de Sapucaí, onde estavam os TP's móveis.

Cerca de 500 telefonistas trabalharam em quatro turnos de seis horas nos plantões de 101, 100, 102 e 107, cobrindo assim as 24 horas.

Seis dos sete postos de serviço da Telerj funcionaram durante o carnaval: Praça Tiradentes, Copacabana, Méier e Rodoviária, que ficaram de plantão durante as 24 horas, e Aeroporto Santos Dumont e Ipanema, que permaneceram abertos das 5h30m às 23 horas e das 6h30m à meia-noite, respectivamente. Em todos, o movimento de ligações locais, interestaduais e internacionais foi contínuo.

EM NITERÓI

Também em Niterói foi montado um esquema de telefonia durante o carnaval, composto por uma mesa PBX com quatro troncos e 16 ramais, além de cinco linhas individuais. O trabalho foi feito pela Seção de Serviços Especiais e Seção de Rede de Niterói, no terminal Norte da cidade, a pedido da Enitur.

O esquema de comunicações atendeu às emissoras de rádio e televisão, posto médico, organização da Enitur e o Palácio do Governo, onde se reuniram autoridades municipais e estaduais.



Em Niterói, a Telerj também montou um esquema de telefonia



A Telerj entrou no samba com a Banda do Teleco

SAMBA NO PÉ

A Telerj também marcou presença na alegria geral, promovendo um grito de carnaval no Conjunto Dois de Maio, bailes para os associados da ASET e o desfile da Banda do Teleco, na Avenida Rio Branco, onde os empregados brincaram e pularam, mostrando que também são bons de samba.

No grito de carnaval realizado no pátio do Conjunto Dois de Maio, a alegria foi o ponto alto. Ao som da Sabatha Band, que lembrou antigos sucessos, os empregados brincaram a valer, em clima de total companheirismo.

Durante a festa, foram apresentados os ritmistas da Banda do Teleco e o Samba do Telecoteco, puxado por Carlos Pandeirinho (autor da letra), Ariosto (música) e Jamir Clemente. A bateria começou a tocar às 21 horas e não parou mais até o final da festa. O instrumento que fez mais sucesso, por sua originalidade, foi o *sulatoque*, composto por seis tambores acoplados, cuja batida é feita através de um teclado.

Os bailes da ASET, realizados durante as quatro noites de carnaval, na Associação Atlética Tijuca, reuniram empregados e suas famílias, com muito samba e alegria. O Samba do Telecoteco e o samba-enredo da

Portela foram as músicas que fizeram mais sucesso.

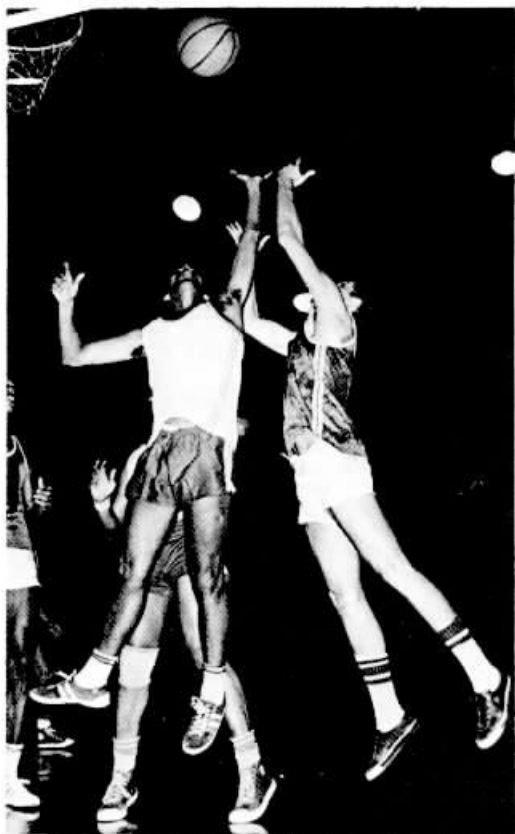
Nos bailes infantis de domingo e terça-feira, minicolombinas e arlequins, batmans mirins, palhaços e bailarinas encheram o salão com sua alegria espontânea.

A BANDA PEDE PASSAGEM

Na tarde de domingo de carnaval, a Banda do Teleco pediu passagem e animou o carnaval de centenas de foliões na Avenida Rio Branco. Batizada com samba e champanhe pela Banda do Bola Preta, em frente ao Bar Amarelinho, na Cinelândia, a Banda do Teleco iniciou seu desfile puxada pela madrinha, Adele Fátima, que carregava o estandarte.

A Banda saiu colorida e seus integrantes, vestindo camiseta amarela, calção branco e tênis azul, davam boas-vindas aos foliões. O chope gratuito contribuiu para a descontração geral, com todos sambando sem parar ao som dos 40 instrumentistas da Banda, que deram um show de afinação.

A alegria foi geral e a opinião dos foliões foi unânime: a Banda foi um sucesso e o pessoal da Telerj mostrou que também é bom de samba, ritmo e harmonia, brincando com desenvoltura e conquistando a multidão que faz da Avenida Rio Branco um dos locais mais animados do carnaval carioca.



A melhoria das condições de vida e do grau de satisfação pessoal de seus 17 mil 500 empregados levou a Telerj a adotar uma série de medidas nos últimos meses, dando continuidade à política de valorização do homem na Empresa.

Entre as muitas conquistas dos empregados, destacam-se o incentivo ao esporte, através das realizações da ASET; a concretização do plano de casa própria, com a mudança das primeiras famílias e a assinatura de novos convênios; a modernização das colônias de férias dos sindicatos da Capital e do Interior; os concursos de frases e cartazes e de fotografia e a participação do pessoal da Empresa nas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes — CIPA's.

As novas conquistas dos empregados da Telerj



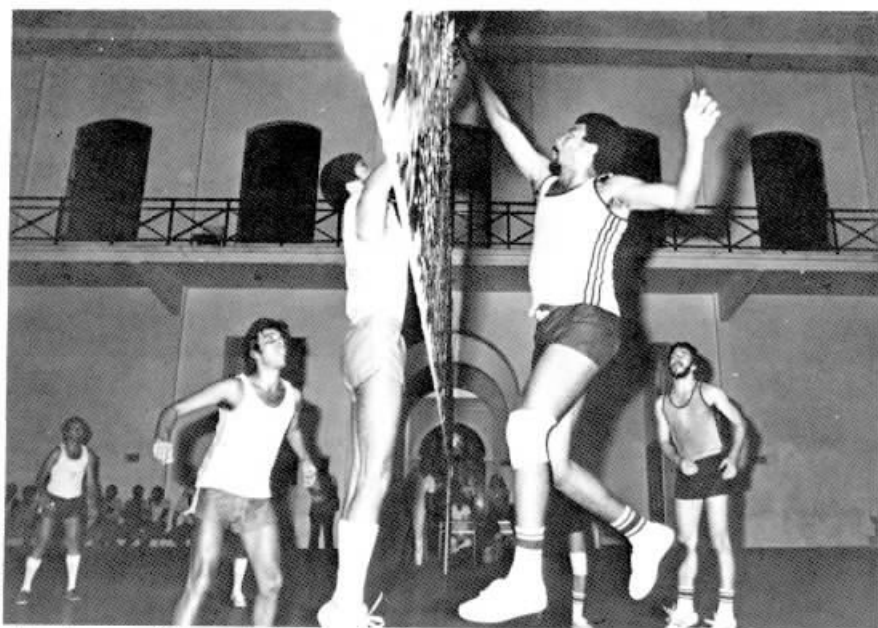
ASET — UM ANO DE REALIZAÇÕES

Criada com o objetivo de valorizar o home na Empresa e oferecer condições adequadas a seu lazer e de sua família, a Associação Social e Esportiva Telerj — ASET — completou, em abril, um ano de atividades. O presidente Nelson Souto Jorge deu posse a todas as diretorias regionais, concretizando mais um compromisso assumido no início de sua administração: satisfazer os anseios dos empregados.

Entre as principais realizações da Associação, destacam-se os convênios firmados com o América Futebol Clube e com o Orfeão Portugal, que possibilitam uma série de práticas esportivas aos associados, como ginástica estética, judô, natação, vôlei, futebol de salão e basquete.

CONFRATERNIZAÇÃO

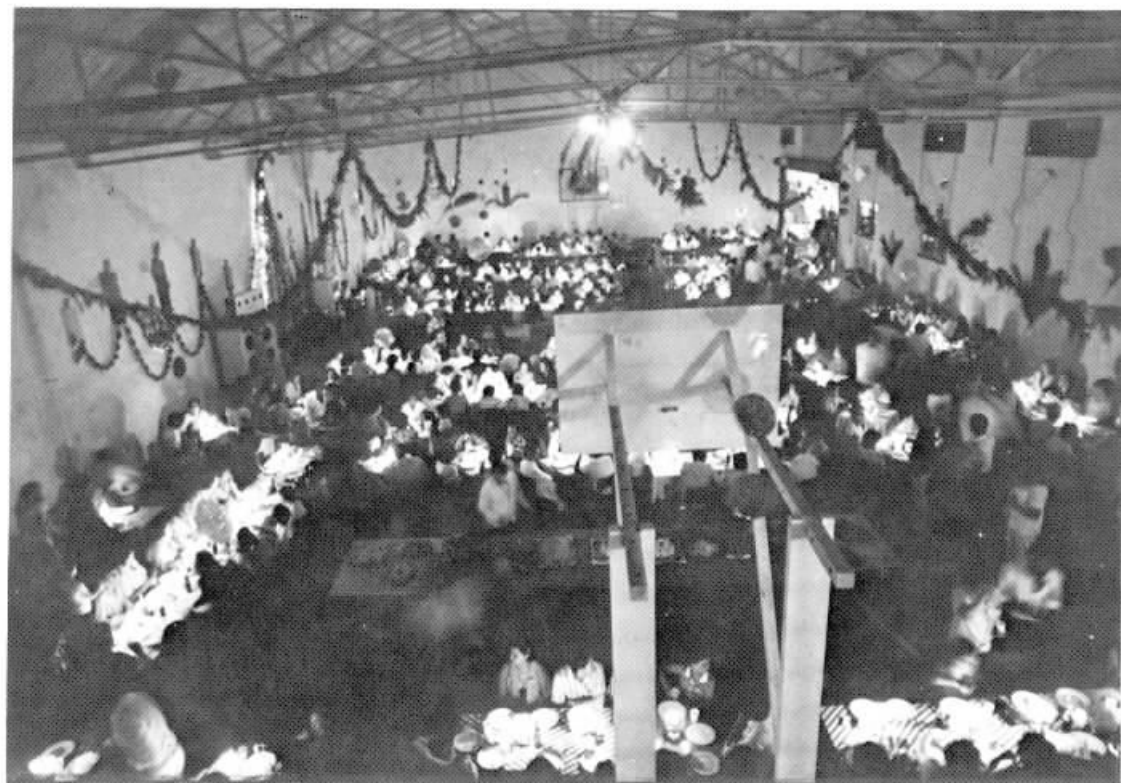
As festas de Natal da Telerj realizadas no interior do Estado do Rio de Janeiro confirmaram um dos objetivos da ASET: a confraternização dos empregados com suas famílias. Em Petrópolis, mais de 500 pessoas comemoraram o fim do ano com um jantar à americana. O pessoal de Volta Redonda apro-



Nos jogos amistosos, a descoberta de novos atletas e o incentivo ao esporte.

veitou as instalações da Exposição Agropecuária de Barra do Pirai para um churrasco à campanha. Em Campos, a festa, na futura sede da Associação, contou com a presença de 2.500 empregados. A euforia das crianças complementou a animação, proporcionada pela banda de carnaval de Ismael Santa Fé. No Mesquita Futebol Clube, a turma de Nova

Iguaçu se divertiu com o teatro de marionetes. E, em Niterói, no Fluminense Atlético Clube, o show infantil incluiu palhaços, mágicos e acrobatas. Para surpresa geral, vários personagens de Walt Disney, como Pluto e Zé Carioca, entraram em cena com o Papai Noel.



Com um jantar à americana, mais de 500 pessoas comemoraram, em Petrópolis, a festa de Natal.

UM PASSO DECISIVO

A compra de terrenos no interior do Estado foi mais um passo dado pela ASET. Com 76.362 metros quadrados, a cinco quilômetros do centro, a futura sede da Associação, em Friburgo, fica no bairro de Boa Ventura (estrada do Amparo). O terreno é cortado por um riacho de águas claras e cercado por uma vegetação exuberante.

Numa área de 23 mil metros quadrados fica a propriedade da Rua Bingen, 993, adquirida pela Telerj para ampliar a futura sede da ASET em Petrópolis. A casa, construída há 31 anos, está instalada no meio do terreno, entre o jardim e o bosque natural. A paisagem é ornamentada com muitas flores e pés de bananeira, café, pitanga, jabuticaba, pinheiros e araucárias. Construída em estilo neoclássico, a casa oferece espaço e muito conforto. Nos seus dois andares, destaca-se o bom gosto da decoração.

Campos, Nova Iguaçu e Volta Redonda também passaram a contar com sedes próprias. Os associados fazem planos para os



A futura sede da ASET, em Friburgo, com uma bela vegetação, fica no bairro de Boa Ventura.

fins de semana e feriados, no convívio de suas famílias e de seus colegas de Empresa.

Desde sua criação, em 1.º de abril de 1980, a ASET tem promovido jogos amistosos em várias cidades do Estado, descobrindo novos

atletas e incentivando o esporte em suas mais diversas modalidades.

OS PRIMEIROS RESULTADOS DO PROGRAMA HABITACIONAL



O programa habitacional oferece mais 250 casas para empregados na Avenida Cesário de Mello.

O programa habitacional já é uma realidade entre os empregados da Telerj. Em dezembro de 1980, a Empresa assinou, no gabinete do governador Chagas Freitas, convênio com a Companhia Estadual da Habitação do Rio de Janeiro - Cehab-RJ — para comercialização de 250 casas para empregados em Santa Cruz (Avenida Cesário de Melo) e Paciência (Rua Urucânia). Desse total, 20 são do tipo embrião (um só cômodo que permite benfeitorias), 100 de um quarto e 80 de dois quartos. As 50 unidades em Paciência são constituídas de um quarto.

Na mesma ocasião, foram assinados os quatro primeiros contratos de construção de casas, através do Programa de Financiamento, Construção, Conclusão, Ampliação ou Melhoria de Habitação de Interesse Social (Ficam), beneficiando empregados que recebem de um a cinco salários mínimos e são proprietários de terrenos. Os empregados só começam a pagar a primeira prestação três meses após a conclusão da obra e a respectiva entrega das chaves. A casa poderá ser quitada em prazos de 25, 20, 15 e 10 anos, de acordo com a renda familiar do empregado.

MUDANÇA

Em fevereiro deste ano, duzentas famílias de empregados da Telerj viveram momentos de muita emoção: elas se mudaram para suas casas próprias, no Conjunto da Avenida Cesário de Melo, em Santa Cruz. O presidente Nelson Souto Jorge esteve lá para ver, de perto, a satisfação do pessoal. Ele aconselhou as famílias a fazerem economia para, futuramente, melhorarem suas casas.

Durante os dois dias de mudança, a Telerj, através da Assessoria de Assistência Habitacional e do Serviço Social, deu todo o apoio ao pessoal. Equipes da Cehab coordenaram a assinatura do termo de aceitação do imóvel e da entrega das chaves.

As casas são pagas em 25 anos, com prestações iniciais de Cr\$ 1.037,00 (embrião), Cr\$ 1.782,49 (um quarto) e Cr\$ 2.616,70 (dois quartos). Faz parte do convênio, a construção, pela Telerj, de uma praça de esportes infantis no Conjunto, com quadra polivalente para futebol, vôlei e basquete, pista de corridas, pista de saltos e riques de patinação. Todos os moradores podem usufruir das benfeitorias implantadas. As despesas destas obras são divididas com a Cetel, que também firmou convênio com a Cehab para a comercialização das casas. Além disso, a Cetel vai instalar telefones públicos no local.



Durante a mudança para Santa Cruz, as famílias viveram momentos de muita alegria e emoção.

MODERNIZAÇÃO DAS COLÔNIAS DE FÉRIAS DA CAPITAL E DO INTERIOR

As obras de ampliação e modernização das colônias de férias dos Sindicatos dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas do Município e do Estado do Rio de Janeiro integram mais um benefício prestado pela Telerj aos empregados e seus familiares.

Em Miguel Pereira, a colônia de férias Graham Bell, do Sinttel-MRJ, recebeu mais 28 novos apartamentos, e a colônia de férias do Sinttel-ERJ, em Barra de São João, passou a contar com 25 apartamentos. Agora, maior número de associados poderá escolher a serra ou o litoral, para passar fins de semana, feriados ou férias.

CAPITAL E INTERIOR

Os 28 novos apartamentos em Miguel Pereira — 14 em cada andar — são compostos de um quarto mobiliado com uma cama de casal em alvenaria, um beliche, uma mesa com duas cadeiras, um armário embutido e um banheiro.

Com um clima agradável e comida caseira, a colônia de férias Graham Bell fica a 119 quilômetros do Rio, pela rodovia Presidente Dutra. Numa área de 23 alqueires, os hóspedes podem se divertir na piscina, playground, quadra de esportes, salão para jogos, mesas de pingue-pongue e lago para pescaria. Os associados têm, ainda, uma opção: visita à



As obras em Miguel Pereira garantiram mais um benefício aos associados e suas famílias.

horta, de onde são retirados os legumes e verduras fresquinhas para as refeições.

A construção dos novos apartamentos em Barra de São João foi possível graças a uma doação que a ASET fez ao Sindicato, dentro

da política de valorização do empregado, adotada pela atual administração. Agora, são 50 apartamentos à disposição dos associados, que poderão desfrutar as belezas da região.

Durante a solenidade de inauguração dos novos apartamentos em Barra de São João, o presidente Nelson Souto Jorge afirmou: "A Telerj tem por obrigação ajudar o sindicato. Francisco Niebus, presidente do Sinttel-ERJ conseguiu esta obra, que vem supervisionando com dedicação, desde que foi iniciada. Sou o presidente mas não a Telerj. Represento 17 mil empregados e, em nome deles, agradeço a Niebus por esta obra."



A colônia de férias de Barra de São João ainda preserva a tranquilidade do Interior.

CONCURSO CONSCIENTIZA PESSOAL SOBRE SEGURANÇA

A Telerj lançou, entre seus empregados, um concurso de frases e cartazes sobre o tema "Segurança é Vida". Com prêmios no valor total de Cr\$ 60.000,00, o concurso tem por objetivo conscientizar o pessoal sobre a importância do respeito às normas de segurança, para reduzir os acidentes de trabalho.

OS CRITÉRIOS

Os empregados, sem restrição de idade ou sexo, podem participar do concurso enviando um número ilimitado de frases e cartazes à Divisão de Promoções do Departamento de Comunicação Social, até o dia 20 de setembro. Os trabalhos inscritos devem ser identificados contendo na frente ou no verso nome completo, número de matrícula, local de trabalho, cargo ou função do empregado. A inscrição implica, automaticamente, a aceitação do regulamento.

Mensalmente, há uma seleção das duas melhores frases e do melhor cartaz, que são publicados no Jornal da Telerj. A comissão julgadora é formada por representantes indicados pelos chefes dos Departamentos de Administração de Recursos Humanos e de Comunicação Social, com poderes para estabelecer outros critérios e normas para os casos omissos no regulamento.

Entre os finalistas de cada mês, até 30 de outubro, a comissão julgadora escolherá a frase e o cartaz vencedores do concurso. Os trabalhos vencedores e as respectivas premiações também serão divulgados no Jornal da Telerj. Os prêmios, no valor total de Cr\$ 60.000,00 serão assim distribuídos: 1.º lugar de frases: Cr\$ 30.000,00; 1.º lugar de cartazes: Cr\$ 30.000,00. Estes prêmios serão entregues aos autores durante a festa de aniversário da Telerj, dia 27 de novembro.

**CORRER,
FAZ MUITO BEM A SAÚDE**

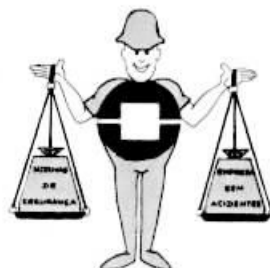


**MAS ESCOLHA O LOCAL
CERTO!**

**SEJA VIVO! USE
O EQUIPAMENTO
DE SEGURANÇA**



**EQUILÍBRIO
PERFEITO**



MANTENHA-O

Os primeiros finalistas selecionados foram os seguintes: Jorge dos Santos Ribeiro, auxiliar de administração na Diretoria Econômico-Financeira, com a frase "Viva a vida, evitando acidentes" e Osmar Sarmento da Costa, auxiliar de administração financeira,

no Departamento de Compras, com a frase "Segurança é vida, não dê insegurança àqueles que você deu a vida". O cartaz selecionado foi o de Jonas Lourenço dos Santos, do Departamento de Comunicação Social.

ARTE & FLAGRANTE 81, NOVAS OPORTUNIDADES EM FOTOGRAFIA

O alto nível dos trabalhos apresentados e a boa receptividade dos empregados trouxeram de volta o concurso Arte & Flagrante. Lançado em 1980, com muito sucesso, o concurso tem como objetivo principal mostrar o talento de todos os companheiros que gostam de fotografia.

Os melhores trabalhos selecionados, quinzenalmente, nas categorias *arte & flagrante*, são publicados no Jornal da Telerj. Os autores das duas melhores fotos do ano — cada uma em sua categoria — ganharão máquinas fotográficas de nível profissional, participando, também, como as demais escolhidas na finalíssima, de uma exposição volante, que percorrerá todos os prédios da Empresa.

No ano passado, foram vitoriosos Francisco de Assis, do Departamento de Economia com "As pernas longas do palhaço", na categoria Arte, e Derli Soares, da Região de Operações Centro com "Frágil amparo", na categoria Flagrante.



"Frágil Amparo" a foto vencedora na categoria Flagrante.



"As longas pernas do palhaço", vitoriosa na categoria Arte.

EMPREGADOS TOMAM POSSE NAS CIPAs



Depois da posse, a primeira reunião mensal dos representantes da CIPA Campos.

Representando o presidente da Telerj, o vice-presidente, João Ferreira Durão, deu posse aos 136 empregados eleitos representantes das oito Comissões Internas de Prevenção de Acidentes — CIPAs. Na ocasião, foi lançada

na Empresa a campanha *Segurança É Vida*, que tem por objetivo motivar o empregado para que obedeça as normas de segurança, colaborando, também, para evitar que ocorram acidentes com seus companheiros.

Dos 163 empregados eleitos representantes das CIPAs, 70 são da Capital, e 66 do Interior: 10 de Campos, 14 de Nova Iguaçu, 14 de Niterói, 14 de Volta Redonda e 14 de Petrópolis.

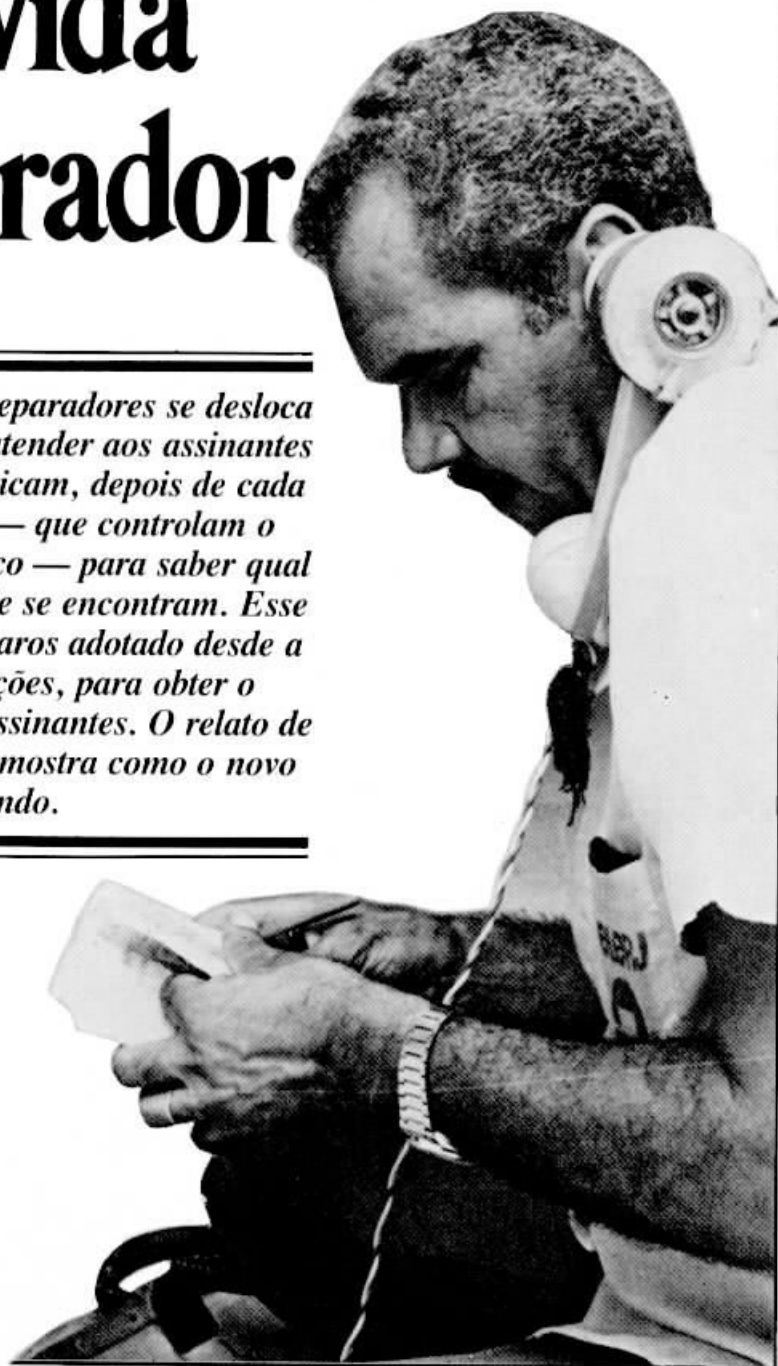
CRACHÁS

Durante a solenidade de posse, o vice-presidente da Telerj, João Ferreira Durão, entregou os crachás aos representantes de cada Comissão: Marina Oliveira, vice-presidente da CIPA Centro; Rogério Faria, presidente da CIPA Norte; Silvio da Silva Moura, presidente da CIPA Sul; Rossini Thales Couto Júnior, presidente da CIPA Petrópolis; Luiz Amor Viola Cuervo, presidente da CIPA Nova Iguaçu; Sérgio de Castro Vinagre, presidente da CIPA Niterói; Roberto Nunes Pely, de Campos; e Jorge de Oliveira Fernandes, de Volta Redonda.

Assim, simbolicamente tomaram posse, os demais membros das CIPAs que colocaram também seus crachás.

Um dia na vida de um reparador

Todas as manhãs, uma equipe de 43 reparadores se desloca do Centro de Operações Leblon para atender aos assinantes da área. Discando 113, eles se comunicam, depois de cada atendimento, com os despachantes — que controlam o trabalho através de um mapa magnético — para saber qual o endereço mais próximo do local onde se encontram. Esse é, basicamente, o novo sistema de reparos adotado desde a implantação dos Centros de Operações, para obter o máximo de eficácia em benefício dos assinantes. O relato de um dia de atividade de um reparador mostra como o novo sistema está funcionando.



Dia de feira na Praça Nossa Senhora da Paz, em Ipanema. O reparador Jorge de Sousa Carrione de Oliveira vai instalar um telefone novo na Imobiliária Mauro Joppert, na Rua Joana Angélica. Pega a escada na Kombi, não esquece o capacete e o cinto de segurança, e sobe no poste para examinar as condições dos fios na caixa. O movimento da Telerj chama a atenção dos moradores que passam com carrinhos de compras, e cumprimentam:

— Bom dia, seu Carrione!

Jorge Carrione trabalha há 18 anos na Empresa. Atualmente está lotado no Centro de Operações do Leblon, onde chega às 8

horas da manhã. O CO tem o objetivo principal de agilizar o atendimento ao assinante, tanto nas comunicações de defeitos (0103) quanto nas solicitações de serviços (2040). A inovação é parte da meta "assinante respeitado", fixada pela atual diretoria, empenhada em oferecer sempre os melhores serviços nos menores prazos.

EM IPANEMA. A AMIZADE

No pátio do Centro de Operações do Leblon, o ambiente é de intensa atividade. Quarenta e três reparadores, vestindo a camisa amarelo-gema, embarcam nas viaturas

e saem para as principais tarefas. O Centro de Operações funciona como um advogado do usuário perante a Empresa, fazendo com que sejam cumpridos os prazos assumidos, através de providências diretas e urgentes junto aos demais órgãos da Empresa. Os reparadores consertam, instalam e dirigem os carros. Assoviano um hino evangélico. Carrione pega a bolsa de lona com suas ferramentas.

— Muitas coisas acontecem durante nossas visitas. O assinante pode estar ausente, ou nos aguardar satisfeito e até oferecer um cafezinho. Alguns nos convidam para almoçar, mas nunca aceitei, diz.

Em Ipanema, Carrione é conhecidíssimo, pois trabalha na área há 11 anos. Os assinantes que têm problemas costumam procurar por ele, que pede para ligarem para 0103. Na imobiliária onde instala o novo telefone é bem recebido. A empregada oferece mate gelado. O trabalho é complicado. Carrione tem de puxar fios da caixa externa para a casa do assinante e instalar o aparelho no segundo andar. Puxa fios através dos rodapés, coloca conectores, testa, instala e liga. Daí mesmo, telefona para o despachante e informa que o serviço foi executado.

O QUADRO DE DESPACHOS

Através de um grande quadro de despachos, com mapa da área, fixado no Centro de Operações, o despachante pode localizar todos os reparadores que se comunicam com o CO, pelo telefone, ao término de cada trabalho. Esse telefone não é o mesmo utilizado pelo assinante. Assim, eles não precisam voltar à estação para receber nova ordem de serviço. Esse quadro permite ainda que o reparador seja deslocado para atender ao assinante mais próximo, oferecendo um serviço imediato. Se houver reparador disponível, sem nenhum assinante a ser atendido na área, ele é imediatamente encaminhado ao serviço de manutenção preventiva.

O CO Leblon atende assinantes ligados às estações Leblon e Ipanema

O Centro de Operações está instalado no terceiro andar da Estação Leblon. Serve às estações 227, 247, 267, 287, 294, 239 e 259, e reúne em um só local todas as condições para melhorar os serviços prestados: setores de estatísticas, estudo de rede, programação, triagem, despacho, exame de linha e também um setor de facilidade, capaz de analisar as condições técnicas para instalações rápidas na área. Junto ao Centro de Operações, funciona ainda o Centro de Manutenção da Rede - CMR, órgão de apoio e execução de ordens.

Com esse novo sistema de trabalho, o Centro de Operações concorre ainda para a desburocratização, redução no consumo de combustível e o aumento de produtividade dos empregados da Empresa.

A BOA PAZ

Jorge Carrione, à medida que termina um trabalho, liga sempre para o CO. Nesse dia, sua segunda missão é na Rua Nascimento Silva, n.º 378 apt.º 301. Uma decepção: a patroa saiu, a empregada não está e o portei-



Rua Nascimento Silva, 378. Jorge chega para mais uma tarefa



Escada, capacete e cinto de segurança são indispensáveis ao exame das condições da rede aérea

ro não sabe informar. O assinante foi avisado mas não esperou o telefone novo. Carrione deixa um aviso, e volta a ligar para o despachante (desta vez, do orelhão mais próximo). Ao sair do prédio, um empregado da Light pergunta:

— Você aí da Telerj, sabe como é que se compra o telefone de 30 dias?

Carrione vai até à Kombi e pega um folheto explicativo. Pede ao marcador para se dirigir ao Unibanco, e comenta sorrindo:

— A gente sempre dá um jeitinho de fazer a propaganda, não é?

Num caderninho, Carrione vai anotando as ocorrências para seu controle pessoal. Passa outro conhecido. É o Dr. Mendonça, que o cumprimenta com bastante atenção.

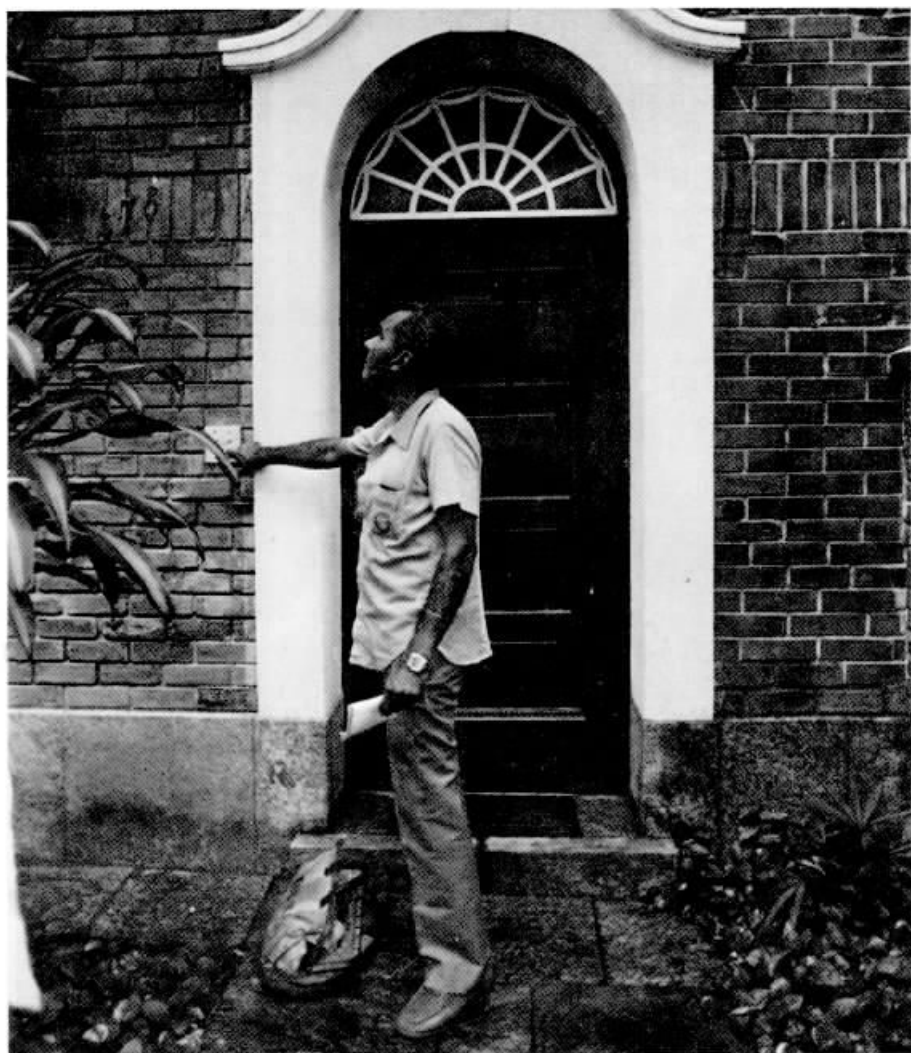
Carrione é um homem calmo. Fala pouco e sabe, intuitivamente, lidar com o público. Diz, brincando, que o reparador "também é psicólogo".

Na Rua Joana Angélica n.º 166 vai instalar um fio espiralado. É uma casa antiga. O assinante, já idoso, chega à sala para ver quem está tocando a campainha. Depois vêm sua mulher e a empregada, pedindo identidade ao reparador. Carrione mostra seus documentos e faz seu serviço.

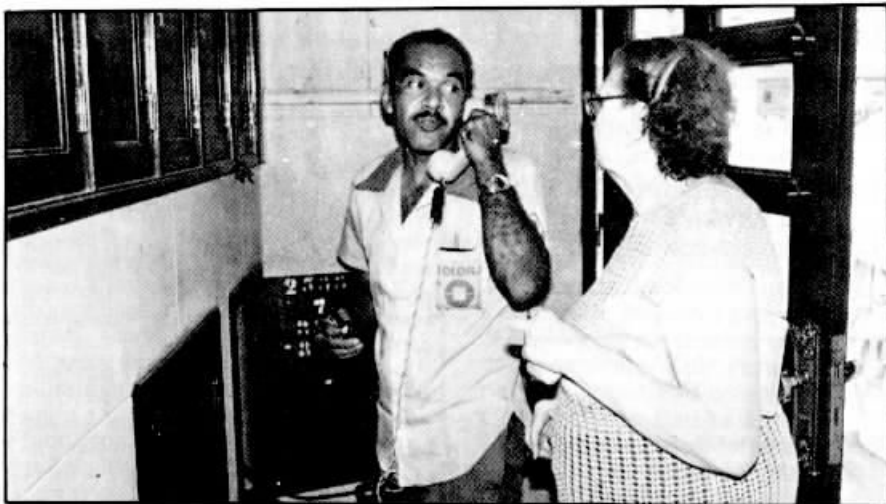
Na rua é abordado por outra assinante, que o identifica pelo uniforme e pede informações sobre um suposto defeito, deixado em seu telefone "após um conserto no vizinho". O reparador explica que isto é impossível, que um conserto não altera uma outra linha, e que se trata, provavelmente, de um problema da rede de cabos, "que a Telerj solucionará o mais rápido possível, tão logo a assinante telefone para 0103".

À noite, depois do trabalho, Carrione participa das reuniões da Igreja Assembléia de Deus, em Caxias. Profundamente religioso, passa seus domingos na igreja, quando está de folga. Carrione vai falando de sua vida pessoal enquanto se dirige para a Rua Nascimento Silva, n.º 84. A assinante, Dona Honorina, diz que seu telefone "está mudo". A dona da casa assiste o conserto com interesse. Num minuto, o telefone está falando. Ela sorri para o reparador. Há uma amiga na casa, convidada para o almoço que não se contém e acaba se identificando. É a mãe de Antonio Augusto Dunshee de Abranches, atual presidente do Flamengo.

Trabalhando em Ipanema, o reparador Carrione tem sempre oportunidade de conhecer pessoas como Beki Klabin e Betty



Sempre bem humorado, ele atende a todos os assinantes com a mesma atenção



Em Ipanema, onde trabalha há 10 anos, o reparador Jorge Carrione ganhou popularidade entre os moradores



O CO agilizou o atendimento, oferecendo um melhor atendimento ao assinante

Todos os reparadores da Telerj têm direito ao sistema tiquete-restaurante

Faria. No entanto, ele faz questão de esclarecer que atende a todos com igualdade:

— Não gosto de incomodar, de invadir a casa do assinante com a minha presença.

Tenho cuidado de fazer meu trabalho e manter o máximo de discrição — afirma.

Na hora do almoço, o reparador não tem problema. Todos os reparadores da Telerj frequentam pensões incluídas no convênio entre a Empresa e o Ticket Restaurante. A refeição que custaria Cr\$ 120,00, sai para eles por Cr\$ 12,00. Carrione vai almoçar em Copacabana, e escolhe um dos quatro pratos do dia: peixe à milanesa com maionese, frango frito com farofa, quiabo com carne e bife à campanha.

O almoço dura uma hora. O reparador volta então a ligar para o despachante, que o envia ao endereço de uma assinante que acabara de pedir o conserto. Satisfeita com a rapidez no atendimento, ela explica que o telefone é muito importante em sua vida, já que o filho mora em Brasília e os netos, no

México e Estados Unidos. O conserto, na caixa externa, é cuidadosamente executado.

O próximo trabalho é em um apartamento térreo, na Rua Barão da Torre. A assinante quer levar a extensão da sala de som para o terraço. Como os aparelhos são verdes, Carrione volta ao CO para buscar duas tomadas e um plugue da mesma cor. Ele explica à assinante que os fios vão ficar aparecendo sobre o rodapé. Quando começa a fazer o conserto, a assinante muda de idéia. Resolve instalar a extensão na sala, e usar um fio espiralado que alcance o telefone até o terraço.

Na Kombi, Carrione conta que nasceu em São João de Meriti, foi metalúrgico e entrou para a então Companhia Telefônica Brasileira em 1963. Começou consertando as persianas dos prédios, mas foi se interessando pelos telefones. Fez vários cursos de manutenção da rede em 1970, conseguindo chegar a reparador:

— É uma profissão que adoro, estou muito satisfeito.

MELHORIA

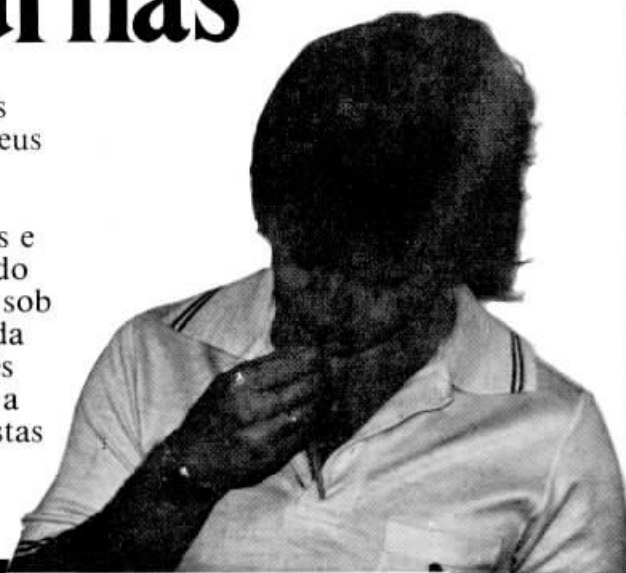
Com a implantação dos Centros de Operações, a telefonista não mais pergunta qual o número do telefone do assinante mas o tipo de problema reclamado. Ela encaminha a ligação à assistente especializada naquele assunto, que manipula um arquivo rotativo, com os históricos de todos os telefones da área.

Com o advento do CO, o atendimento ao assinante se tornou mais eficaz e imediato. No sistema tradicional, cada assistente leva em média 20 minutos com cada assinante na linha, causando retenção nas chamadas e alta taxa de linha ocupada. Agora, o atendimento ocorre entre cinco e oito minutos. Uma vez anotado o número e o problema do assinante, a assistente de Unidade Comercial solicita providências no setor de apoio, capaz de encontrar solução em menos de 24 horas. São cerca de 20 mil chamadas, atendidas mensalmente pelo 2040, através de 60 troncos existentes para Ipanema e Leblon. Outra vantagem do CO: os serviços da Telerj não entram no tráfego telefônico colocado à disposição do assinante.



Telefônicos marcam presença nas urnas

Ao término de uma campanha eleitoral onde os integrantes de três chapas apresentaram à classe seus planos e suas idéias, Nominando Martins foi reconduzido à presidência do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas do Município do Rio de Janeiro (Sinttel-MRJ). A chapa número 1, sob sua liderança, obteve 3.510 votos, contra 1.503 da chapa 3 e 506 da chapa 2. Para os próximos três anos, o líder sindical promete "muito trabalho, a mesma honestidade de propósitos e novas conquistas para a categoria dos telefônicos."



A apuração dos votos começou ao meio-dia do dia 22 de abril e terminou às 9h30m do dia 23, coordenada pelo procurador da Justiça Federal Ricardo Catar. Foram registrados 25 votos em branco e 505 nulos. São os seguintes os nomes que integram a chapa 1, eleita para o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas do Rio de Janeiro: Nominando Martins, presidente; Eraldo Queiróz Gomes, secretário geral; Ary Sérgio de Souza Bello, secretário administrativo; Hamilton Rangel, tesoureiro; Alvim Lopes, diretor de patrimônio; Ronaldo de Souza Valente, diretor de relações públicas e Juraci da Silva Simões, diretora social.

Os suplentes são: João Baptista Villas Boas Silva, Elisiário da Mota Inácio, Antenilzo Silva Bittencourt, Benigna Lima dos Reis, Levi Nazareno Arruda, Américo Campos e Stanísio Cerqueira de Andrade. O Conselho Fiscal é integrado pelos seguintes representantes: Edson Barreto, João Guimarães e Wilder Paulo Rodrigues. Suplentes: Luís Carlos de Oliveira, Flora Zambão Miguel e Ivan Sarandy. Nominando Martins e Eraldo

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL

5 ZONA DISTRITO SEÇÃO

Queiroz Gomes foram também reeleitos delegados representantes junto à Federação Nacional de Telecomunicações (Fenatel). A chapa 2 foi formada pelos seguintes nomes: Enorê-Roberto dos Tabajaras de Nunes Rodrigues, presidente; Jaime Israel, secretário geral; Francisco Moreira Mello, secretário administrativo; Paulo Cezar Teixeira, tesoureiro; Astrogildo Timóteo Araújo Neto, diretor de patrimônio; Marcos Antônio Ferreira, diretor de relações públicas; e Reni Mendes Pereira,

diretor social. Suplentes: Edvaldo de Oliveira, Josias Silvério da Costa, Antônio Carlos da Silva, Onerval Rodrigues Gaze, Jacir Machado, Augusto Teixeira e Leonel Ferreira. Conselho Fiscal: José Carlos do Nascimento, Leonam de Araújo Tavarra e Altair Vieira da Cunha, tendo como suplentes Luiz Fernando Sartini, Sebastião Fernandes Gomes e João Batista Lopes Nascimento. Como delegados representantes junto à Fenatel concorreram Enorê-Roberto dos Tabajaras de Nunes Rodrigues e

Novas conquistas para a categoria, uma das prioridades da Diretoria eleita

Reni Mendes Pereira, com os suplentes Jaime Israel e José Carlos do Nascimento.

A chapa 3 foi integrada pelos seguintes nomes: João Pinto dos Santos, presidente; Romero Sant'Anna, secretário geral; Therezinha Pereira Esteves, diretor administrativo; Firmo Teixeira da Silva, tesoureiro; Clovis Soares de Souza Lima, diretor de patrimônio; Paulo Cristovam de Resende, diretor de relações públicas; e Kleber Luiz Lameira Ottero, diretor social. Suplentes: Francisco de Assis Arruda, Sebastião Francisco da Silva Filho, Honildo de Lima Fonseca, Hilton Ferreira dos Santos, Aldenir Lima Pimentel, Antônio da Cruz Paula e Luiz Carlos Augusto de Carvalho. Conselho Fiscal: Dirceu Meireles Pires, Euclides Flores da Silva e José Luiz Botelho de Deus, tendo como suplentes, Thereza Felisberto Macedo, Jovino Salino e Eurico Villar Machado. Como delegados representantes junto a Fenatel concorreram Gilberto Silva Palmares e Paulo Cesar Canas Prata, com os suplentes Romero Sant'Anna e Clovis Soares de Souza Lima.

O VENCEDOR

Foi uma campanha empolgante — diz Nominando Martins. Todos os concorrentes se sentiram bastante motivados a participar das eleições, em consequência da nova condição do sindicato:

“organizado, respeitado e financeiramente estabilizado, sem jamais ter solicitado da categoria qualquer outra contribuição que não fosse a mensalidade.”

Os candidatos da chapa 1 distribuíram, em mais de 60 pontos da cidade — junto aos prédios da Telerj, Embratel e Cetel — 12 mil cartazes e faixas. O principal conteúdo da propaganda foi a divulgação do trabalho realizado nos últimos três anos em benefício dos telefônicos.

— De 1978 até hoje tivemos tempo de arrumar a casa. Agora partiremos para novas realizações, não só porque nos estabilizamos como entidade, como também conseguimos uma equipe unida e



Nominando Martins e Ary Bello foram reconduzidos à Diretoria do Sindicato

com uma grande experiência: os sete diretores do sindicato são os mesmos desde que assumi.

NOMINANDO FAZ O BALANÇO

Segundo Nominando Martins, o adiantamento quinzenal de salário e a modernização da colônia de férias, em Miguel Pereira, com mais 28 novos apartamentos, construção de banheiros nos quartos e aparelhos de televisão a cores foram conseguidos durante a sua gestão à frente do Sinttel-MRJ. O Colégio Graham Bell, criado em 1979, pertencente ao sindicato e assessorado pelo Grupo River foi outra conquista — acrescentou Nominando Martins. Com primeiro e segundo grau e curso de pré-vestibular, este estabelecimento, aos poucos, vai crescendo em benefício dos associados e seus dependentes. Este ano, o colégio passou a oferecer um curso técnico de eletrônica, reconhecido oficialmente. Em



Os telefônicos fizeram fila para votar

1982, o Colégio Graham Bell, com um total de 600 alunos, também funcionará nos turnos da manhã e tarde, já que no momento só pode oferecer cursos noturnos — disse Nominando Martins.

— O Sinttel-MRJ funciona em prédio próprio na Rua Moraes e Silva, 84/96. Maracanã. São dois blocos — um de quatro andares, com secretaria, tesouraria, serviços médico e odontológico e contabilidade, e o outro bloco de três andares, com auditório e salão de festas. Além da sede, o sindicato ocupa um andar inteiro e um conjunto de salas no 17º andar da Rua dos Andradas. Há, ainda, uma subsele alugada, em Marechal Hermes. Com assistência médica, dentária e jurídica, mantém uma equipe de 21 dentistas, cinco médicos e sete advogados, além de dois estagiários em direito à disposição dos telefônicos — ressaltou Nominando Martins. Atualmente, o Sinttel-MRJ tem um total de 12 mil 500 associados, sendo que 3.500 entraram para o sindicato nos últimos três anos. Uma das metas da diretoria é aumentar, ainda mais, o número de sócios — concluiu Nominando Martins.

EMPENHO NO TRABALHO

Fluminense de Cantagalo, 42 anos, vascaíno, casado, um filho de 12 anos, Nominando Martins começou a trabalhar na Telerj há 18 anos, como conservador técnico. Tem cursos de eletrônica e equipamento rotativo 7 A2, na Divisão de Treinamento da Empresa, no Conjunto Dois de Maio. Durante cinco anos foi membro da CIPA. É, também, formado em Supervisão de Segurança no Trabalho. Está em seus planos, estudar direito, ainda este ano, especializando-se na área trabalhista.

Nominando Martins chega à sede do Sindicato às 9 horas da manhã e, dificilmente, deixa o trabalho antes das oito da noite. Não tem dia nem hora para atender o associado e está sempre pronto a esclarecer dúvidas e anotar reivindicações.

Em seu gabinete, no quarto andar da Rua Moraes e Silva, o telefone não parou de tocar, após o resultado da eleição: felicitações de amigos, confraternização de antigos associados e as primeiras providências para mais uma etapa à frente do sindicato.



Na hora da escolha, um voto com consciência

Movimento sindical, um elemento importante no processo de abertura política

Nominando Martins tem um carinho especial pela colônia de férias, em Miguel Pereira. É assegura que todos os fins de semana há um diretor de plantão na colônia, verificando tudo o que acontece, sempre com o objetivo de proporcionar uma boa hospedagem aos associados e seus dependentes.

Para ser um dirigente sindical, Nominando diz que é necessário muito equilíbrio, autodeterminação, saber ouvir e dialogar, estar atualizado com tudo o que acontece e o que é

fundamental: ser bem assessorado pelos companheiros.

PARTICIPAÇÃO

O presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, considera muito importante a efetiva participação dos empregados da Empresa nas eleições do sindicato, dentro do processo de abertura política que o País atravessa.

— Esta participação é fundamental, pois, sem ela, o sindicato não seria representativo da classe. É preciso que todos se façam presentes no processo sindical, criticando e apresentando sugestões. A maioria não pode ser omissa sob pena de ser dirigida por uma minoria que não represente os legítimos direitos da classe. É no voto que se decide. E é preciso que todos votem.



As eleições transcorreram num clima de perfeita ordem

Serviço de Informações 102/121

EDUWALDO LUIZ LONGO — Técnico de Sistemas
CARLOS ALBERTO BROCOLO — Técnico de Sistemas

Carlos Alberto Brocolo - formado em engenharia elétrica pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, em 1971. Pós-graduação em engenharia de sistemas no Coppe/UFRJ, em 1973. Trabalhou na antiga CTB na ECT, CNPQ e Prodespe - Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo, como analista de sistemas. Reingressou na Telerj em março de 1980, onde é técnico de sistemas II, na Gerência de Sistemas Grupo I - VPCS-31.



Eduwaldo Luiz Longo - formado em engenharia mecânica pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Estado da Guanabara, em 1967. Pós-graduação em pesquisa operacional, no Coppe/UFRJ, em 1968. Curso de análise de sistemas no Curso Canal, da Petrobrás, em 1969. Trabalhou na Petrobrás de 1969 a 1971, como analista de sistemas. Ingressou na Telerj em agosto de 1971. Foi gerente dos projetos de material e pessoal, utilizando o banco de dados. Atualmente é técnico de sistemas II e trabalha na Gerência de Sistemas Grupo I - VPCS-31.

Em princípio de novembro de 1980 iniciou-se o funcionamento do Sistema de Informações 102/121 utilizando teleprocessamento. O Sistema fornece informações de telefones da Telerj e Cetel pelo código 102 para os usuários da capital e 121 para as localidades do Sistema DDD. A informação do número do telefone do assinante pode ser fornecida ao usuário mediante consulta por Nome, Endereço e Antigo Telefone do Assinante (DelPara).

O Serviço de Informações funciona no Centro Floriano, situado na Rua Alexandre Mackenzie, 75 — 2.º andar, onde estão instalados 68 terminais vídeo 3278 da IBM. A conexão com o computador IBM 370 modelo 158 é feita através de 88 linhas privadas (44 são de reserva) distribuídas em rotas alternativas. Um segundo computador, IBM 4341, em fase final de instalação, será o efetivo do Sistema e terá o atual como back-up (reserva). Ele atenderá ao Serviço de Informações e aos outros Sistemas existentes que se utilizam de Teleprocessamento. Os dois computadores estão situados em Botafogo, no Centro Polidoro.

O novo sistema vem prestar um melhor serviço ao usuário pela modernização das técnicas empregadas, dos equipamentos utilizados, pela maior confiabilidade dos dados, pela facilidade e alternativas de manuseio na obtenção da informação, pelo esquema de segurança, pela rapidez de alienação dos dados nos arquivos magnéticos e obtenção da resposta à consulta efetuada, pelo artifício de fonetização do nome do assinante, pelo esquema de back-up em microfichas e expansão das posições de atendimento.

As informações geradas nos arquivos foram obtidas dos sistemas Cadastro de Assinantes, Cadastro de Logradouros

e Cadastro de Dados Complementares. Os dados cadastrados passaram por uma depuração automática (programas específicos em computador) e outra manual de forma a adequá-los ao Serviço de Informações. Esse trabalho envolveu, durante 3 meses, aproximadamente 20 pessoas, de vários órgãos da Empresa.

O antigo Serviço de Informações era totalmente manual onde os dados eram armazenados em arquivos rotativos de aço que empregava tiras flexíveis de papel coladas em madeira chamadas de "flexolines".

Utilizava 50 posições e não suportava mais a crescente solicitação de informações dos usuários.

A decisão para desenvolvimento do novo sistema foi baseada em alternativas. A escolhida estava calcada em um pacote da IBM chamado "Alpha Search" que se utiliza de técnicas de fonetização de palavras e foi adaptado, por técnicos da Telerj, às necessidades brasileiras e do Serviço de Informações.

DESCRIÇÃO DO SISTEMA

As Ordens de Serviço (OCS's) completadas, decorrentes de instalação e retirada de telefone; de alteração, modificação ou correção de nome e endereço do assinante; e provenientes de corte, substituição de número ou mudança do número do telefone, são os documentos responsáveis pela alimentação e atualização do Sistema.

O primeiro passo do Sistema consiste no controle e envio das OCS's para digitação em meio magnético, segundo às necessidades de atualização deste Sistema e de Banco de Dados de Renda e Assinantes.

Em seguida, os dados das OCS's passam por um

processo de crítica que seleciona as OCS's corretas para continuar o processo de atualização dos cadastros do Sistema e recusa as que apresentam divergências, listando-as para análise e correções. As OCS's criticadas com divergências são analisadas e retornam posteriormente com as devidas correções, assegurando assim a integridade das informações.

O próximo passo consiste na atualização dos Cadastros com as novas informações. O Sistema se utiliza de cinco cadastros principais:

- O primeiro deles, chamado de Arquivo Intermediário, tem a finalidade de servir de base para a análise da movimentação, de forma a assegurar o sucesso da atualização dos outros cadastros e de gerar fitas magnéticas para a emissão de microfichas de Nome e Endereço;
- Os cadastros de Nome e Endereço são atualizados para as consultas via terminal vídeo por Nome e Endereço do assinante, respectivamente. Mais adiante são descritos os critérios e procedimentos para a pesquisa a esses cadastros onde são usadas regras de fonetização;
- O cadastro organizado pelo antigo número do telefone do assinante permite a consulta, via terminal, para fornecimento ao usuário do novo número do assinante;
- O cadastro organizado pelo atual número do telefone do assinante é o responsável pela eliminação da informação Del/Para há mais de um ano, pela atualização dos dados provenientes das OCS's e pela segurança das informações. Este cadastro também é usado para geração de fitas magnéticas para a confecção de microfichas Del/Para.

Os cadastros diariamente assim atualizado, ficam disponíveis para as consultas via terminal no órgão usuário e permitem a emissão das microfichas por Nome, Endereço e antigo terminal telefônico — Del/Para.

As microfichas funcionam como back-up do Sistema em computador durante as suas paradas programadas ou eventuais.

CONSULTAS

Na consulta por Nome, os dados dos assinantes são digitados em campos específicos da Tela de Entrada,

exibida no vídeo. A informação digitada é enviada ao computador por linha telefônica privada. Pesquisas são feitas no computador, aos arquivos magnéticos, onde as informações são submetidas a regras de fonetização e a Tabela de Palavras Ignoradas. Os dados obtidos são enviados ao terminal vídeo, utilizando-se da Tela de Saída.

Se digitarmos na Tela de Entrada o nome **BRADESCO AG BOTAFOGO** e a localidade **RJO** (mnemônico de Rio de Janeiro), conforme especificação na figura 1, obteremos os telefones da agência Botafogo do Bradesco situada no bairro de Botafogo e que estão instalados em dois prédios anexos (Vide figura 2). O asterisco indica que os telefones já estão nas listas telefônicas.

Na consulta por Nome foram adotadas algumas regras básicas de forma a padronizar as informações e simplificar as consultas. A telefonista deverá, então, considerar as seguintes observações ao digitar no terminal vídeo:

— Digitar sempre o nome completo do assinante, sem abreviaturas.

— Omitir as preposições DE, DO, DA, DOS, DAS, EM e a conjunção E..

— Títulos que precedem os nomes, tais como:

CORONEL, GENERAL, DOUTOR, PADRE e outros não são digitados.

Ex.: **ARMANDO COUTO SILVA**, ao invés de Governador Armando do Couto e Silva.

— Assinantes vinculados a Governo, Prefeitura, Poder Judiciário e Legislativo Federal e Municipal, Presidência da República etc. sofreram um trabalho de vinculação de sigla.

Ex.: digitar **GERJ SUPERINTENDÊNCIA FISCALIZAÇÃO** ao invés de Governo do Estado do Rio de Janeiro — Secretaria de Estado de Fazenda — Superintendência Fiscalização.

— Em entidades hospitalares e de ensino só deve ser digitado o seu nome específico:

Ex.: **SÃO JOSÉ** ao invés de **CLÍNICA SÃO JOSÉ**.

— Assinantes que possuem siglas padronizadas só deverá ser digitada a sigla seguida de um modificador:

Ex.: **BANERJ AG CENTRAL** ao invés de **BANCO DO**

* PESQUISA POR NOME *

NOME MN = BRADESCO AG BOTAFOGO

LOCAL LC = RJO

LOGR. LG =

NÚMERO NO =

BAIRRO BA =

PESQCP PQ =

COMPL. CP =

TIPO TP =

ATIVID. AT =

LIMITE P/COMPARAÇÃO LL = 075 LIMITE = 000 A 100

OUTRA REFERÊNCIA CR = N Y = GERA OUTRA REFERÊNCIA, N = NÃO

*** DIGITE A TECLA ENTRA PARA OBTER A INFORMAÇÃO ***

Figura 1: Tela de Entrada

BRADESCO AG BOTAFOGO LC = RJO LG = VOLUNTÁRIOS PÁTRIA
NO = 216 CP = TP = R
PQ = BA = BOTAFOGO AT = BANCOS
TL = 226-5641*

BRADESCO AG BOTAFOGO LC = RJO AC = VOLUNTÁRIOS PÁTRIA
NO = 220 CP = TP = R
PQ = BA = BOTAFOGO AT = BANCOS
TL = 226-3558* 226-2427* 226-6175*

PA1 - ALT. PESQ. PA2 - TÉRMINO

Figura 2: Tela de Saída

ESTADO DO RIO DE JANEIRO AGÊNCIA CENTRAL.

— Organizações comerciais ou industriais devem ser digitadas exatamente como são conhecidas, mesmo que tenham nomes abreviados.

Ex.: CASAS W M REIS.

— Telefones instalados a bordo de navios atracados em portos da localidade deverá ser digitado a palavra NAVIO, seguida do nome da embarcação.

Obedecidas as regras descritas, sempre que após o nome do assinante for digitado o sinal de interrogação (?), o Sistema em computador interpretará que pode existir algum dado não digitado após esse ponto. Toda palavra existente após a interrogação no arquivo magnético será desconsiderada e a informação ou informações são enviadas ao vídeo.

A consulta por endereço é semelhante a de nome do assinante, bastando chamar a tela de entrada "Pesquisa por Endereço" e digitar o endereço que se deseja. Considerando o exemplo da consulta por Nome ao se digitar VOLUNTÁRIOS DA PÁTRIA 216, obteremos apenas o telefone 226-5641 e todos os demais dados do referido banco.

Se um telefone foi mudado devido a um corte de área ou uma substituição de número obteremos o novo telefone através de uma consulta digitando-se na tela "PESQUISA DE/ PARA" o antigo número do assinante e o código mnemônico da localidade.

ALPHA SEARCH

Conforme já foi dito, "Alpha Search" é um pacote da IBM. Ele é composto de 5 programas de computador escritos na linguagem Assembler. Cada programa tem uma função específica a saber:

NAMECODE — tem a finalidade de receber os dados dos assinantes em fita magnética, cujo registro dos dados está em uma forma padrão. Trabalha os dados de cada registro para criação de campo de controle que se utiliza de regras de fonetização e de uma Tabela de palavras a serem ignoradas, e grava uma fita magnética com os dados dos assinantes já tratados.

FILELOAD — sua finalidade é citar os arquivos para consulta via terminal vídeo segundo um registro padronizado. O novo Sistema tem um arquivo classificado por nome do assinante e outro pelo seu endereço. Os assinantes com mesmo nome ou os de mesmo endereço ficam com os números dos terminais telefônicos em um mesmo registro. Os registros dos arquivos são de tamanho variável e foram gerados em VSAM. Por essa razão, os espaços em branco do campo de nome do arquivo de nome e os de endereço do arquivo de endereço são eliminados do registro, reduzindo assim a área de armazenamento das informações.

UPDATE — é através desse programa que são feitas as atualizações dos arquivos de Nome e Endereço. Elas podem ser de exclusão e adição. Este programa funciona semelhante aos dois anteriores, pois cria os campos de controle utilizando os mesmos critérios do Namecode e elimina ou inclui informações nos arquivos de tamanho variável.

INQUIRY — tem a finalidade de formatar as telas de consulta para a pesquisa do terminal telefônico de entrada de dados e de retorno da informação. Consulta os arquivos magnéticos utilizando os mesmos critérios de geração dos arquivos. Calcula o grau de semelhança entre o dado digitado e o dado existente no arquivo magnético fornecendo a informação desejada. O "inquiry" é suportado no Sistema pelo CICS (Customer Information Control System) que é o gerenciador de terminais da rede de teleprocessamento da Telerj. O CICS é um software da IBM.

REORG — tem por finalidade copiar os arquivos de Nome e Endereço para uma fita magnética eliminando fisicamente os registros que haviam sido logicamente deletados e de criar novamente os arquivos de Nome e Endereço, partindo da fita magnética anteriormente copiada, ordenando os registros que foram incluídos durante as atualizações. Este procedimento é chamado de back-up dos arquivos com reorganização. Após o processamento do programa Reorg os tempos de atualização e consulta aos arquivos são otimizados.

FONETIZAÇÃO E PERCENTUAL DE SEMELHANÇA

FONETIZAÇÃO

Uma das características do sistema utilizado nas consultas por nome é a fonetização.

Quando é solicitado o número do terminal telefônico de um assinante a telefonista digita na tela do terminal vídeo o nome do assinante como ela entendeu, sem se preocupar em como ele é escrito.

Por exemplo: se o nome correto do assinante é Newton Ignacio Kooguth e a telefonista digitar Nilton Inacio Cogut o sistema pesquisará nos arquivos magnéticos o nome do assinante, utilizando-se de regras de fonetização, e retornará à tela do terminal vídeo o nome correto do assinante como ele foi cadastrado, com o número do telefone desejado.

As regras de fonetização utilizadas no sistema foram adaptados à língua portuguesa por técnicos da Telerj, calcados no pacote Alpha Search da IBM que apresenta fonetização para a língua inglesa.

A fonetização é aplicada para cada palavra do nome do assinante e leva em consideração cada uma de suas letras. Existem critérios fonéticos para a primeira letra da palavra e outros para as demais letras.

Em determinados casos a letra pode ser associada à próxima, tendo em vista a sonorização.

Além dos critérios fonéticos existem outros não fonéticos tais como:

— Dentro da palavra, as letras A, E, I, O, U, H e Y são ignoradas (exceto os casos de H combinados).

— O "N" quando for a última letra da palavra é considerado como se fosse "M".

— As letras dobradas ficam simples.

— Apóstrofo não é considerado como delimitador de nome (Ex: SANT'ANA é considerado como sendo SANTANA).

— O & é ignorado.

No exemplo citado — Newton Ignacio Kooguth — o

sistema interpreta como se fosse NLTM INC CGT e fará a pesquisa como se esse fosse o nome do assinante. Neste caso o EW de Newton se transformou em L, o GN de Ignaccio se transformou em N, o K de Kooguth se transformou em C. As outras letras obedeceram aos critérios citados anteriormente. Lógico está que o sistema, ao criar o cadastro de nome, criou um campo para pesquisa obedecendo estes critérios e um outro, de nome, com o real nome do assinante.

Um fato interessante é que, por ocasião de uma consulta, podem aparecer na tela de retorno nomes diferentes que na hora da fonetização obtiveram o mesmo campo para pesquisa. Esses casos são facilmente sanados pela telefonista ao verificar que o nome é diferente do solicitado.

PERCENTUAL DE SEMELHANÇA

Como foi descrito anteriormente a fonetização pode trazer à tela de retorno nomes diferentes com a mesma fonetização. Para esses casos existe um procedimento que reduz consideravelmente o retorno da informação, chamado percentual de semelhança.

O sistema ao encontrar assinantes no cadastro com o mesmo campo de pesquisa efetua uma comparação letra a letra do campo de nome do cadastro com o digitado. Nesta comparação as letras dobradas são consideradas como sendo simples mas as demais letras permanecem inalteradas. No cálculo do percentual de semelhança das letras o nome desejado terá um percentual mais elevado que os outros nomes.

A semelhança ocorre apenas na fonetização, isto é, no campo de pesquisa do cadastro. O sistema, então, só remeterá à tela os assinantes com percentual elevado.

O percentual de semelhança pode variar de zero a cem por cento. A Telerj adotou 75% como percentual máximo e assumido automaticamente.

Pode acontecer, também, de não existir nomes com 75% de semelhança. Neste caso devido a versatilidade do sistema, uma mensagem é enviada à tela do terminal vídeo indicando qual foi o maior percentual encontrado (Por exemplo 64%).

A telefonista pode então baixar o grau de semelhança para esta consulta a fim de obter a informação.

TABELA DE PALAVRAS A SEREM IGNORADAS

Como alguns assinantes possuem nomes com palavras que expressam a mesma coisa e nas consultas ao Serviço de Informações o usuário, muitas vezes, não conhece o nome correto do assinante, criou-se uma Tabela de Palavras a Serem Ignoradas.

O sistema, por ocasião de uma consulta, não considera na pesquisa as palavras constantes dessa tabela, ficando portanto, apenas as palavras significativas. É o caso, por exemplo, de: Bar, Restaurante, Lanche, Lanchonete, Sorveteria, Cantina, Churrasco, Galeto, Pizzaria, Simuca, Boite, Café, Leitaria, Lanches, Pastelaria, Botequim, Churrascaria, Bares, Taberna, Sorvete, etc.

Assim sendo, quando o nome do assinante for: Sorveteria Bar Siqueira Campos, a pesquisa não considera as palavras Sorveteria e Bar. O nome pesquisado será Siqueira Campos. Normalmente as pessoas não sabem tratar-se de uma Sorveteria Bar e consultarão o Serviço de Informações como Restaurante ou Lanchonete Siqueira Campos, por exemplo. Em qualquer dos dois casos a pesquisa aos arquivos magnéticos será pelo nome Siqueira Campos, embora na tela de resposta a consulta apareça Sorveteria Bar Siqueira Campos.

A Tabela de Palavras a Serem Ignoradas apresenta algumas dezenas de palavras rigorosamente selecionadas dentre as quais podemos citar por ser muito usual: Cia, Companhia, Ltda, Limitada, Espólio, Sistema, Serviço, Consultoria etc.

As microfichas não se utilizam desta facilidade, tendo, portanto, que ser consultadas com o nome correto do assinante.

DADOS TÉCNICOS — EQUIPAMENTOS

Em final de 79 foi implantado um sistema experimental baseado no software Alpha Search. Durante o seu funcionamento forneceu valiosas informações para o novo sistema. Foi desenvolvido em dois meses e funcionou até dezembro de 80.

O novo sistema foi desenvolvido em 7 meses. Tempo esse gasto entre a decisão de seu início em meados de abril de 80 até o seu funcionamento em início de novembro de 80. A equipe que o desenvolveu executou as atividades de análise e desenho do sistema; análise e adaptação do software Alpha Search; análise, tratamento e depuração das informações; programação; testes de aplicação; projeto e instalação da parte física (mesas, terminais vídeo, visores de microfonia, linhas telefônicas, etc).

Foram instaladas 82 posições de informação contando com 68 terminais vídeos e 82 visores de microfichas. Os arquivos de Nome e Endereço estão em disco magnético 3350 utilizando 800 cilindros. O arquivo DE/PARA está em disco magnético 3330 organizado em dois arquivos mestres TOTAL que ocupam 38 cilindros. O arquivo Intermediário ocupa 5 volumes de fita magnética de 2.400 pés e com 1600 bpi (bytes por polegada).

São 715.000 terminais telefônicos cadastrados pela Telerj e Cetel. No tratamento das informações e depuração dos dados foram feitos 11 programas que já estão desativados e no sistema propriamente dito existem 31 programas, e 4 sub-rotinas (complemento, dígito de verificação e retira preposição e octal). A linguagem básica de programação foi o COBOL.

Dois dos arquivos do sistema estão em VSAM e outros dois em TOTAL. O sistema também se utiliza dos software Alpha Search e CICS e alguns utilitários.

As microfichas de nome e endereço são emitidas semanalmente para os 82 visores e as DE/PARA 2 vezes por semana.

Os terminais vídeos funcionam de 2.ª feira a 6.ª feira no horário de 06:00 horas às 21:00 horas e no sábado e domingo de 06:00 horas às 18:00 horas. No demais horários só funcionam os visores de microficha.

A TELERJ ATENDE À CHAMADA DO ANO INTERNACIONAL DA PESSOA DEFICIENTE.



*Hêlio Gomes da Silva
Auxiliar de consertos de telefones e mesas de ligações da Telerj.*

A Telerj está instalando orelhões especialmente adaptados para deficientes físicos.

Os primeiros já estão funcionando no Clube do Otimismo, na Sociedade dos Amigos dos Deficientes Físicos, no Clube dos Paraplégicos da Guanabara e na ABBR.

É a Telerj atendendo à chamada em 1981, quando a ONU pede a todos que façam alguma coisa pela adaptação do deficiente físico ao dia a dia das cidades, no trabalho e no lazer.

É a Telerj presente no Rio de Janeiro, trabalhando pelo bem estar de todos que vivem aqui.

1981.
*Ano Internacional
da Pessoa Deficiente.*

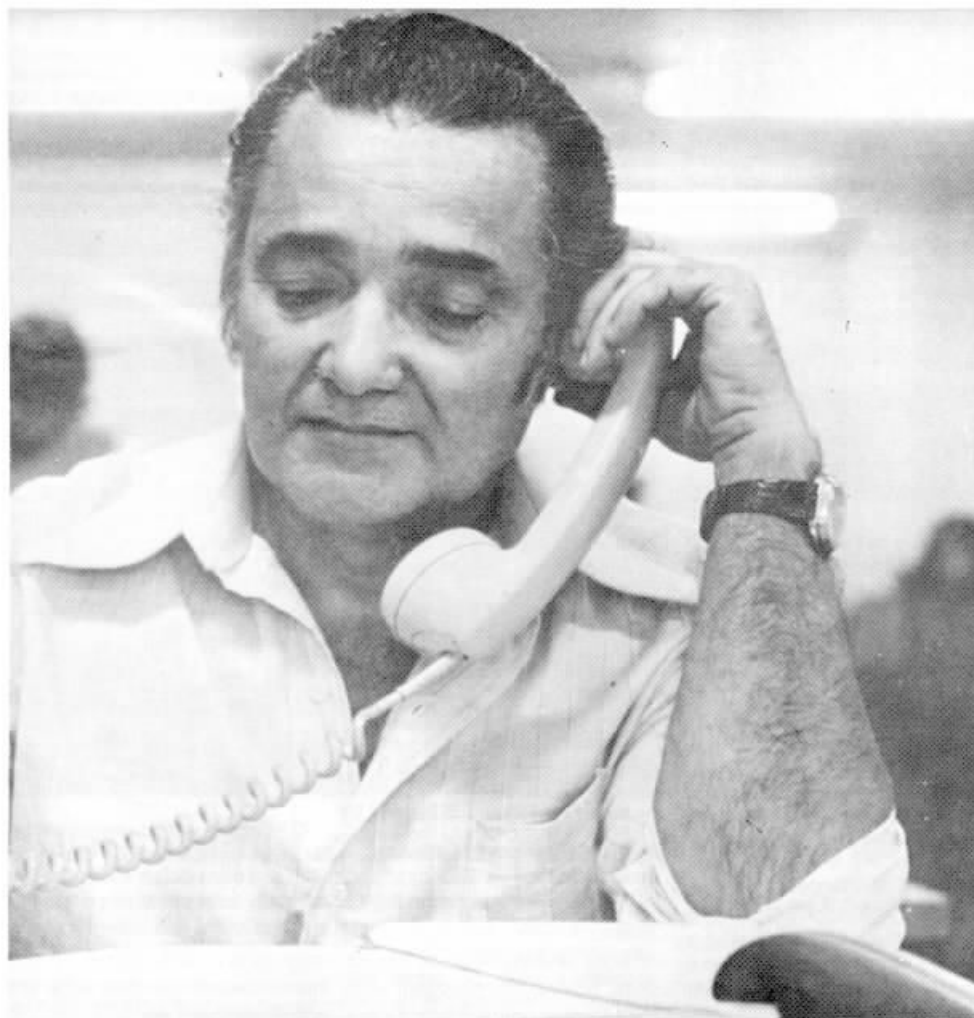
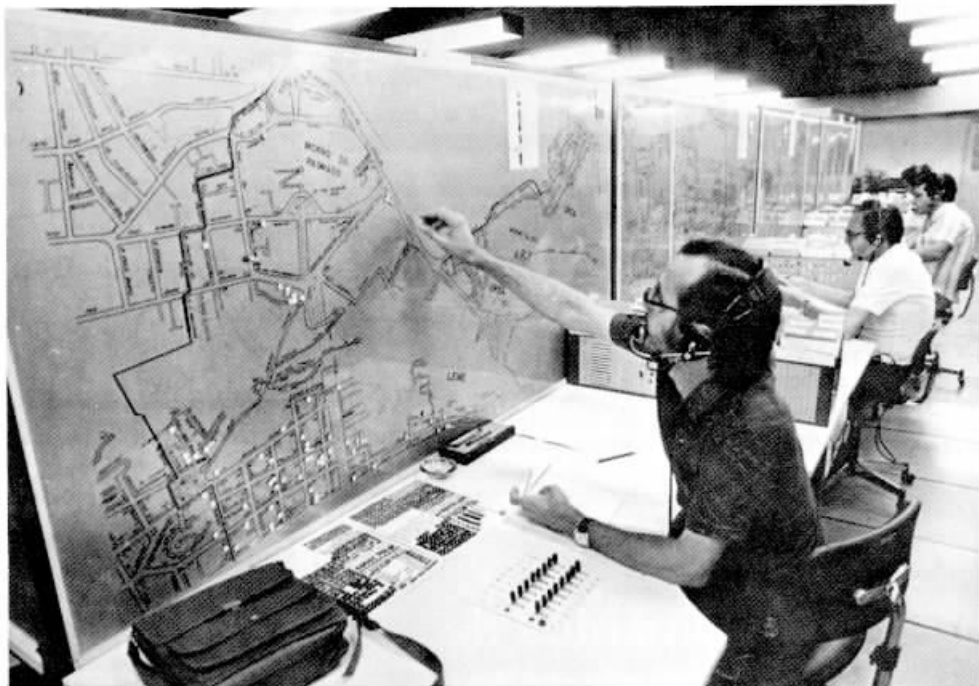


TELERJ
Empresa do Sistema Telebras

TRABALHANDO COMO NUNCA

No Leme, o terceiro Centro de Operações da Capital

Está em pleno funcionamento o Centro de Operações Leme inaugurado pela Telerj, dentro da sua meta "Assinante Respeitado". Instalado na Estação Leme — Av. Princesa Isabel, 320 — o novo Centro de Operações vai agilizar o atendimento ao assinante, tanto nas comunicações de defeitos (0103), como nas solicitações de serviços e esclarecimentos sobre contas (2040). O CO Leme é o terceiro da Capital, pois já estavam em atividade os Centros de Operações Leblon e Engenho de Dentro.



Florisval de Amorim é o Operário Padrão 81 da Telerj

Otécnico de operação e manutenção de cabos Florisval de Amorim é o Operário-Padrão 81 da Telerj. Com 34 anos de Empresa, ele foi eleito com 2.373 votos — mais 1 200 votos do que o segundo colocado.

A escolha do Operário-Padrão, dentro da campanha promovida pelo jornal *O Globo* e o Sesi, foi realizada em duas etapas. Inicialmente, os empregados indicaram seus candidatos pelo voto direto, preenchendo um cupom publicado no *Jornal da Telerj*. Os votos foram depositados em Caixas de Sugestões instaladas nos diversos setores da Empresa, na Capital e Interior.

Na segunda etapa da escolha, os empregados receberam, junto com o contra cheque, uma cédula com os nomes dos cinco candidatos mais votados. Ao mesmo tempo, o *Jornal da Telerj* publicava um quadro comparativo dos dados da vida profissional e familiar dos candidatos.

Telerj apresenta ao Detran plano de obras para 81

Com a finalidade de tomar conhecimento do plano de obras da Telerj para 1981 e 1982, que inclui, entre outros itens, a construção de 220 cabos telefônicos e a instalação de 35 mil novos telefones até o final deste ano, a Diretoria do Detran assistiu a uma palestra do diretor de Operações-Capital da Empresa, Mário Alcídio Lang Ferreira, e do chefe do Departamento

de Engenharia de Implantação, Heber Souza Maia. Todos os projetos apresentados durante a palestra, que envolvem diversas obras de rua, foram posteriormente enviados ao Detran, responsável pela concessão de licenças. Estiveram presentes, pelo Detran, o diretor geral, João Francisco Caldas Neto, o diretor de engenharia, Gilson Barbosa Peres, e o diretor de habilitação, Nonato Costa.



Brasil exporta equipamentos de telecomunicações

O Grupo Embracom vai exportar para o governo de Israel equipamentos de onda portadora para assinantes (carrier telefônico). O contrato inicial é de 200 mil dólares. Inicialmente, os equipamentos brasileiros, fabricados por esta empresa, serão testados e utilizados em caráter experimental nas redes telefônicas das cidades israelenses.

Embora figure entre os países mais desenvolvidos em telecomu-

nicacões e com importantes indústrias do setor, Israel importou, nos últimos anos, mais de 10 mil canais de carrier. Com a dinamização de seus serviços prosseguirá a sua política de importações, criando uma empresa controladora das telecomunicações, nos moldes da Telebrás. Assim, estará aberta uma grande perspectiva de maiores exportações para os produtos brasileiros, além da possibilidade de acordos de intercâmbio tecnológico.

Assinantes visitam centrais telefônicas do Interior

A Telerj implantou, este ano, um programa de visitas de assinantes às centrais telefônicas do interior do Estado do Rio de Janeiro. As primeiras cidades beneficiadas foram as da Baixada Fluminense — Nova Iguaçu, Mesquita, Duque de Caxias, Nilópolis, Belford Roxo, São João do Meriti e Vilar dos Teles. Em seguida, o programa foi estendido às cidades de Petrópolis, Teresópolis e Friburgo.

Até o final do ano, os assinantes dos distritos de operações Niterói, Volta Redonda e Campos também poderão visitar as centrais telefônicas as quais estão interligados seus telefones. Para isso, basta que se inscrevam, com antecedência, na Divisão de Relações com a Comunidade da Telerj.

Em todas as visitas, o técnico de administração Roberto Bendia, da Divisão de Relações com a Comunidade, exhibe slides e satisfaz a curiosidade de muitos assinantes, interessados em ver de perto, como são registrados os impulsos em seus telefones. Ele explica, ainda, que o contador de impulsos se assemelha ao odômetro de um automóvel, que marca a distância percorrida em movimento, quilômetro a quilômetro. Quando o telefone chamado é atendido, o contador é acionado e, à medida que se completam as ligações, os impulsos são registrados. No final do mês, o contador é fotografado e a diferença entre este resultado e o da conta telefônica anterior é impressa na conta.

Mais 38 mil terminais na expansão da Telemat

A Telemat, concessionária do sistema Telebrás para os Estados de Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, vai expandir sua rede de telefonia em mais 38 mil terminais nos próximos dois anos. Para tanto, a empresa mato-grossense firmou contrato, no valor aproximado de Cr\$ 900 milhões, com a Equitel S.A. Equipamentos e Sistemas de Telecomunicações, de Curitiba, Paraná, para a implantação de seis novas centrais telefônicas — duas ESK

Crosspoint 10.000E em Campo Grande e uma em Cuiabá, e três CP-24, em Naviraí, Alta Floresta e Sinop.

Além dessas aquisições, o contrato estipula, também, a ampliação de quatro outras centrais em operação nas cidades de Campo Grande, Cuiabá, Rondonópolis e Corumbá. Com esta expansão, a Telemat aumentará para 85 mil o total de terminais de sua rede na técnica ESK Crosspoint.

Instituído Prêmio Nacional de Ideias sobre Manutenção da Rede Telefônica

Um concurso de idéias, destinado a estimular a criatividade dos especialistas de manutenção de redes telefônicas, acaba de ser criado pela Avel do Brasil, empresa do setor de telecomunicações, com sede no Rio de Janeiro. Aberto a empregados dos serviços telefônicos ou de eletricidade, o concurso premiará soluções técnico-operacionais de pro-

blemas que envolvem defeitos das redes telefônicas.

O júri, composto de engenheiros da Avel, selecionará as melhores idéias, a cada dois meses. Em dezembro, será escolhida a melhor idéia do ano e seu autor receberá um prêmio de Cr\$ 100 mil. As melhores idéias bimestrais terão um prêmio de Cr\$ 5 mil.

Amazônia ganha a sexta estação para comunicações por satélite

A Embratel inaugurou, em Santarém, no Pará, mais uma estação terrena para comunicações por satélite. É a sexta estação implantada na Amazônia, onde já existem as de Porto Velho, Boa Vista, Manaus, Rio Branco e Macapá. Já se encontram também em condições de operação outras duas estações na mesma região: Cruzeiro do Sul e Oiapoque, e mais uma em Campo Grande. Até o final do ano, serão instaladas as estações de Altamira, Tabatinga, Tefé, Coari, Itaituba, Tarauacá, Sinop, Alta Floresta e Amapá. Também será implantada uma em Fernando de Noronha.

Segundo o presidente da Embratel, Helvécio Gilson, com o conjunto de 19 estações e mais a estação responsável pela coordenação do tráfego das comunicações domésticas por satélite, no Rio, — Tangará III, estará praticamente assegurada a estrutura básica para a implantação de um sistema nacional definitivo de comunicações por satélite.

Com a estação terrena para comunicações por satélite em Santarém, houve, de imediato, um aumento da disponibilidade de canais para os diversos serviços (telefonia, telex, transmissão de dados, fac-símile e telegrafia) e um canal exclusivo para televisão. Pelo sistema antigo de tropodifusão existiam apenas 60 canais disponíveis. Com a estação terrena, são acionados 72 canais, podendo chegar até 1872 canais, dependendo das necessidades locais.

A estação de Santarém é composta de equipamentos de comunicações e de uma antena parabólica, com 10 metros de diâmetro, para rastreamento do satélite reserva do Intelsat IV-A, que foi alugado pelo Brasil para as comunicações domésticas. O índice de nacionalização da estação, computando-se todos os equipamentos nela existentes (alimentador, transmissor, amplificador, sistemas de pressurização e de tele-impressão, multiplex e antena) é de 80%.

Conjunto de Medição

A Equitel S.A. Equipamentos e Sistemas de Telecomunicações, de Curitiba, Paraná, lançou no mercado um conjunto de medição para Multiplex. O equipamento é constituído por um medidor seletivo D2008-E e um gerador de nível W2008-E, que medem e testam sistemas de baixa capacidade balanceadas e sistemas coaxiais de 2.700 e 3.600 canais.

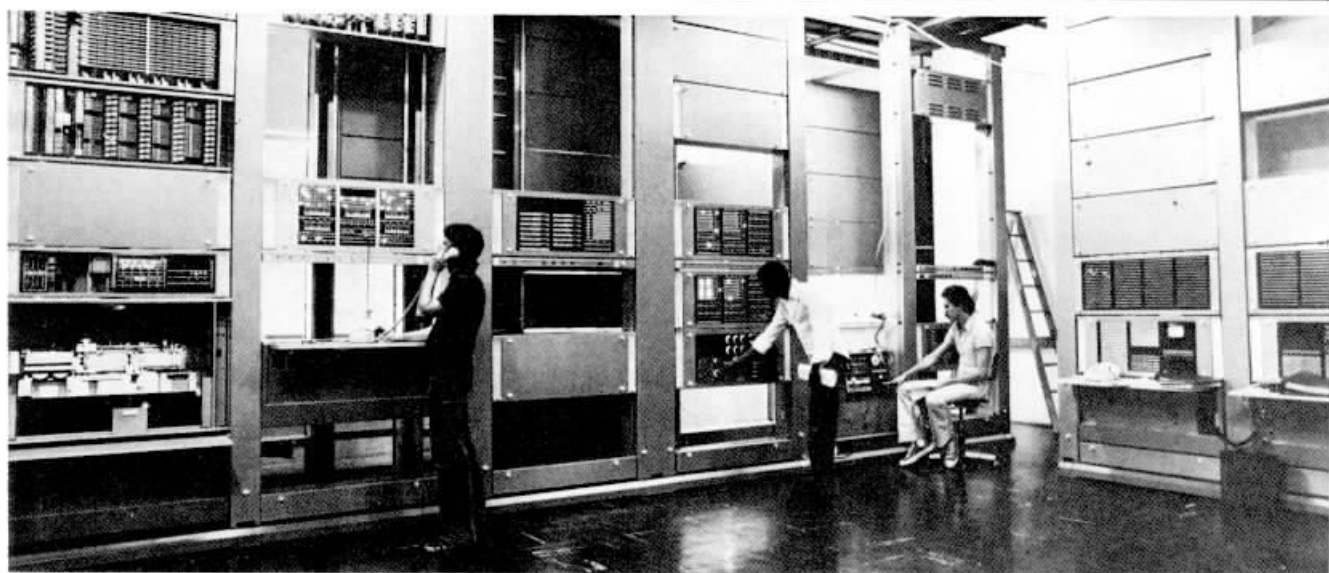
Como características técnicas do conjunto, destacam-se a faixa de frequência de 200 Hz a 18,6 MHz; precisão de frequência de 1.10^{-5} ; estabilidade de níveis de +20 dBm a -110dBm; controle automático de frequência na recepção; comutação automática da tensão de alimentação de 110/220 v, com opção para bateria.

DDD em Boa Vista

O ministro das Comunicações, Haroldo Correa de Mattos, o presidente da Embratel, Helvécio Gilson, e o presidente da Telebrás, José Antônio de Alencastro e Silva, inauguraram os novos equipamentos de telecomunicações que permitem ao Estado de Roraima utilizar o sistema automático de Discagem Direta à Distância — DDD.

Até então, Boa Vista apenas recebia ligações telefônicas por DDD de outros pontos do País

(tráfego entrante), mas não discava para fora pelo sistema direto (tráfego saínte), somente por intermédio da telefonista. A integração de Roraima por DDD foi possível graças a implantação da nova central telefônica da Telaima, equipada com juntores que permitem a interligação com os equipamentos da Embratel. Esta, por sua vez, aumentou a canalização para Boa Vista (de 48 para 96 canais) e fez ajustes em seus equipamentos de Belém, Manaus e Rio de Janeiro.



DDR amplia capacidade de atendimento de chamadas

A Telerj está oferecendo um novo tipo de serviço aos grandes assinantes da Capital: o DDR — Discagem Direta a Ramal, implantado nas Centrais de Alto Tráfego Santa Rita I e II e Arcos I e II. Através

do DDR, o assinante da rede pública discar diretamente, sem auxílio da telefonista, para o ramal que deseja (sempre um milhar), precedida do prefixo da mesa.

Quando se trata de ligação interurbana, ou através dos sistemas DDD e DDI, a vantagem da rapidez do DDR é ainda maior, porque o usuário fala mais depressa com o ramal que deseja e, conseqüente-

mente, paga tarifa menor pela ligação. As grandes empresas que adotam o DDR podem reduzir o número de mesas telefônicas, ampliando sua capacidade de atendimento de chamadas.

Botânicos entram em sintonia com a natureza

Botânicos e cientistas podem agora "ouvir" as plantas para saber de seu estado, através de um instrumento portátil, operado a bateria. Denominado "tradutor de bioatividade", o ins-

trumento monitora a atividade natural elétrica produzida pelas células das folhas, que indica importantes características da planta e sua reação ao meio ambiente.



Departamento de Correios alemão implanta estação rastreadora de satélites

O elevado número de satélites de comunicações meteorológicas e de pesquisas lançados ao redor da Terra tem criado sérias dificuldades no controle e leitura das informações transmitidas. Em consequência, pesquisadores estão desenvolvendo sofisticados equipamentos destinados a detectar e acompanhar os satélites em suas órbitas, a fim de controlar e indicar as medidas corretivas necessárias ao seu bom desempenho.

Com esta finalidade, o Departamento de Correios da Alemanha

Ocidental, órgão responsável pelo sistema de telecomunicações do País, implantou uma estação rastreadora na cidade de Darmstadt, que localiza, identifica e acompanha o curso desses satélites especiais. A Siemens AG, que liderou o consórcio que implantou a estação rastreadora, equipou o sistema com modernos aparelhos eletrônicos de detecção, análise e medição. Complementam o projeto duas antenas de grande porte, que realizam o trabalho de rastreamento.

Escócia implanta primeiro cabo submarino de fibras ópticas

O primeiro cabo telefônico submarino de fibras ópticas do mundo foi recentemente colocado no fundo lago Fyne, na Escócia. O lago foi escolhido porque oferece condições de maré e água salgada semelhantes às encontradas no Mar do Norte, onde deverão ser instalados os primeiros cabos comerciais de fibras ópticas. Na foto, o cabo é puxado para a margem, depois de ter sido retirado do navio de assentamento dos Correios Britânicos, *Iris*, que se vê ao fundo.



Na Capela de Santo Anselmo, na Catedral de Canterbury, sudeste da Inglaterra, a medicina vem em auxílio da arte. Restauradores estão usando um boroscópio, aparelho

para exames médicos internos, para diagnosticar a decomposição do emboço sob um mural do século XII. Uma sonda de fibra óptica ajustável é inserida cuidadosa-

mente através de um orifício no mural para permitir que o operador veja imagens ampliadas em uma peça ocular. As descobertas ajudam os restauradores a identificar e sanar o problema.

Medicina colabora na restauração de murais



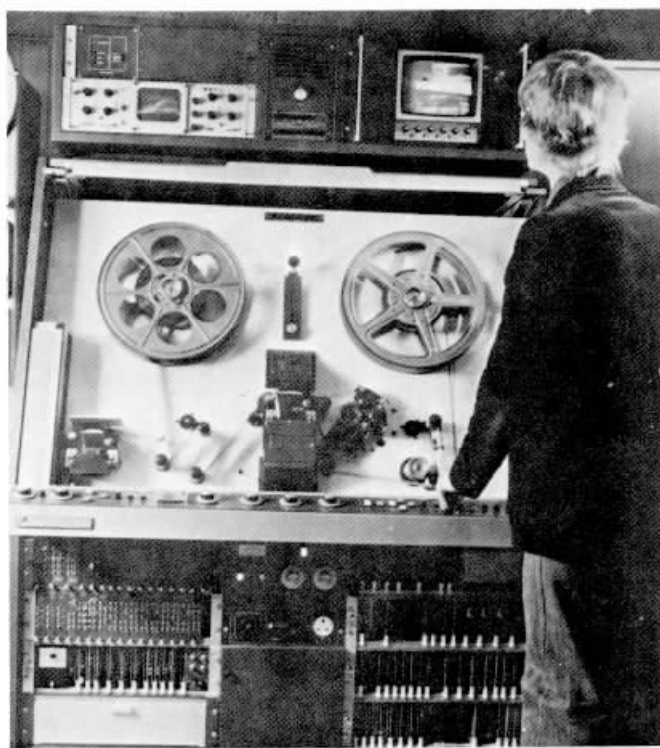
Grã-Bretanha cria aparelho conversor de slides em sinais de TV

Um equipamento capaz de converter diagramas positivos ou negativos de Super-8, 16 ou 35 milímetros, ou slides também de 35 milímetros em sinais diretos de TV monocromáticos ou coloridos, de acordo com todos os padrões mundiais para transmissão direta ou transferência para tape, ganhou recentemente um prêmio do Conselho de Desenho da Grã-Bretanha para produtos de engenharia.

O Telecine de ponto voador Mark III, como é chamado o equipamento, funciona focalizando um ponto de luz no filme, à medida que este passa a uma velocidade constante por um visor. O filme é submetido a duas varreduras, a

fim de produzir uma imagem entrelaçada, de acordo com a prática normal de televisão. Um motor giratório de desenho especial aciona o filme, que é mantido em constante tensão por um par de braços de mola.

O visor tem uma engrenagem para corrente acionada pelo filme, que fornece informação sobre a posição da moldura. O sistema é tão aperfeiçoado que mesmo um filme avariado, com perfurações rasgadas, pode ser bem reproduzido. Um sistema de sulcos e foto-sensores permite que a faixa sonora seja detectada no cabeçote do motor giratório, o que proporciona excepcional qualidade de desempenho.



Meteorologistas "vêm" chuva pela televisão



Grças a um novo sistema que está sendo desenvolvido na Grã-Bretanha no Real Centro de Sinalização e Radar, os meteorologistas poderão "ver" a aproximação de chuvas em telas de televisão. Denominado *Frontier*, o sistema recebe informações de uma rede nacional de radares meteorológicos que registram o avanço e a posição da chuva.

As informações são processadas e transmitidas por linha telefônica para o centro de computação do Real Centro de Sinalização e Radar, onde são reunidas e apresentadas como imagem de televisão na forma de um mapa do país, com cores mostrando as áreas de chuva, variando conforme o índice pluviométrico.

Suécia testa novos cabos telefônicos

Um novo tipo de cabo, feito de fibra de vidro e pesando menos de um por cento dos cabos comuns, apesar de ter uma capacidade até cinco vezes maior em volume de chamadas telefônicas, está sendo testado pela Companhia Sueca de Telecomunicações. O cabo foi desenvolvido pela Ericsson, de Estocolmo, sendo dotado de equipamento ótico, já que o som é transportado pela luz ao invés de corrente elétrica.

Os cabos comuns, por conterem muito cobre, pesam de 12 toneladas/1.000 metros, o que difi-

culta o trabalho de implantação e manutenção. O novo cabo pesa apenas 100 quilos/1.000 metros e é feito de fios da espessura de um cabelo e revestido de plástico para não ser afetado por descargas elétricas ou raios. Os atuais testes cobrem uma distância de 3 quilômetros e meio entre duas estações telefônicas, nas proximidades de Estocolmo. O objetivo do projeto é traçar um quadro do desempenho das características do novo sistema e determinar o tipo de treinamento necessário ao pessoal que irá operá-lo.

MOBRAL ADOPTA UMA NOVA LINHA DE ENSINO.

A LINHA DA TELERJ.

Para ampliar os conhecimentos da população, a Telerj acaba de assinar um convênio com o Mobral, destinado à implantação e operação de um Banco de Dados Culturais, utilizando o telefone como meio de informação e recurso didático.

Este é um passo revolucionário do sistema educacional de massa, que passa a beneficiar-se da evolução tecnológica, utilizando os meios de comunicação como recurso, permitindo um atendimento individualizado com melhor rendimento, e a garantia da mensagem direta em resposta às dúvidas da população do Rio de Janeiro.

Este Banco de Dados Culturais, que a Telerj e o Mobral montaram, começa proporcionando conhecimentos de História do Brasil, e se estenderá futuramente às áreas de Estudos Sociais, Ciências Físicas e Biológicas, Comunicação e Expressão, a nível de 1º grau, constituindo-se, a médio prazo, em um banco de dados sobre os assuntos de maior interesse da comunidade.

É só pegar o telefone e discar 266-5522.

Caso a pergunta seja simples, a resposta será dada imediatamente.

Se for uma pergunta não cadastrada no Banco de Dados, a resposta será dada posteriormente, também por telefone, no prazo mais curto possível.

Caso seja uma pergunta com um grau de complexidade que requeira pesquisa complementar, a resposta será enviada por carta, para o endereço que você indicar.

A Telerj dá a linha, o Mobral a resposta e quem sai ganhando é você.

**A NOVA LINHA DE ENSINO:
266-5522**



mobral



TELERJ

Empresa do Sistema Telebrás

TRABALHANDO COMO NUNCA

O VEÍCULO MAIS RÁPIDO DO MUNDO.

Esse é o veículo mais rápido do mundo. Basta acioná-lo e ele entra em contato com qualquer lugar. É uma questão de segundos. Por isso ele desburocratiza, economiza e combate a inflação. Com ele, ao invés de ir e esperar, você marca hora. Sem demora.

A Telerj sabe disso e vem imprimindo um ritmo acelerado em seu trabalho. Dinamizando suas realizações. Simplificando para economizar. E tudo para que você tenha maiores facilidades para usar esse veículo. Para que você racionalize seu dia-a-dia, suas decisões, sua própria vida.



TELERJ

TRABALHANDO COMO NUNCA



sino azul

Revista da Telerj • Ano 54 • N.º 400 • 1981

*I Jogos da
Independência*

**UMA FESTA
DE ESPORTE
E CIVISMO**



A OPÇÃO DA ECONOMIA.

Ao invés de gastar gasolina, tempo e dinheiro,
faça uma ligação.

Uma simples ligação.

Atualmente nossa sociedade está estruturada
para resolver uma infinidade de problemas
via telefone.

Deixe o automóvel na garagem.

Por telefone você pode comprar, vender, decidir,
consultar, marcar, confirmar.

Enfim, quase tudo pode ser feito
através de um telefone.

É só querer.

A Telerj sabe disso. E está se empenhando

ao máximo para ampliar o uso do telefone.

Em ritmo acelerado ela vem realizando um trabalho
de ampliação da rede que, quando concluído,
beneficiará mais de 70.000 assinantes. A Telerj
está aumentando o número de telefones públicos
nos bairros e favelas e implantando o sistema de
DDD em orlhões, mantendo seu programa de
modernização de equipamentos.

Tudo isso para você falar e ouvir com
muito mais facilidade. Faça essa opção.
Poupe gasolina. Use seu telefone.
Você vai economizar, desburocratizar
e combater a inflação.



TELERJ

TRABALHANDO COMO NUNCA

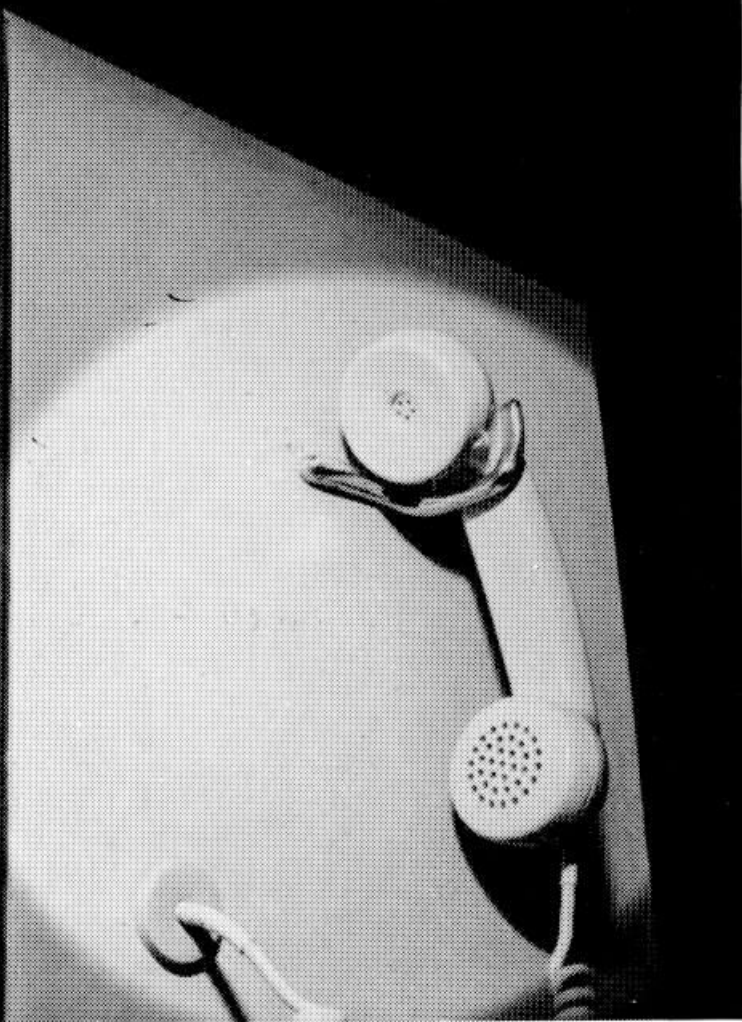
GASOLINA

TOTAL

LITROS

PARCELAS

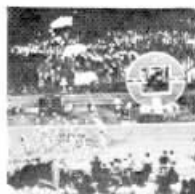
1000 LITROS



sino azul

Revista da Telerj • Ano 54 • N.º 400 • 1981

Índice



4 *Jogos da Independência — O esporte faz a festa*

No I Telearte, o talento de quem trabalha

A grande noite do Coral da Telerj

10 *Telefonia no Interior — Um novo avanço*

13 *Recuperação de centrais beneficia pequenas localidades*

16 *Ministro na ESG — Comunicações participam do desenvolvimento do País*

18 *Empregado satisfeito, maior produtividade*



27 *Em debate, o marketing de serviços*

35 *Redução do PAB, um esforço para melhorar a telefonia*

39 *Serviços por telefone — É só dar um alô*



45 *No rádio de hoje, telefone marca presença*

48 *Expansão na Capital — Um diálogo com as empreiteiras*

50 *Equipamento eletrônico supervisiona telefones públicos*

53 *Panorama*

Publicação do Departamento de Comunicação Social
Editor-Chefe — Nelson Luiz Souto Jorge
Editor-Responsável — Renato Francalanci
Chefe de Redação — Rogério Fabiano
Redatores — Maria Arlete Gonçalves, Maria Cristina Brasil, Mônica Cotta
Piersanti, Nícia Cherem Ribas e Shirley Fiorelli Costa

Programação visual — Lino Carvalho
Arte-final — Jonas Lourenço e Marieta Costa
Revisão e Acompanhamento Gráfico — Milton Costa
Redação: Av. Pres. Vargas, 2560, 8.º andar — 20213 Rio de Janeiro — Tel.
296-0105 Ramal 821 — CP450
Impresso na Companhia Gráfica Editora Barbero

Pela primeira vez no País, 11 empresas públicas e privadas, além das Forças Armadas, se unem para disputar um torneio esportivo, os I Jogos da Independência, promovidos pela Telerj como parte das comemorações da Semana da Pátria. A festa de abertura, assistida por mais de três mil pessoas no Estádio Célio de Barros, no Maracanã, foi marcada por muita emoção, beleza e civismo.

Sexta-feira, 28 de agosto, 19 horas. No Estádio de Atletismo Célio de Barros, Maracanã, mais de três mil pessoas aguardavam nas arquibancadas a abertura dos I Jogos da Independência, promovidos pela Telerj. Pela primeira vez no Brasil, empresas privadas, públicas e Forças Armadas iriam se reunir num torneio esportivo, com o objetivo de incentivar a integração da comunidade nas comemorações da Semana da Pátria.

A festa de abertura teve início quando um atleta, levando a Bandeira da Ordem Militar de Cristo, entrou na pista do estádio, seguido de um desfile de bandeiras históricas. A primeira foi a Real, instituída em 1481, seguida das de Dom João III, criada em 1521; de Dom João IV, também chamada Bandeira da Restauração, de 1640; do Principado do Brasil, instituída em 1647; de Dom Pedro II, de Portugal, criada em 1683; do Reino de Portugal, Brasil e Algarve, instituída em 1816; Imperial, criada em 1822, após a Independência, e a penúltima bandeira brasileira, que vigorou apenas por quatro dias, de 15 a 19 de novembro de 1889, depois da Proclamação da República.

Em seguida, um momento de empolgação e civismo: ao som de foguetes, um grupo de 140 empregados da Telerj foi até o centro do gramado, desdobrando o imenso Pavilhão Nacional que tremula no mastro monumental de Brasília, sob os aplausos entusiasmados de toda a assistência. Ao mesmo tempo em que o locutor contava ao público a história da criação da Bandeira que "para nós, brasileiros, é o emblema de nossa união", os 140 empregados exibiam o Pavilhão, dando uma volta olímpica pelo estádio.

A FESTA DO ESPORTE

O desfile das delegações participantes dos I Jogos da Independência foi aberto pelo Banco do Estado do Rio de Janeiro — Banerj, cujos atletas usaram uniformes verde e branco. O show à parte foi dado pelas crianças carregando balões de gás, enquanto o narrador Eliakin Araújo contava a história "de um banco que nasceu municipal, viveu estadual e cresceu nacional".

A seguir, desfilou a delegação da Caixa Econômica Federal, toda em azul e branco, tendo à frente um grupo de crianças com letras formando o nome da empresa, que este ano completa 120 anos. A terceira delegação a se apresentar foi a da Marinha, com sua tradicional banda tocando *O cisne branco*. Seus atletas foram bastante aplaudidos pelo público que lotava o estádio.

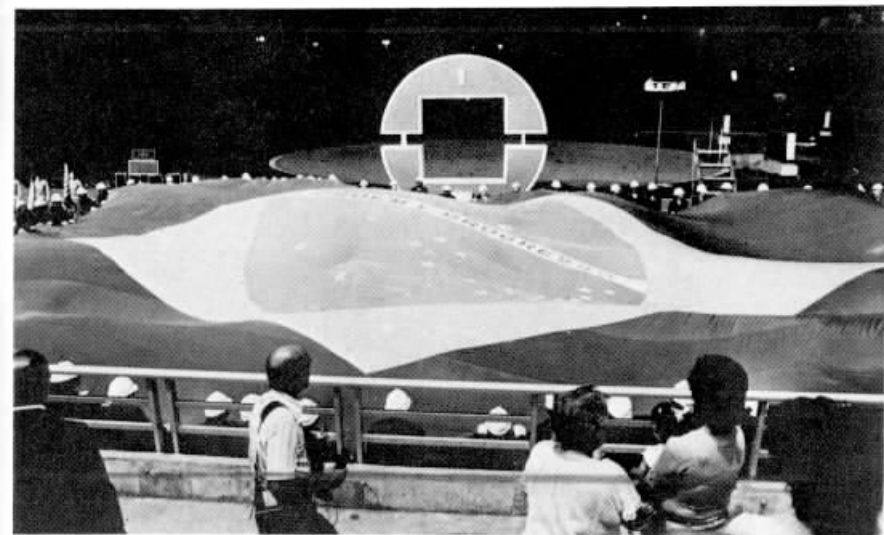
Sempre presente nas competições de esporte amador, a delegação da Embraetel também marcou presença na festa de abertura. Com uniforme azul e branco, a representação de Furnas recebeu muitos aplausos, principalmente pela baliza que abria o desfile.

A Interbrás — subsidiária da Petrobrás — foi a sexta empresa a se apresentar, tendo conquistado muitos aplausos quando, de dentro de uma enorme caixa de madeira, simbolizando as exportações brasileiras, saiu uma baliza fazendo acrobacias. A Light desfilou em seguida, tendo à frente um grupo de lobinhos, escoteiros e bandeirantes, acompanhados dos representantes das associações esportivas da empresa, com suas respectivas bandeiras.



Troféu Jogos da Independência

te faz a festa



O desdobramento do Pavilhão Nacional e o desfile do pessoal da rede da Telerj, dois momentos de civismo e empolgação.



JOGOS DA INDEPENDÊNCIA

A Petrobrás, oitava a desfilar, marcou o seu desfile com um grupo de moças carregando pompons azul e branco, no estilo das torcidas esportivas americanas. Elas apresentaram uma coreografia bem ritmada, enquanto repetiam o nome da empresa. A representação das Casas Sendas pisou na pista do Estádio com muita empolgação, e foi aplaudida de pé pelo público. Todos vibraram com a banda que abriu o desfile, vestindo uniforme preto, vermelho e dourado. À frente, veio a baliza Isabel Cristina, de apenas 14 anos, que deu um verdadeiro show de acrobacias e muita graça. Atrás da banda, um grupo de atletas se apresentou empunhando bandeiras vermelhas e brancas, seguidos de moças com uniforme das caixas dos supermercados, portando adereços de mão em forma de girassol.


Um grupo de tradições gaúchas, que tocou e dançou músicas do folclore do Rio Grande do Sul, deu início ao desfile da Varig, empolgando os presentes. Depois, foi a vez da história da empresa, apresentada por funcionários vestidos com uniformes dos tripulantes dos aviões, de 1930 até 1981. Oito enormes painéis fotográficos contavam a evolução da aviação, vindo a seguir um grupo simbolizando os empregados, desde cozinheiros até pessoal da manutenção. O tucano, símbolo do turismo da Varig, compareceu, seguido de crianças e de vários personagens da Disneylandia. As localidades servidas pela empresa foram representadas por moças com trajes típicos brasileiros e estrangeiros. Após uma apresentação dos estandartes portados por atletas, o desfile da Varig terminou com uma homenagem à Independência, por um grupo usando trajes da família imperial.

Com uma contagem regressiva, anunciada ao microfone e no painel luminoso, a representação da Telerj entrou na pista, encerrando o desfile de abertura. À frente vinha o empregado Wilson Tobias, de Nova Iguaçu, empunhando a marca-símbolo da Telerj. Logo atrás, o operário-padrão 81, Florisval Amorim, trazendo a bandeira da Empresa.

Após o desfile das bandeiras das delegações das empresas participantes dos I Jogos da Independência, surgiu a Miss Telerj 81, Fernanda Maria do Amaral Carneiro, no centro de uma enorme coroa iluminada. A mulher que



A representação da Telerj, um dos pontos altos do desfile de abertura.



Nelson Luiz destacou a integração dos brasileiros através do esporte.



trabalha na Empresa foi representada pelas telefonistas e assistentes comerciais, que desfilaram com o novo uniforme. Atrás delas, um contingente de empregados da rede simbolizava a linha de frente da empresa.

As bandeiras das várias seleções que disputam os jogos internos da Telerj, os arcos olímpicos e os atletas participantes das competições dos I Jogos da Independência compuseram o desfile. Os filhos dos empregados também compareceram, vestidos com as roupas do Teleco e da Teca — símbolos do homem e da mulher da Telerj. No meio, uma alegoria com os dois personagens ganharam o espaço, levantados por diversos balões de gás coloridos. Encerrando o desfile, veio a Banda do Teleco com sua alegria e empolgação.

ESPORTE: FATOR DE INTEGRAÇÃO

A seguir, foram hasteadas as bandeiras brasileira, do Estado do Rio de Janeiro, do município e das empresas participantes, ao som do Hino Nacional Brasileiro. A bandeira brasileira foi hasteada pelo chefe do gabinete do Ministério das Comunicações, Hélio Nazário Leal; do Estado, pelo secretário de Justiça do Estado, desembargador Vicente de Faria Coelho, representante do governador Chagas Freitas; e do município, pelo deputado Jorge Leite. As bandeiras das empresas foram hasteadas pelo presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge; presidente da Varig, Hélio Smidt; presidente da Embratel, Helvécio Gilson; presidente de Furnas, Licínio Seabra; além de representantes das demais delegações participantes.

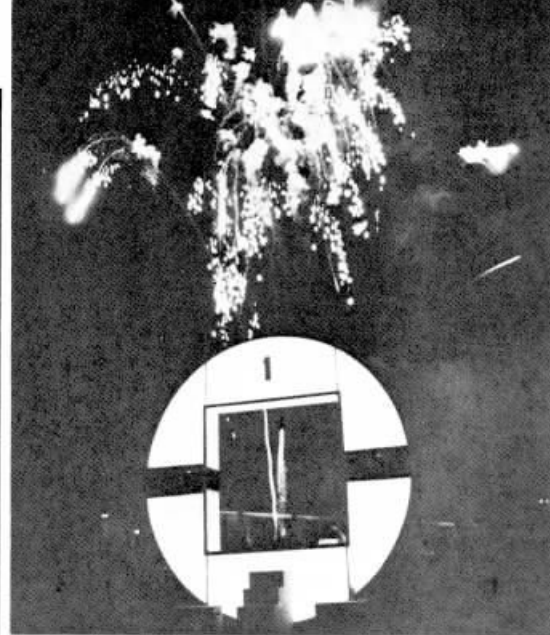
Em seguida, o presidente da Comissão Organizadora dos I Jogos da Independência, Nelson Luiz, fez um breve discurso sobre o objetivo do torneio, que é a integração dos brasileiros através do esporte e a comemoração de uma data muito especial, o dia da Independência do Brasil.

— E quando se fala em Independência, pensa-se logo em parada militar. Mas hoje temos a participação do povo, pois Independência é alegria, é festa, é folclore, é samba. É o aniversário do Brasil e o Brasil somos todos nós — concluiu Nelson Luiz.

Em seguida, o secretário de Justiça do Estado, Vicente Faria Coelho, definiu o esporte como “um formidável instrumento de participação dos povos”, e declarou abertos os I Jogos.

EMOÇÃO E VITÓRIA

De repente, o estádio ficou totalmente às escuras, iluminado apenas pelo símbolo da Telerj, colocado como pódio. O céu se coloriu e se iluminou de fogos de artifício e entrou na pista o



atleta da Telerj Marcos da Silva Frost, que deu a volta olímpica pela pista, conduzindo o fogo simbólico. A beleza do espetáculo causou grande emoção nos presentes. Marcos acendeu a pira olímpica e, logo após, o atleta Victor Barcellos prestou o juramento dos atletas, ao mesmo tempo em que se lia, no painel eletrônico: “Que esta chama ilumine nossas mentes e aqueça nossos corações no ideal de fraternidade e de entendimento”.

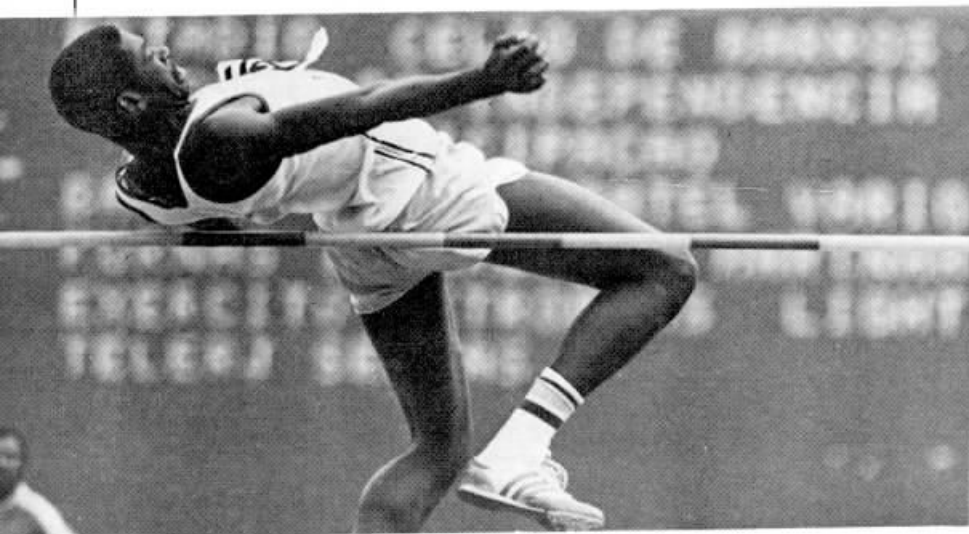
No final do espetáculo, o júri especial, formado por Márcio Murgel, da Oliveira Murgel Propaganda; Luiz Gonzaga Dale, vice-presidente da Riotur; Aparício Marinho, deputado estadual; Ana Maria Tornaghi, relações públicas; Haroldo Costa, produtor de espetáculos; e Reinaldo José Rodrigues, repórter do jornal O Dia, anunciou o resultado do desfile de abertura, aplaudido por todos: 1.º lugar — Varig; 2.º lugar — Telerj; 3.º lugar — Casas Sendas; 4.º lugar — Marinha; 5.º lugar — Banerj; e 6.º lugar — Light. Os prêmios foram entregues por Nelson Luiz, presidente da Comissão Organizadora.

A escolha foi considerada difícil, pelo júri especial, já que ao final do desfile estava formado um impasse: a Telerj e a Varig empataram. A solução ficou por conta do presidente do júri, Luiz Gonzaga Dale, que fez vigorar o seu voto anterior, para a Varig. Para ele, iniciativas como essa são extremamente importantes, “pois demonstram o verdadeiro espírito de civismo do trabalhador brasileiro”.

O produtor de shows Haroldo Costa julgou a harmonia do conjunto. Acostumado a grandes espetáculos, ele elogiou a qualidade da apresentação das delegações. O publicitário Márcio Murgel, que observou a criatividade e improvisação, disse que “votar foi a coisa mais difícil que fiz ultimamente, pois a Telerj e a Varig deram um banho de beleza”.

JOGOS DA INDEPENDÊNCIA

Nas provas de atletismo, os representantes da Telerj mostraram sua garra.



A beleza e o uniforme das delegações foram julgadas por Ana Maria Tornaghi. Ela considerou a delegação da Telerj a mais completa, em termos de enredo, harmonia, colorido das roupas e produção do desfile, "que traduz o espírito de organização que a Empresa tem hoje". Garbo, marcialidade e animação ficaram por conta de Reinaldo Rodrigues, que destacou "o espírito de conagração entre as empresas e a participação de empregados e familiares numa festa cívica". Aparfício Marinho, que julgou os aspectos de concentração, pontualidade e efetivo, parabenizou a Telerj pela realização da festa.

AS PRIMEIRAS COMPETIÇÕES

Logo após a festa de abertura, teve início o torneio de atletismo, que abriu os I Jogos da Independência. Foram as seguintes as provas disputadas: *Atletismo Masculino* — 1.500 metros rasos, 100 metros rasos, arremesso de peso, salto em altura, salto em distância, 400 metros rasos, 200 metros rasos e revezamento 4 x 100; *Atletismo Feminino* — salto em altura, arremesso de peso,

salto em distância, revezamento 4 x 100, 100 metros rasos e 200 metros rasos.

O primeiro troféu foi conquistado pela equipe feminina da Telerj, com 121 pontos, seguida da Caixa Econômica (2.º lugar, 46 pontos), Petrobrás (3.º lugar, 29 pontos) e Varig (4.º lugar, 11 pontos). Na prova de atletismo masculino, a Marinha conquistou o troféu de primeiro lugar (141 pontos), seguida de Telerj (2.º lugar, 70 pontos), Embra-tel (3.º lugar, 28 pontos), Petrobrás (4.º lugar, 19 pontos) Caixa Econômica Federal (5.º lugar, 8 pontos), Casas Sendas (6.º lugar, 6 pontos), Furnas (7.º lugar, 5 pontos), Light (8.º lugar, 4 pontos), Varig (9.º lugar, 1 ponto). Embora a Marinha tenha conquistado o primeiro lugar, seus pontos não somam para o cômputo geral, por ter participação *hors concours*. A decisão foi tomada pela comissão julgadora, com base no artigo 13 do Regulamento dos Jogos, já que a Marinha não se fez representar em pelo menos oito modalidades.

No I Telearte, o talento de quem trabalha

Mais de mil pessoas compareceram ao Museu do Telefone (Rua Dois de Dezembro, 63, Flamengo), para a inauguração, pelo presidente Nelson Souto Jorge, do I Salão de Arte — Telearte, e entrega de prêmios aos artistas plásticos classificados como autores dos melhores trabalhos. A exposição, promovida pela Telerj, fez parte das comemorações da Independência.



Romance, um dos trabalhos premiados.

Com o objetivo de estimular e descobrir novos valores, além de promover o intercâmbio entre várias empresas públicas e privadas, a Telerj organizou o I Salão de Arte — Telearte, que reuniu 140 artistas plásticos amadores e profissionais entre seus empregados e de outras empresas participantes dos I Jogos da Independência: Furnas, Caixa Econômica Federal, Casas Sendas, Embra-tel, Petrobrás, Varig, Light, Marinha e Interbrás.

Renato Pugliese da Silva, chefe da Seção de Instalação e Projetos de Rotina (OCC-2), deu à Telerj o segundo lugar na categoria artesanato com um espelho trabalhado com vitrô (*Romance*) que fez com a intenção de presentear sua mulher Dinorah pelo aniversário de casamento. Renato, como a maioria dos artistas presentes, achou "espetacular a oportunidade de uma exposição com artistas de outras empresas".

PREMIADOS

O presidente Nelson Souto Jorge entregou aos classificados em primeiro, segundo e terceiro lugares (respectivamente 30, 20 e 10 mil cruzeiros) seus prêmios, diplomas a todos os participantes e um troféu à Light, empresa que apresentou o melhor conjunto de trabalhos expostos.

Foram os seguintes os premiados: Escultura: 1.º) *Finalle*, de Thomaz Pereira Filho, Furnas; 2.º) *Maternidade*, de Ana Maria da Costa Castro, Caixa Econômica Federal; 3.º) *O feto*, de Alexandre Carlos Barel, Petrobrás. Artesanato: 1.º) *Caixas I, II, III*, de João Magalhães, Light; 2.º) *Romance*, de Renato Pugliese da Silva, Telerj; 3.º) *Figura II*, de Nuiç César Sampaio Pereira, Petrobrás. Pintura: 1.º) *Armadilha*, de José Cláudio C. da Fonseca, Furnas; 2.º) *A rosa*, de Hilney Passos Nobre, Petrobrás; 3.º) *Pintura sem título*, de Venceslau Galera, Varig. Fotografia: 1.º) *Elegia à loucura*, de Marcus Mendra, Caixa Econômica Federal; 2.º) *Pescador*, de Emanuel Soares M. Coutinho, Petrobrás; 3.º) *Mãos I*, de Antônio Carlos Braz, Furnas.

JÚRI

Para selecionar as obras premiadas, entre as 350 expostas, a Telerj convidou um júri altamente representativo das categorias especificadas no I Salão de Arte — Telearte. Fizeram parte do júri o escultor Holoassy Lins, o pintor José Maria Dias da Cruz, o fotógrafo Antônio Néri, o presidente da Associação Brasileira de Arte Fotográfica, Antônio Carlos de Araújo Sá, o escultor Jaime Sampaio, a diretora do Museu do Folclore Edison Carneiro, Célia Maria Corsino, o pintor Orlando Brito e o diretor do Museu do Telefone, Tobias Telles de Souza, que presidiu a comissão julgadora.

Depois de agradecer a colaboração do júri, o apoio das entidades participantes e, principalmente, os artistas que expuseram seus trabalhos, o presidente Souto Jorge disse que "uma das finalidades da abertura deste salão, além de estimular a criação artística, é abrir um novo espaço na cidade do Rio de Janeiro para exposições artísticas e outras manifestações capazes de contribuir para o desenvolvimento cultural da comunidade".

Compareceram à inauguração do I Salão de Arte — Telearte, o diretor de Operações da Telebrás, Raul Del Fiori, a diretoria da Telerj, o presidente da Light, Luís Oswaldo Norris Aranha, o presidente da Embratel, Helvécio Gilson, o presidente interino da Cetel, Cassio Dario de Araújo, e representantes de todas as empresas participantes.

A grande noite do Coral da Telerj

Ao estrear ao lado da Orquestra Sinfônica Nacional, um grupo de 42 vozes emocionou a platéia e foi aplaudido de pé, na Sala Cecília Meireles, na Semana da Independência. Era o Coral da Telerj, formado por empregados. O regente, maestro Armando Prazeres — responsável pelo desempenho do coral — ficou satisfeito, pois "todos estiveram seguros e harmoniosos"



Nos bastidores da Sala Cecília Meireles, famosa pela realização de grandes espetáculos de música erudita, a expectativa era grande entre o pessoal da Telerj, diante da responsabilidade da estréia ao lado da Orquestra Sinfônica Nacional, depois de quase um ano de intensos ensaios.

Após a primeira apresentação da Orquestra, sob a regência de Armando Prazeres, o coral entrou no palco vestindo as cores da Telerj. Aos primeiros acordes de *Because of you*, de Robert Wilkinson, a harmonia das vozes cresceu, num repertório com predominância do popular brasileiro, transposto para coral: *Eu sonhei que tu estavas tão linda*, de Lamartine Babo; *Boiadeiro*, de Clecius Caldas (com solo de Eduardo Aragão); *Aquarela do Brasil*, de Ari Barroso, e *As pastorinhas*, de Noel Rosa. Na primeira parte, o grupo de percussão do coral da ECT — Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos — concorreu também para o êxito do recital.

Na abertura do espetáculo, o diretor do Museu do Telefone, Tobias Telles de Souza, responsável pelo coral, disse que sua criação é parte da meta *empregado satisfeito*, estabelecida pela administração da Empresa, e agradeceu a colaboração do secretário de Educação e Cultura do Estado do Rio de Janeiro, Arnaldo Niskier; do diretor da Rádio MEC, Heitor Salles; do diretor da Sala Cecília Meireles, Jacques Klein; do regente titular da Orquestra Sinfônica Nacional, Alceu Bocchino; e da diretoria da Telerj.

O diretor do Museu do Telefone agradeceu também à convidada especial da noite, a cantora lírica portuguesa Maria Manoela Abigail. E, referindo-se ao trabalho coeso do pessoal, definiu o grupo como "um coral jovem, que canta afinado o ano inteiro".

A Orquestra Sinfônica Nacional da Rádio MEC compareceu com 69 componentes — cerca de 90% do total de elementos — no espetáculo de estréia do Coral da Telerj. A primeira parte do programa incluiu peças de: Wagner (abertura da ópera *Mestres cantores*), Tchaikowsky (suíte *Quebra nozes*) e Franz von Suppé (abertura da *Cavalleria ligeira*).

Na segunda parte, a orquestra executou *Prelúdio das bachianas n.º 4*, de Heitor Villa-Lobos, e *Batuque*, de Oscar Lorenzo Fernandes. Ao final, a OSN e o Coral da Telerj brindaram o público com uma coletânea de clássicos, que incluiu: *Largo* (ópera *Xerxes*), de Handel; *Coro da Páscoa* (ópera *Cavallaria rusticana*), de Mascagni; *Panis angelicus*, de Cesar Franck (com solo de Maria Manuela Abigail); *Va pensiero*, de Verdi; *No jardim de um mosteiro*, de Albert Ketelby; e *Invocação em defesa da pátria*, de Villa-Lobos.

OPINIÕES

No intervalo, o presidente Nelson Souto Jorge, acompanhado de sua mulher, D. Maria Souto Jorge, recebia os cumprimentos pelo empenho de levar adiante um projeto cultural para empregados da Empresa e não escondia o orgulho pelo bom desempenho do grupo da Telerj.

Na opinião do diretor Técnico, Luiz d'Alpoim Beda dos Reis, "o coral venceu a dificuldade da sofisticada interpretação de *Aquarela do Brasil*". Para o pintor José Maria Dias da Cruz, que foi júri do I Salão de Artes — Telearte, "os conjuntos demonstraram que já têm o refinamento necessário a uma boa apresentação".

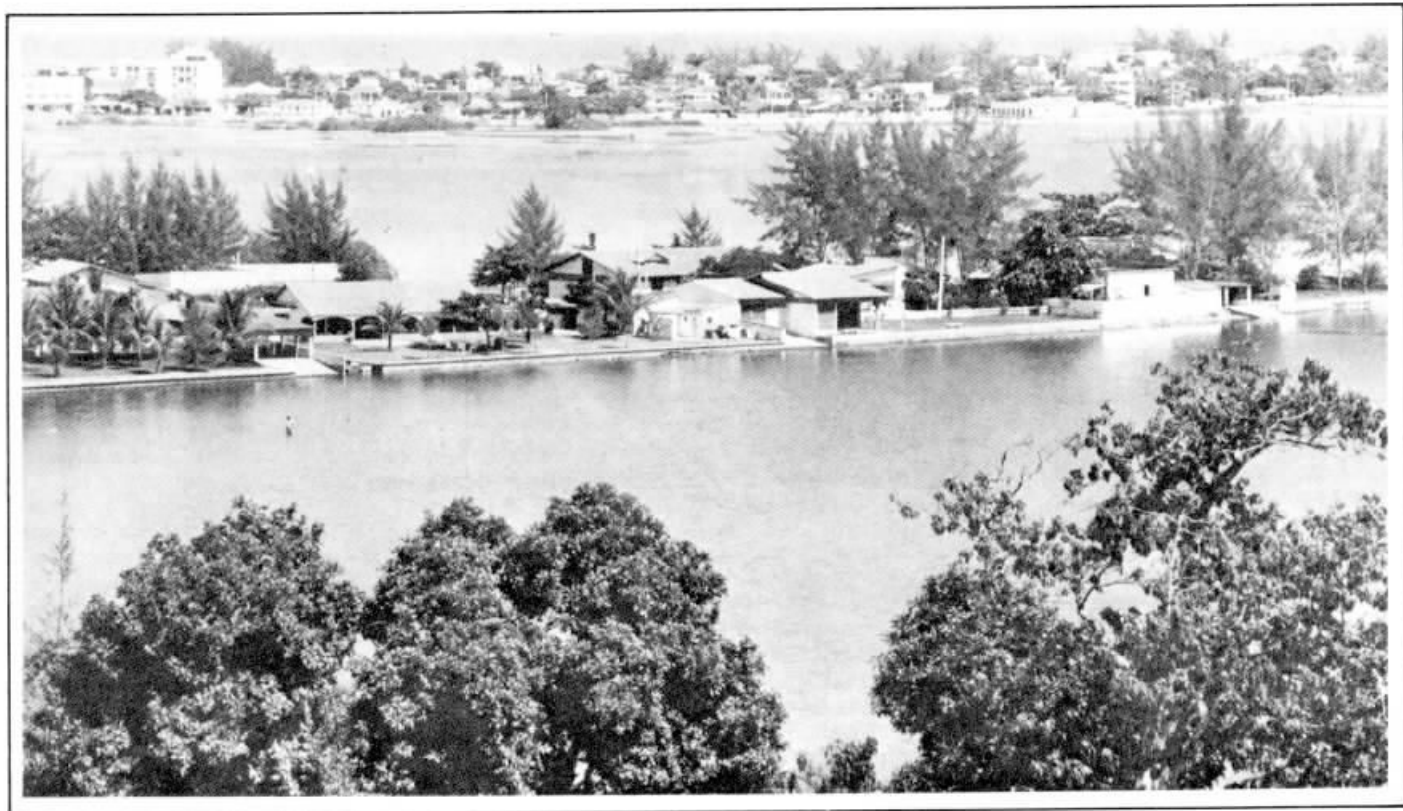
Milton Macieira, inspetor da OSN, previu, ao final do espetáculo, um futuro profissional para o Coral da Telerj: — Os integrantes demonstraram disciplina e sensibilidade musical, ressaltou.

Entusiasmado com a estréia, o presidente do Sindicato dos Telefônicos do Município do Rio de Janeiro, Nominando Martins, manifestou interesse em levar o coral para uma apresentação no sindicato. ●

Telefonia no Interior

UM NOVO AVANÇO

Em prosseguimento à política do governo federal de interiorização da telefonia, mais três localidades foram recentemente beneficiadas com sistema telefônico automático: Saquarema, Sampaio Corrêa e Sumidouro. As novas centrais representam um total de mais 364 terminais no Interior do Estado do Rio de Janeiro, vindo se somar aos 293.156 telefones instalados em municípios fluminenses.



Instalada em três cabines-reboque, em um terreno com 1.500 metros quadrados, a nova central automática de Saquarema foi inaugurada pelo presidente Nelson Souto Jorge e pelo prefeito do município, Porphirio Nunes de Azeredo, que cortaram a fita simbólica.

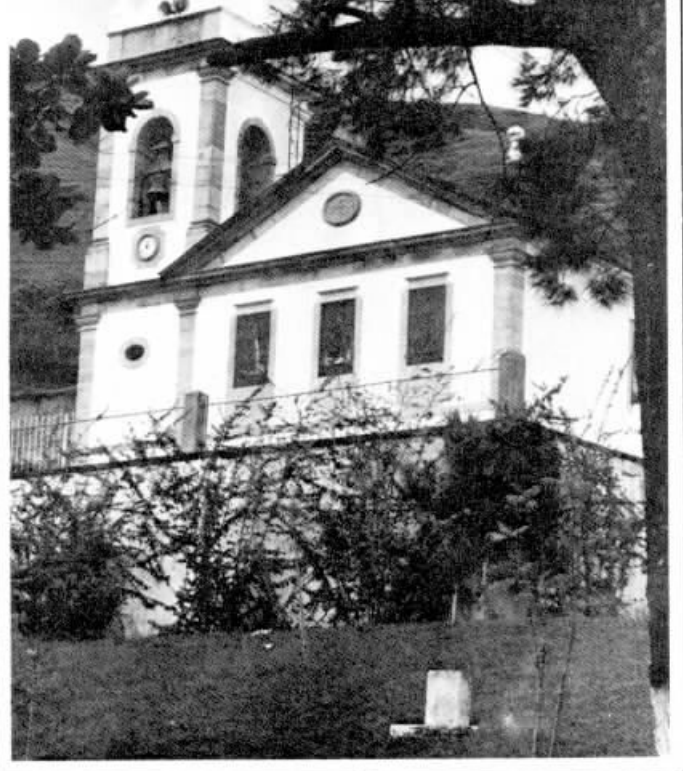
O feriado municipal — 140.º aniversário da emancipação de Saquarema — permitiu a presença de muitos moradores na festa de inaugura-

ção, animada por foguetes e pela Lira Nossa Senhora de Nazareth.

Nelson Souto Jorge fez um rápido discurso, falando da nova central, "que, transportável, prova nosso esforço e interesse em dotar a cidade de telefonia automática, uma reivindicação já muito antiga de todos vocês".

— A nova central está equipada com 300 terminais e integrada aos sistemas DDD e DDI, através

*Saquarema, Sampaio Corrêa e Sumidouro
estão mais próximos do Rio graças à
telefonia automática.*



SAMPAIO CORRÊA

Além da central de Saquarema, a Telerj inaugurou no mesmo dia um posto de serviço na localidade de Sampaio Corrêa, terceiro distrito de Saquarema, beneficiando moradores que não contavam com nenhum serviço de telefonia.

Todos os moradores compareceram à inauguração, aplaudindo e dando vivas à Telerj e ao prefeito Porphirio Nunes de Azeredo. A banda da Irmandade Santo Antônio contribuiu para a alegria geral, tocando marchas e até mesmo o "Parabéns pra você", por causa do aniversário do município.

O posto de serviço da Telerj está instalado em uma casa cedida pela prefeitura, ao lado da subdelegacia de polícia e do subposto de saúde. No interior da casa há uma mesa para a telefonista, uma cabine telefônica e uma sala onde estão os transmissores. O posto está ligado à central de Saquarema, com acesso aos sistemas DDD e DDI, sendo o sistema de transmissão feito através de rádio monocanal.

FESTA EM SUMIDOURO

No dia em que comemorou o 91.º aniversário de sua emancipação política, Sumidouro ganhou festa e muitos presentes, entre eles uma central telefônica automática com 64 terminais e acesso direto às áreas de código DDD 021 (Regional Rio) e 0249 (Itaperuna, Miracema, Natividade, Santo Antônio de Pádua, Porciúncula e Bom Jesus de Itabapoana). A nova central é do tipo PC-32, fa-

do código 0246, permitindo fazer ligações diretas, sem auxílio da telefonista, para todos os Estados do Brasil e dezenas de países em quatro continentes.

O presidente da Telerj agradeceu aos empregados "o apoio que todos vêm dando à nossa diretoria em todas as suas realizações, e também ao pessoal da Diretoria Técnica e Diretoria de Operações-Interior, que trabalhou na implantação da central. "Espero também que o sistema sirva para o maior progresso desta terra e para o conagraçamento entre as pessoas."

LIGAÇÃO INAUGURAL

O prefeito Porphirio Nunes de Azeredo fez a ligação inaugural para o vice-governador do Estado

do Rio de Janeiro, Hamilton Xavier, que agradeceu a escolha de seu nome.

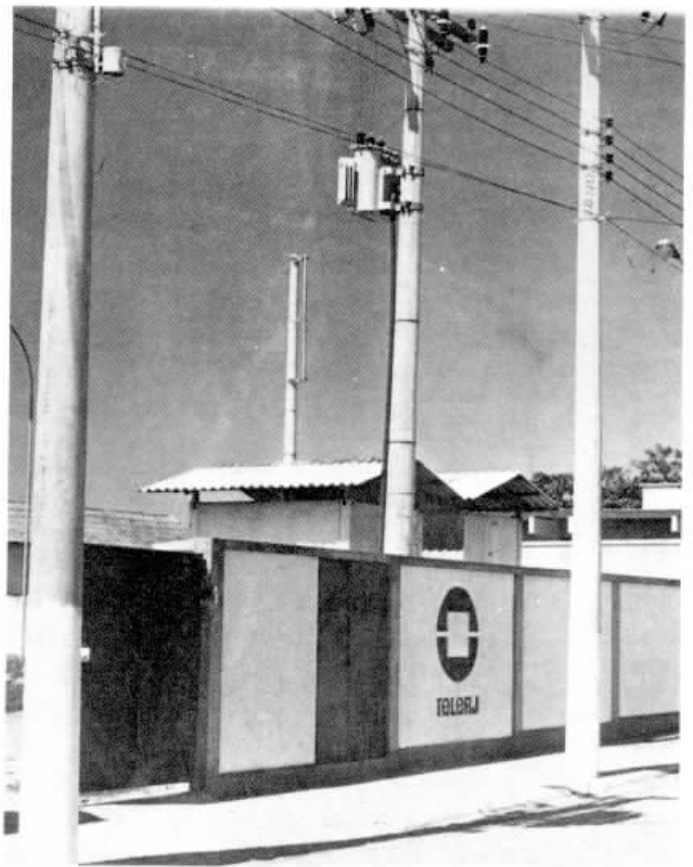
— Parabéns, prefeito. Felicito todo o povo de Saquarema por mais essa conquista, num momento em que todo mundo precisa de maior comunicação.

— Nós aqui estamos muito felizes com a implantação da telefonia automática. Em muito boa hora o ministro das Comunicações escolheu Souto Jorge para dirigir os destinos da telefonia do povo fluminense — disse o prefeito.

— Muito bem lembrado — respondeu Hamilton Xavier. — Gostaria, por isso, de estender meus cumprimentos ao presidente Nelson Souto Jorge, que vem se mostrando incansável no cumprimento do programa da Telerj em dotar nossos municípios de modernos meios de comunicação.



O prefeito Waldemar da Silva recebe o abraço de Nelson Souto Jorge.



Em Saquarema, a estação está instalada em três cabines-reboque.

zendo parte da área de código DDD 0245, que inclui também as cidades de Nova Friburgo, Cordeiro, Bom Jardim, Duas Barras, Trajano de Moraes, Santa Maria Madalena, São Sebastião do Alto e Cantagalo.

Depois de um desfile na praça principal da cidade, reunindo vaqueiros, escolares e crianças vestidas com os trajes característicos do bumbameu-boi, além da Bandinha Show 8 de Dezembro, de Duas Barras, o presidente da Telerj, o prefeito Waldemar da Silva e o deputado estadual Flávio Palmier da Veiga dirigiram-se até a loja onde está instalada a central telefônica, em frente à praça principal, para o corte da fita inaugural.

Em seguida, todos os presentes foram à prefeitura municipal de Sumidouro, onde foi realizada a solenidade de inauguração. Na ocasião, Nelson Souto Jorge destacou o esforço da Telerj e do governo federal em servir o interior do Estado do Rio com telefonia automática, "numa época de crise para todos".

— Entretanto, não podemos nos furtar ao pedido dos prefeitos que lutam pela melhoria de seus municípios. Temos, por isso, a satisfação de inaugurar, num dia de festa para Sumidouro, uma central telefônica moderna, que permite fazer ligações automaticamente, sem auxílio da telefonista.

O prefeito Waldemar da Silva fez a ligação inaugural para o vice-governador Hamilton Xavier,



A central de Sumidouro tem capacidade para 64 terminais.

que se encontrava em seu gabinete no Rio de Janeiro.

— Meus cumprimentos, prefeito, pela inauguração desta central telefônica. Agradeço também a escolha de meu nome para receber a ligação. Parabênz-o você e toda a população de Sumidouro pela implantação da telefonia e não posso omitir, nesta hora, o nome de Nelson Souto Jorge, que tem sido um batalhador incansável à frente da Telerj.

A última etapa da solenidade foi realizada na Câmara Municipal, onde Nelson Souto Jorge e

João Ferreira Durão receberam o título de cidadãos honorários de Sumidouro.

Depois da entrega dos títulos, falou o vereador Adalberto Santos, em nome da bancada do PDS local, que deu "as boas-vindas e os agradecimentos aos nossos visitantes por esta grande melhoria para Sumidouro".

— Sabemos das dificuldades por que passa o governo. Mas Nelson Souto Jorge, ultrapassando as barreiras e pensando no aspecto social, tornou possível um sonho quase eterno de todo cidadão sumidourense.

O vice-presidente da Telerj agradeceu dizendo que sua presença representava "a presença da grande família da Telerj, que tanto vem realizando em benefício das famílias do interior".

— Este título que acabo de receber é muito mais destinado aos empregados do que a mim. Dêdico, portanto, a eles este título.

O presidente da Telerj falou logo depois, afirmando que recebia "a homenagem em nome de toda a Empresa. A Telerj, como todo o Sistema Telebrás, existe somente para servir e servir bem. É isso que procuramos fazer, conscientizando nosso empregado que o importante é o assinante. Por isso, esta homenagem nos enche de satisfação, pois ela vai além de um agradecimento, revelando uma profunda gratidão deste povo amigo e hospitaleiro de Sumidouro". ●

Recuperação de centrais beneficia pequenas localidades

O trabalho de recuperação e adaptação de centrais PABX para reaproveitamento como centrais rurais em cidades com pequena demanda de terminais tem sido realizado com pleno sucesso pela Telerj. Graças a essa medida, várias localidades do Interior já foram beneficiadas e estão agora integradas ao sistema de telefonia do Estado do Rio de Janeiro.



Segundo Chelomo Albagli, o reaproveitamento de centrais beneficia pequenas localidades a custos mínimos.

O reaproveitamento de centrais PABX desativadas partiu de uma norma da Telebrás e o primeiro Estado a realizar o trabalho de recuperação e adaptação desses equipamentos foi a Bahia. No Rio, a tecnologia foi desenvolvida pelo pessoal da Seção de Implantação-Interior (TEC-23), sob a coordenação do engenheiro Chelomo Albagli.

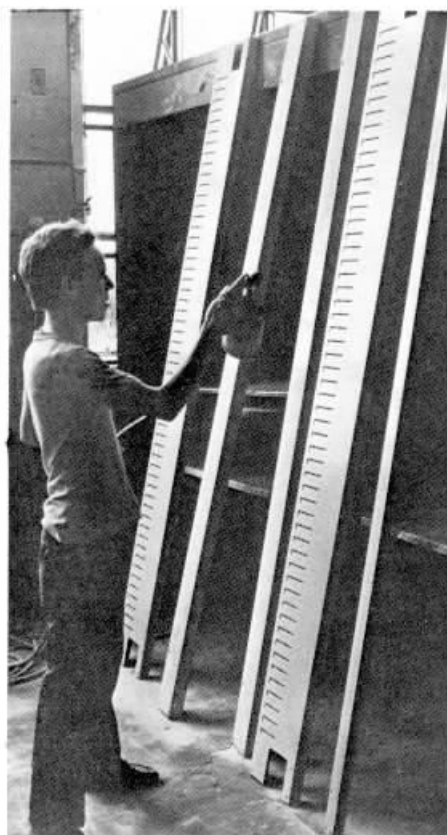
As primeiras centrais deste tipo a entrarem em operação no Interior foram as de São José de Ubá e Trajano de Moraes, em 1979, por ocasião da inauguração da telefonia

Recuperação de centrais beneficia pequenas localidades

Até o final de 1981, estarão ativadas mais quatro centrais rurais em Carmo, Sapucaia, Silva Jardim e Piabetá, somando mais 300 novos terminais.

rural no Estado do Rio de Janeiro. Ambas são equipamentos ADK-741, com 50 terminais, ligadas às mesas interurbanas de Itaperuna e Nova Friburgo, respectivamente. Além disso, as duas centrais estão equipadas com DDD regional de saída. No caso de São José de Ubá, o DDD regional permite ligações diretas para a área de código 0249 (Itaperuna, Natividade, Porciúncula, Santo Antônio de Pádua, Miracema e Bom Jesus do Itabapoana) e para a área regional Rio — 021 (Rio de Janeiro, Niterói, São Gonçalo, Alcântara, Nova Iguaçu, Belford Roxo, Mesquita, Duque de Caxias, Xerém, Campos Elísios, São João de Meriti, Vilar dos Teles, Nilópolis, Magé, Itaboraí, Mangaratiba, Itaguaí, Muriqui, Vendas das Pedras, Rio Bonito, Teresópolis, Maricá, Cachoeiras de Macacu e Paracambi). Com relação a Trajano de Moraes, os assinantes locais podem fazer ligações diretas para as localidades das áreas 021 e 0245 (Nova Friburgo, Cordeiro, Cantagalo, Bom Jardim, Sumidouro, Duas Barras, Santa Maria Madalena, São Sebastião do Alto e Carmo).

O sistema oferece várias vantagens, como explicou o engenheiro Chelomo Albagli, "pois, além dos custos mínimos para o trabalho de adaptação da central — já que aproveitamos material disponível em estoque na Telerj, desde a central até os relés e peças para construção dos juntores, e usamos mão-de-obra própria —, podemos beneficiar pequenas localidades cuja demanda varia entre 50 e 150 terminais".



MODIFICAÇÕES

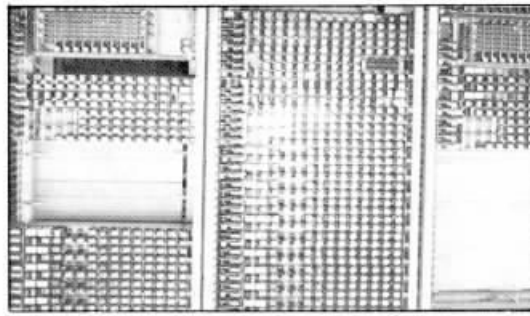
Para poder funcionar como central rural, o equipamento tem de passar por uma série de modificações, que vão desde a instalação de contadores de impulsos, adaptação dos troncos de saída para DDD regional, até acréscimo de relés e também de juntores de entrada, para interligação da central rural à mesa de interurbano (101) da central principal da região.

Segundo Chelomo, a tecnologia desenvolvida pelo pessoal do TEC-23 tem uma vantagem sobre a adotada na Bahia: o acesso direto ao DDD regional, sem auxílio da telefonista, para a própria área de

código da localidade e também para a área regional Rio.

Depois das experiências bem sucedidas em São José de Ubá e Trajano de Moraes, várias outras localidades foram mais recentemente beneficiadas com centrais PABX reaproveitadas: Duas Barras, São Sebastião do Alto, Santa Maria Madalena, Casimiro de Abreu e Sumidouro.

As centrais de Duas Barras, São Sebastião do Alto e Santa Maria Madalena estão equipadas com 45 terminais e DDD regional (de saída) para as áreas de código 0245 e 021. Em Sumidouro, a central tem uma capacidade de 64 terminais e acesso às áreas de código DDD 0245, 0249 e 021. Com relação à Casimiro de



Abreu, o equipamento possui 180 terminais e DDD regional de saída para as áreas 0247 (Campos, Macaé, Rio das Ostras e São Fidélis), 0246 (Araruama, Saquarema, Cabo Frio, Búzios, São Pedro d'Aldeia, Iguaba Grande e Silva Jardim), 0249 e 021.

Até o final do ano, estarão ativadas mais quatro centrais rurais em Carmo, com 210 terminais; Sapucaia, com 64 terminais; Silva Jardim, com 180 terminais; e Piabetá, com 44 terminais.

TRABALHO INTEGRADO

Além do pessoal do TEC-23, que trabalhou no desenvolvimento do projeto, vários outros setores estão

também envolvidos no projeto, subdividido em várias etapas, a partir do levantamento da demanda da localidade, que é feito pela Divisão de Planos Básicos (TPL-2). O trabalho de recuperação e adaptação do equipamento é realizado pela equipe do TEC-23, em conjunto com a Seção de Engenharia de Implantação (TEC-21) e com a Divisão de Manutenção de Equipamentos (AMT-3). Depois de pronto, o equipamento é submetido a uma série de testes de aceitação.

Em seguida, a central é desmontada, embalada e enviada ao Interior, para ser instalada. A Divisão de Aceitação e Instalação (OIE-4) participa desta etapa.

O pessoal do AMT-3 é também

responsável pela confecção da mesa de PS, que funciona ligada à central e é operada por um contratante locatário. Próxima a essa mesa, há sempre uma cabine, que pode ser utilizada pelos moradores que não possuem telefone. Além disso, o AMT-3 é responsável pelo trabalho de acabamento, que envolve enrolamento dos relés, pintura dos bastidores, painéis e ferragens, além de confecção dos engradados para transporte da central. ●

Comunicações participam do desenvolvimento do País

O ministro iniciou a exposição lembrando que, até meados da década de 60, as telecomunicações no Brasil se encontravam inteiramente desordenadas e definiu o Código Brasileiro de Telecomunicações, baixado em 1962, como o instrumento renovador, a primeira formulação ordenada, racional e coerente com vistas a disciplinar a implantação do Sistema Nacional de Telecomunicações.

Depois, citou a constituição da Embra-
tel, em 1965; a criação do Fundo Nacional de Telecomunicações e a institucionalização da participação do usuário nos planos de expansão das empresas telefônicas. Mais tarde, em 1972, foi criada a Telebrás, holding das empresas telefônicas estaduais, que assinalou uma nova fase no processo expansionista do setor.

Hoje, disse o ministro, a Telebrás detém, através de subsidiárias, 97 por cento dos telefones instalados no País, enquanto que apenas três por cento são operados por diferentes entidades, públicas ou privadas, e tais concessões, quando vencerem, não serão renovadas. De 2 milhões 380 mil telefones instalados em 1962, chegamos ao final de 1980 com 7 milhões 270 mil, uma densidade telefônica de 6,3 por 100 habitantes. Atualmente, mais de oito milhões de telefones estão instalados no País. Em 15 Estados já há cobertura total, e 3.316 municípios brasileiros — 83 por cento — são atendidos por serviços telefônicos.

Quanto às contratações de novos terminais telefônicos, o ministro esclareceu que houve um acentuado declínio no último quinquênio, fruto das limitações nos investimentos autorizados.

Ainda no setor de telecomunicações, Haroldo Corrêa de Mattos falou sobre os serviços de comunicações de dados, móvel, marítimo e internacionais.

Depois, passou a abordar os serviços de radiodifusão. Temos hoje 1.076 rádios em

Na conferência anual proferida aos estagiários da Escola Superior de Guerra, o ministro Haroldo Corrêa de Mattos apresentou um minucioso estudo sobre a evolução das comunicações no Brasil e deu especial ênfase aos novos serviços que, ao mesmo tempo em que acompanham a mais moderna tecnologia desenvolvida no mundo, se enquadram no esforço nacional para poupança de combustíveis e na política de desburocratização, numa substancial contribuição que o setor pode prestar no equacionamento dos problemas da sociedade moderna.



***A popularização do
serviço telefônico é uma
das metas do Ministério
das Comunicações.***

ondas médias, 106 em ondas tropicais, 41 em ondas curtas, 338 em frequência modulada e 132 geradores de televisão.

No capítulo seguinte, Haroldo Corrêa de Mattos falou sobre os serviços postais, que sofreram uma transformação total a partir de 1969, quando foi criada a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. A reformulação da área postal teve quatro estágios distintos: o atendimento, a triagem, o encaminhamento e a distribuição domiciliária. Hoje, a ECT tem 4.565 agências e 2.408 postos, sendo uma empresa que funciona dentro da mais moderna tecnologia existente no mundo.

No campo da política de planejamento e desenvolvimento, o ministro ressaltou que a estratégia adotada resultou na conquista de crescentes índices de nacionalização de equipamentos e insumos. Falou sobre o Centro de Pesquisas e Desenvolvimento da Telebrás, em Campinas, que vem desenvolvendo um elenco de programas, entre os quais salientou o sistema de centrais temporais CPA, comunicações óticas, transmissão digital, comunicação de dados, comunicações por satélite, estação de telefonia pública, equipamentos e terminais de redes. Ao final de 1980, o centro já havia apresentado 157 pedidos de patentes ao Instituto Nacional de Propriedade Industrial.

NOVOS SERVIÇOS

O ministro das Comunicações deu ênfase especial aos novos serviços que estão sendo desenvolvidos e implantados pelo setor e que darão efetiva contribuição para solução dos distintos problemas da sociedade moderna.

Disse o ministro que o advento do computador e seu uso intensivo e generalizado em um sem-número de organizações altamente dependentes de informações, que devem ser instantaneamente intercambiadas e processadas, deram origem a um novo mercado de telecomunicações: o de comunicação de dados. A instalação dessas redes se insere no processo de digitalização dos circuitos de telecomunicações,

que levará à constituição de sistemas integrados, por onde circularão indistintamente mensagens de diferentes tipos. As redes integradas facilitarão o aparecimento de serviços inerentes às sociedades em fase pós-industrial — a denominada "sociedade de informação".

Videotexto, abordado em seguida, é o serviço que oferece, mediante consulta a um banco de dados, informações de interesse público da mais variada natureza. Elas chegam ao usuário num terminal vídeo, que pode ser o receptor comercial de televisão, provido de um adaptador. O sistema está sendo implantado em São Paulo, pela Telesp.

A telefonia móvel consiste na instalação de telefone em automóvel com acesso à rede telefônica comercial, permitindo ligações locais, interurbanas e internacionais com discagem direta, do próprio veículo. Já foram feitas licitações no Rio e São Paulo e os equipamentos móveis serão fabricados no Brasil e vendidos diretamente ao usuário, a fim de reduzir investimentos das empresas telefônicas.

CENTRAIS DE INFORMAÇÕES

As centrais de informações fazem parte das medidas que o ministério vem colocando em execução no sentido de apoiar o Programa Nacional de Desburocratização, através da intensificação do uso dos serviços de telefonia e telex, a serem considerados como elo alternativo preferencialmente no contato entre usuários e órgãos ou empresas governamentais, com vistas, simultaneamente, à redução do consumo de combustível e à desburocratização dos procedimentos e fluxos administrativos.

Central de informações de fretes: Trata-se de projeto desenvolvido no Paraná e consiste em estruturas de apoio aos fornecedores e transportadores de carga. As primeiras centrais foram instaladas em Cascavel, Curitiba, Francisco Beltrão, Guaruapuava, Londrina, Maringá, Paranaguá e Ponta Grossa. As centrais mantêm um cadastro dos fornecedores e as cargas a serem transportadas. Pelo telefone, os carreteiros e demais interessados poderão obter as informações sobre cargas e destinos, evitando deslocamentos desnecessários. Os serviços são inteiramente gratuitos, inclusive as ligações telefônicas.

Central de informações sobre produtos alimentares: Funciona em São Paulo e tem como objetivo possibilitar a divulgação de informações sobre produtos alimentares à população, com preços e locais de aquisição. Em média, o sistema vem recebendo cerca de 3 mil ligações por dia. Projeto em conjunto com o Ministério da Agricultura.

Central de marcação de consultas: O projeto foi concebido para promover a agilização do atendimento médico ambulatorial do Inamps, facilitando ao segurado a marcação de consultas pelo telefone. Implantado em Goiânia, vem cumprindo ampla e satisfatoriamente os seus objetivos, tendo-se extinguido as filas de interessados. Estão sendo instaladas as centrais de Florianópolis e Porto Alegre.

Central fone-táxi: É um serviço público que consiste numa central telefônica privada a ser utilizada pelos usuários dos táxis, pela discagem de um número telefônico de fácil memorização. O usuário faz a ligação e é atendido pela telefonista da central fone-táxi que, após identificar o local da chamada, se comunicará com o ponto de táxi mais próximo do solicitante. O sistema resultará em economia de combustível, racionalização da operação da frota circulante, maior utilização do serviço de táxi, aumento da comodidade do usuário, redução do percurso não remunerado nas corridas e segurança operacional. O projeto está sendo implantado em Belo Horizonte.

Central de informações e reservas de passagens: O projeto está sendo desenvolvido pela Telemig, em Belo Horizonte, e visa acesso fácil às informações rodoviárias, otimização dos assentos disponíveis nos ônibus, descentralização da emissão de bilhetes de viagens, padronização de bilhetes e agilização do serviço de encomendas.

Central de informações bancárias: Desenvolvida em Santa Catarina, visa o relacionamento do banco com o cliente através do telefone, especialmente no fornecimento do saldo bancário.

Outras centrais: Ao mesmo tempo, estão sendo desenvolvidos estudos para implantação de novas centrais de informações, dentre as quais centrais de informações trabalhistas, fornecendo detalhes sobre CLT; centrais de vendas, com informações sobre estoques e vendas de produtos populares; centrais de mensagens, com informações sobre recados; centrais de opinião pública, para recebimento de reclamações e sugestões do povo, e centrais de informações aos municípios, com informações para prefeituras.

O ministro Haroldo Corrêa de Mattos falou a seguir sobre medidas que estão sendo adotadas pelo Ministério das Comunicações, visando a popularização do serviço telefônico. Citou os telefones comunitários — a utilização dos telefones públicos para também receberem chamadas e que podem ser utilizados especialmente em conjuntos residenciais populares. Falou igualmente das linhas compartilhadas para atender o segmento de baixa



Em companhia de Souto Jorge, da Telerj, e Helvécio Gilson, da Embratel, o ministro falou sobre a evolução das comunicações.

renda, uma vez que o usuário pagará apenas a metade do valor do autofinanciamento para obtenção do serviço. Os assinantes compartilhados poderão manter conversações com absoluto sigilo, com números distintos.

Satélite doméstico: Por fim, o ministro das Comunicações falou sobre a implantação do sistema brasileiro de comunicações via satélite, o chamado satélite doméstico. Explicou que o Brasil já dispõe de experiência em comunicações por satélite que permite especificar o sistema doméstico, efetuar o controle e supervisão do segmento espacial, bem como a instalação, teste e operação das estações terrenas. O satélite doméstico permitirá a interiorização das telecomunicações para áreas remotas e rurais; extensão do sistema de telecomunicações a pontos de difícil atendimento pelos meios convencionais; comunicação de dados em alta velocidade; tele-educação; interiorização da televisão; atendimento de necessidades temporárias de comunicações em barragens, canteiros de obras; distribuição de programas de rádio; redes privadas para grandes usuários; impressão remota e simultânea de jornais e periódicos; fac-símile; teleconferência e videotexto. O custo de um segmento espacial é estimado em 100 milhões de dólares e tal desembolso não supera em muito os gastos estimados pelo aluguel dos satélites do Intelsat.

Atualmente, a Embratel vem se dedicando às especificações técnicas do segmento espacial e o governo decide se a aquisição do sistema será por negociações diretas com fornecedores habilitados ou se será feita uma licitação internacional. ●

Empregado satisfeito, maior produtividade

O empregado satisfeito é sempre mais produtivo. Essa afirmação do presidente Nelson Souto Jorge, ao inaugurar a nova sede da ASET — Associação Social e Esportiva Telerj, em Galitos, na Capital, sintetiza toda uma filosofia de administração. A meta empregado satisfeito se relaciona com as duas outras metas prioritárias, melhoria da rede e assinante respeitado, concorrendo vigorosamente para a recuperação dos serviços e da imagem da Empresa.

— Há alguns anos — lembrou Souto Jorge — as chuvas no Rio significavam a interrupção de milhares de telefones. Outro dia, tivemos apenas 23 telefones interrompidos, apesar da forte chuva. Estamos todos entusiasmados com esses resultados, que também decorrem da satisfação maior de nossos empregados.

Um dos pontos fortes do programa de motivação ao pessoal é o estímulo à ASET, que congrega empregados e suas famílias, fazendo com que todos vistam a camisa da Telerj, em adesão espontânea e entusiasta. Novas sedes são construídas, a baixo custo e com muita criatividade. A sede da ASET-Rio, por exemplo, foi edificada em três meses e totalmente construída por equipes da Diretoria Técnica da Empresa.

— O que temos aqui é apenas um embrião, que dará origem a uma sede digna, com um bom ginásio de esportes. O trabalho é a coisa mais digna do mundo. E é isso que a Telerj procura fazer: respeitar e premiar o trabalhador — acrescentou o presidente.

A realização da meta empregado satisfeito inclui, entre outros pontos, as atividades sociais, culturais e esportivas, a construção de casas próprias (em convênio com a Cehab) e o permanente reconhecimento da Empresa ao trabalho desempenhado pelas diversas categorias profissionais, como as telefonistas, que tiveram, em sua homenagem, uma semana de festas.



ASET torna realidade o lazer para o empregado



Prática de esportes em diversas modalidades, participação em campeonatos, festas juninas, bailes carnavalescos, cursos e concursos. Uma intensa e sadia vida social, cultural e esportiva. Confraternização entre colegas. Tudo isso os empregados e suas famílias encontram nos clubes da Associação Social e Esportiva Telerj — ASET que, em pouco mais de um ano, tornou realidade uma meta da atual administração da Empresa: valorizar o homem que trabalha e oferecer condições adequadas a seu lazer.

A 25 de abril de 1980, nascia oficialmente a Associação Social e Esportiva Telerj — ASET, uma entidade comunitária. Em seu pavilhão, as cores branco, amarelo, alaranjado e azul representam as origens e tradições da Empresa. Na época de sua criação, seus objetivos foram divulgados pelo presidente Nelson Souto Jorge: oferecer aos empregados e suas famílias melhores condições de lazer.

Hoje, como resultado do trabalho empreendido pela ASET, o número de associados cresce dia a dia. Já são mais de 5 mil. A participação dos empregados é uma realidade nos torneios, festas e encontros promovidos nas diversas áreas que abrigam, na Capital e Interior, sedes esportivas modernas e acessíveis para crianças e adultos.

AS OPÇÕES DE LAZER*

Em Petrópolis, a associação já tem 23.358 metros quadrados de natureza

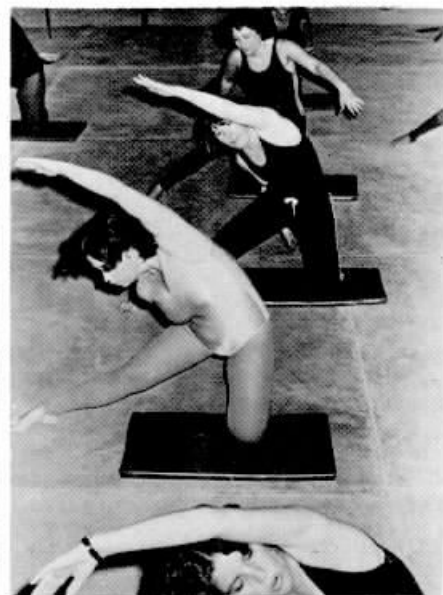
exuberante e um prédio de dois andares, que abrigará um hotel para pessoas em trânsito. Uma piscina e um campo de futebol favorecem a prática de esportes. E nada mais repousante do que descansar à sombra de araucárias, pinheiros e árvores frutíferas que compõem o clima bucólico da sede petropolitana.

Nos 76.362 metros quadrados do sítio de Friburgo, a ASET irá construir uma grande área de lazer, com quadras de esporte. Ali, a paisagem natural — um riacho, árvores de diversos tipos e um grande pomar com pêras, maçãs, laranjas, bananas, ameixas e figos — será preservada para que os empregados respirem o ar puro e aproveitem o clima saudável da Serra do Mar.

Quadras de esporte, piscina e campo de futebol vão surgir nos 20 mil metros quadrados da área em Campos, que já conta, em sua sede social, com um salão para festas, salão de jogos e bar.

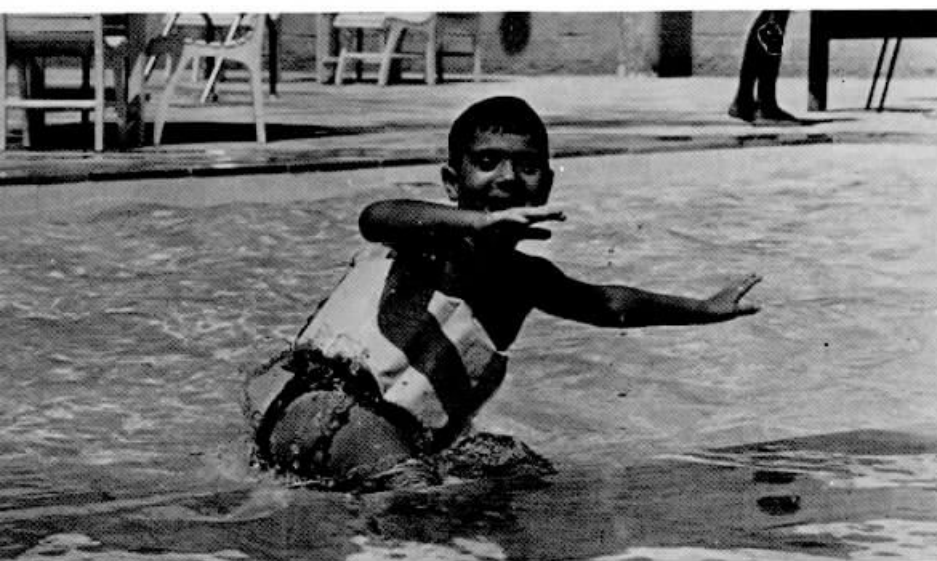
Em Volta Redonda, os associados e suas famílias contam com uma piscina com vestiários, quadras de esporte, salão de festas, restaurante, biblioteca e bar, numa área de 8.896 metros quadrados.

Na Capital, a sede de Galitos foi inaugurada em grande estilo, com solenidade, competição esportiva, demonstração de natação e uma animada festa junina. Lá, os associados têm à disposição uma piscina semi-olímpica, outra para crianças, uma quadra polivalente, vestiários e bar, distribuídos em 8.160 metros quadrados.



Foi a primeira sede totalmente construída pelo pessoal da Diretoria Técnica, dentro de modernos padrões sócio-esportivos. Galitos vai ganhar, também, uma sede social e um ginásio.

Outra opção de lazer na Capital é a ASET-Rio no Leblon, construída por iniciativa do pessoal da Região de Operações-Sul, com apoio da associação. O salão esportivo vem sendo utilizado para a prática de ginástica e inclui uma quadra de futebol de salão e outra de vôlei, além de salas reservadas para jogos de tênis de mesa, tênis, xadrez e damas.



As sedes regionais da ASET oferecem agradáveis momentos de lazer aos empregados e seus familiares.

Uma piscina semi-olímpica, vestiários masculino e feminino e uma quadra polivalente ocupam uma pequena parte dos 24.441 metros quadrados da sede em Nova Iguaçu. Lá, serão construídos um

campo de futebol, pista de atletismo, restaurante, sala de jogos, salão de festas, biblioteca, sauna e bar, com condições de atender aos associados de toda a Baixada Fluminense.

PLANOS E PROMOÇÕES

As sedes esportivas, construídas pela ASET, oferecem inúmeras opções a seus associados: campeonatos de vôlei, basquete, futebol de salão e campo, jogos de dama e xadrez. As competições promovidas nos clubes vêm revelando grandes atletas, que ganham destaque nos Jogos da Independência, no Jotel e nos Jogos Empresariais. E é exatamente para formar novos atletas e incentivar o espírito desportivo que as sedes da ASET estão sendo preparadas para oferecer todos os recursos de

aprendizado e treinamento. E, para quem quer aprender a nadar, jogar vôlei ou aprimorar o físico, através de ginásticas estéticas e corretivas, a ASET realiza cursos para associados e dependentes. Na quadra de esportes da Estação Leblon, funcionam os cursos de vôlei, futebol de salão e ginástica masculina e feminina. Cursos de ginástica também são dados em Niterói. E em breve, os cursos e competições serão estendidos às quadras de esporte montadas em Ipanema e Leme.

A empolgação do pessoal é uma constante nas festas e promoções da ASET. Ainda estão bem vivas as imagens do carnaval, quando os foliões saíram às ruas do centro da cidade, animando a Banda do Teleco, que agitou o público da Avenida Rio Branco. Houve também bailes na Associação Atlética Tijuca e gritos carnavalescos no pátio da Dois de Maio e no Interior.

A motivação e a alegria do pessoal também estiveram presentes nas festas juninas realizadas em Barra do Pirai, Galitos, Petrópolis, Niterói, Nova Iguaçu e Campô, que reuniram milhares de empregados e suas famílias. A empolgação foi geral nas quadrilhas, casamentos caipiras, jogos e brincadeiras. Não faltaram as barraquinhas com doces, salgadinhos e bebidas caseiras, além de fogos e fogueiras. A ASET incentivou a criatividade nos arraiais, premiando o de Niterói, que apresentou melhores atrações.

A criança tem papel de destaque dentro da programação da ASET. Convênios com o Play-Center, na Barra da Tijuca, e o Tivoli Park serão incrementados ainda mais, beneficiando os associados atuais e os novos colegas que pretendem se filiar à associação. Uma das mais recentes realizações para a garotada foi a colônia de férias patrocinada pela Sistel na sede de Galitos, durante o mês de julho. O programa deverá se repetir em janeiro e fevereiro próximos, também para o pessoal do Interior.

A diversificação é uma constante nas promoções da ASET, que incluem ainda um consórcio de motocicletas. Seu campo de ação cresce cada vez mais, recebendo o estímulo dos associados que, em breve, vão participar de um festival da canção, serestas, gincanas, coral e um grupo de teatro amador. Essas iniciativas estimulam a colaboração de todos. A ASET considera bem-vindas as idéias criativas, para tornar a sua programação de lazer ainda mais próxima das expectativas dos empregados.

Nos III Jogos Empresariais, mais um título de campeã

A Telerj conquistou por antecipação o título de campeã nos III Jogos Empresariais, ao levantar quatro títulos em um só dia de competição, na praça de esportes da Siderúrgica de Volta Redonda: medalhas de ouro em vôlei masculino e feminino, e natação masculina e feminina.

Os III Jogos Empresariais, promovidos pela Embratel, contaram com a participação das equipes da Embratel, Telerj, Furnas, Companhia Siderúrgica Nacional, Ishibrás e Fundação Oswaldo Cruz. Com a conquista do título de campeões, os atletas da Telerj demonstraram uma visível melhoria do nível técnico das seleções e um interesse pela prática esportiva cada vez mais intenso dentro da Empresa.



Casa própria, uma realidade para 800 famílias



Os convênios assinados entre a Telerj e a Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro — Cehab já estão beneficiando cerca de 800 empregados e suas famílias. O programa da casa própria desenvolvido pela Empresa tem por objetivo atender, principalmente, aos que estão na base da pirâmide salarial. No momento, a Telerj participa de três empreendimentos da Cehab nos bairros de Paciência, Santa Cruz e Bangu.

Os empregados foram selecionados com base em pesquisa realizada entre todo o pessoal. A pesquisa levantou as preferências quanto à localização e tamanho das casas, número de moradores, renda familiar e tempo de serviço na Empresa. Os que escolheram, em primeira opção, as áreas onde a Cehab mantém empreendimentos, foram chamados para entrevistas. Até o momento, 291 empregados já estão morando em suas casas próprias e outros 500 estão com mudança prevista até o final do ano para os conjuntos

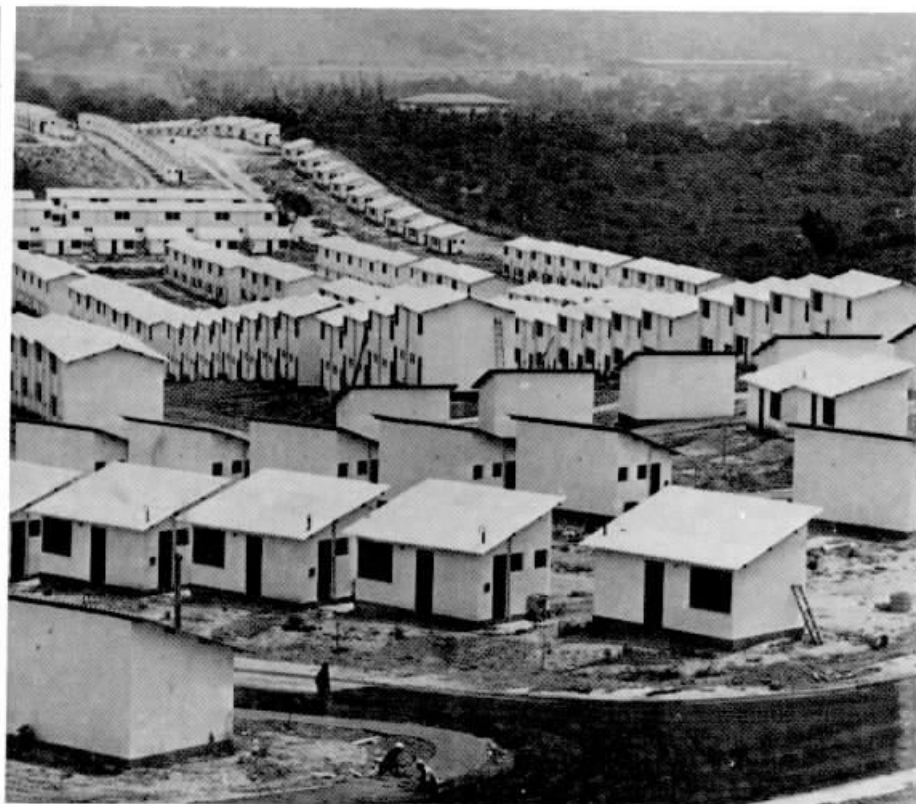
habitacionais Cesarão (Santa Cruz),
Urucânia (Paciência) e Quafá (Bangu).

URUCÂNIA

Conforme o contrato firmado com a Cehab, a Telerj se comprometeu a construir áreas de esporte e lazer para utilização de toda a comunidade. A primeira entregue foi a de Urucânia, com cinco campos de futebol soçaite e uma quadra de vôlei.

As casas de Urucânia, de quarto e sala, ocupam terrenos de 120 metros quadrados e permitem ampliações para até três quartos. A renda familiar exigida é de um e meio a três salários mínimos e o valor das prestações corresponde a Cr\$ 3.500, reajustados anualmente de acordo com a UPC — unidade padrão de capital utilizada nos cálculos do Sistema Financeiro da Habitação. Os imóveis são financiados em 25 anos.

A Cetel participa com a Telerj nos convênios dos conjuntos Cesarão e Urucânia e vai instalar telefones públicos que atenderão às comunidades locais, dentro de sua área de atuação.



A homenagem às telefonistas



Durante o ano inteiro, entre fios, pedras e luzes que piscam, elas ampliam o diálogo entre as pessoas, informando, facilitando ligações, providenciando consertos e até despertando assinantes pelo telefone. Mas no dia de São Pedro, 29 de junho, elas são lembradas de maneira especial. Diz a tradição que, assim como o santo tem a chave do céu, as telefonistas têm a chave da comunicação entre as pessoas. Este ano, as homenagens da Telerj às suas 1.500 telefonistas, pela passagem do seu dia, contou com uma intensa programação festiva, com missa em ação de graças, almoço com a diretoria da Empresa e baile, quando foi eleita a Miss Telerj 81. Mas a maior surpresa foi mesmo a chegada da Teca que, com seu aparelho de telefonista, passa a simbolizar juntamente com o Teleco, o homem e a mulher que trabalham na Telerj.

As comemorações tiveram início com a Festa da Telefonista, realizada na Liga de Esportes do Arsenal de Marinha — Lepam. Sob os acordes da orquestra Revéillon New Band, entre luzes e as

No Dia da Telefonista, a justa homenagem à dedicação de toda a classe.

cores da Empresa em cada detalhe da decoração, cerca de oito mil empregados e familiares assistiram à eleição da Miss Telerj 81, Maria Fernanda Amaral Carneiro.

Apresentadas pelos atores Tony Ramos e Christiane Torloni, 18 candidatas — representando as seleções da ASET que participaram dos III Jogos da Telerj — desfilaram em traje de baile e maiô. Para o júri, presidido pelo cineasta Carlos Manga, foi uma tarefa difícil escolher a mais bonita. Fernanda, a vencedora do concurso, trabalha na Divisão de Promoções do Departamento de Comunicação Social, como auxiliar de administração II. Logo após a divulgação do resultado por Tony Ramos, ela recebeu a faixa, cetro e coroa das mãos de Cristina Pantaleão, Miss Telerj 80. Com 21 anos, estudante de comunicação social, Fernanda achou "uma experiência maravilhosa", participar do concurso, pelas novas amizades que fez e pelo incentivo dos colegas.

Eleita Miss Simpatia pelas próprias candidatas, Maristela Santos representou a seleção Capital Centro. As outras classificadas foram Sonia Regina Couto Figueiredo, de Volta Redonda, 2.º lugar; Eliana Barros, da Diretoria Técnica, 3.º lugar; Maria Helena de Araújo, da Capital Centro, 4.º lugar; e Talita Ferreira Pinto, da Capital Sul, 5.º lugar. Todas receberam jóias H. Stern, produtos de beleza, além de muitos aplausos e cumprimentos de amigos e colegas que superlotavam o salão da Lespam.

O JÚRI

Integrante do júri, Carlos Eduardo Novaes, escritor e colunista do Jornal do Brasil, declarou com humor, durante a festa: "Eu, que tenho queda por telefonistas, levaria umas nove candidatas para ficarem falando no telefone lá de casa. Gostei muito da festa, foi ótimo ser jurado. É pena que poucas empresas proporcionem esses momentos de alegria e confraternização a seus empregados que, na verdade, "carregam o piano" no caso, o telefone.



A Telerj está de parabéns pela qualidade dos seus serviços e pela organização da festa."

O cineasta e produtor de cinema, Carlos Manga, já presidiu o júri em anos anteriores e achou que, desta vez, o nível das candidatas foi ainda melhor e a

festa, "mais empolgante e evoluída". Os outros integrantes do júri foram: Djalma Ribeiro Torres, emendador do Distrito de Expansão Capital Sul; deputado Flávio Palmier da Veiga; Nominando Martins, presidente do Sindicato dos Telefônicos na Capital; Maria Berenice Sampaio Eboli, vice-presidente administrativa da ASET; João José Rezende Bronzo, assistente do diretor de Operações Capital; Cristina Rocha, apresentadora do programa O Povo na TV, do canal 11; Florisval de Amorim, operário-padrão 81 da Telerj; Antônio Carlos de Mello, reparador de LA da Diretoria de Operações-Interior; Izidro Herrera, joalheiro; Aziza Perlingeiro, apresentadora de TV; Manoel Nunes da Silva, chefe do Departamento de Administração de Recursos Humanos; a figurinista Marina Massari; o deputado estadual Aparício Marinho; Marli Rocha, ex-Miss Estado do Rio; Dulce Veloso, da sociedade carioca; Lázaro José de Brito, chefe da Região de Operações Norte Fluminense da Diretoria de Operações-Interior; e Eloy Machado, um dos campeões dos desfiles de fantasia no carnaval.



Fernanda Amaral Carneiro foi eleita Miss Telerj 81 no Baile das Telefonistas.

O PREPARO DAS MISSES

As candidatas ao título de Miss Telerj 81 foram previamente selecionadas em seus setores de trabalho: Tânia Barros de Oliveira (Capital Centro), Ilza Gomes (Campos), Maria de Fátima Mendes de Souza (Niterói), Maristela Santos (Capital Centro), Janete da Silva Lima (Nova Iguaçu), Sônia Regina Couto Figueiredo (Volta Redonda), Elza Carmem de Almeida Accioly (Petrópolis), Solange Gaspar de Menezes (Capital Centro), Fernanda Maria Amaral Carneiro (PRVP), Carmem Lúcia do Valle Barros (DA), Gisela Souza Muniz (DEF), Eliana Barros (DT), Rosa Maria Soares Teixeira (Capital I), Liana Prucoli Aride (Capital Centro), Glória Seabra (Capital Norte), Maria Helena de Araújo (Capital Centro), Talita Ferreira Pinto (Capital Sul), e Augusta Tolentino Lobo (Interior 1).

Sem nunca terem pisado numa passarela, as moças se mostravam inseguras e precisavam de treinos e preparativos. Quem cuidou desta parte foi Edith Cremona, especialista em concursos de beleza. Ela já preparou candidatas para os concursos Miss Rio de Janeiro, Miss São Paulo e Miss Brasil.

Todos os dias, pela manhã, as candidatas treinavam numa passarela montada em um dos salões do Fluminense. Com paciência, bom humor e voz firme, Edith Cremona ensaiou as moças, uma a uma, corrigindo o porte, a voltinha, a parada com pernas juntas e os braços bem colados. Paralelamente, as candidatas passearam pela cidade. Às vésperas do concurso, elas estavam muito entrosadas e amigas, uma procurando ajudar a outra nos preparativos de última hora.

TECA, A COMPANHEIRA DO TELECO

Foi também durante a Festa da Telefonista, a revelação da causa da tristeza do Teleco, o símbolo do empregado da Telerj. Há algum tempo, cartazes e folhetos afixados nos corredores e elevadores da Empresa mostravam um Teleco aborrecido, sem revelar o motivo de tanto mau humor. A campanha desafiava os empregados a descobrirem a causa da tristeza do Teleco. Muitas opiniões chegaram ao Departamento de Comunicação Social, através das Caixas de Sugestões, mas poucos acertaram o verdadeiro motivo: a falta de uma companheira.



O Teleco e a Teca simbolizam os empregados da Telerj.



As comemorações pelo Dia da Telefonista já se tornaram uma tradição dentro da Telerj.

Para surpresa do pessoal que compareceu à Festa da Telefonista, apareceu de repente sobre o palco o Telecto, interpretado pelo comediante Castrinho. Após um diálogo com Tony Ramos, em que o Telecto se queixava da sua solidão, entrou no palco a atriz Marília Barbosa, caracterizada de Teca, dentro de uma caixa de bonecas. "Telecto, tenho prazer de apresentar aquela que representa todas as moças que trabalham na Telerj: Teca, a sua companheira", disse Tony Ramos. A partir daquele momento, o Telecto já não estava só.

CONFRATERNIZAÇÃO

Mais de 200 telefonistas compareceram à missa em ação de graças celebrada em sua homenagem, na Igreja de Santa Rita de Cássia, com a presença de toda a Diretoria da Empresa. O coral da Telerj também se apresentou na missa.

O celebrante, monsenhor Alípio Deodato Mota, rendeu graças pela passagem do Dia da Telefonista: "Rompida a harmonia com o Criador, perturbada ficou a harmonia com os irmãos, e surgiram as guerras, as discórdias e a anticomunicação". Ele lembrou ainda a tradição de se comemorar o Dia da Telefonista no mesmo dia de São Pedro: "Assim como o santo possui as chaves do céu, a telefonista possui a chave da comunicação".

Iniciando as preces da comunidade, o presidente da Telerj, Nelson Souto

Jorge, leu o seguinte texto: "Rezemos por todas as telefonistas, homenageando, merecidamente, essa classe de fiéis servidoras que têm sabido transformar sua missão profissional num verdadeiro sacerdócio, tal a dedicação com que se empenham em realizar as tarefas que lhes são atribuídas". Seguiram-se preces do vice-presidente, João Ferreira Durão; do diretor Administrativo, Carlos Sérgio Torres; diretor de Operações Capital, Mário Lang Ferreira; diretor Econômico-Financeiro, Carlos Eduardo Coelho de Magalhães; diretor de Operações Interior, Roberto Nunes de Miranda; e do diretor Técnico, Luiz d'Alpoim Beda dos Reis.

Ao final, as telefonistas receberam rosas do Sindicato dos Telefônicos do Município do Rio de Janeiro, e imagens sacras com a seguinte inscrição: "O Senhor é meu pastor e nada me faltará. Salmo 23. Lembrança do Dia da Telefonista".

Um almoço que reuniu a diretoria da Telerj e as telefonistas, no prédio da Alexandre Mackenzie, deu prosseguimento às homenagens pela passagem do dia. Em clima de informalidade e carinho, as telefonistas Maria dos Anjos Conceição Dias, que trabalha no Interurbano da Telerj, e Ivone dos Santos Mota, da Embratel, trocaram ramos de rosas, num gesto de confraternização.

As homenagens continuaram com visitas do presidente Souto Jorge, do chefe da Região de Operação Centro, Walber Salles de Souza, e do chefe da

Divisão de Manipulação de Tráfego, Orlando Pires Cardoso, a todos os postos de serviço da Capital, levando palavras de carinho e de agradecimento às telefonistas, pelos serviços prestados à Empresa e aos usuários. Houve abraços, trocas de flores e muita alegria.

A HOMENAGEM DOS VEREADORES

"A população carioca é grata à eficiência desta Empresa e ao trabalho dos seus empregados." Foi o que afirmou o vereador Paulo Maia, em sessão solene na Câmara Municipal do Rio de Janeiro, pela passagem do Dia da Telefonista. O autor do requerimento que permitiu a homenagem foi o vereador Carlos de Carvalho.

— Hoje, este plenário está ainda mais bonito, com a presença das telefonistas da Telerj que, com sua vez doce e suave, sempre nos atendem muito bem — disse o vereador Diofrildo Trota, em sua saudação às homenageadas, que lotaram o plenário e as galerias da Câmara Municipal.

Em nome de todas as telefonistas da Empresa, Souto Jorge agradeceu a homenagem "prestada pelo povo, pois a Câmara é o órgão que representa a população do Rio de Janeiro". Afirmando que a telefonista é a voz da Telerj, o presidente concluiu: "Por mais que se modernizem os equipamentos, as telefonistas jamais serão substituídas. Sem seu calor humano, sem sua voz, a Telerj perderia seus sentimentos, seu próprio coração". ●

MOBRAL ADOPTA UMA NOVA LINHA DE ENSINO.

A LINHA DA TELERJ.

Para ampliar os conhecimentos da população, a Telerj acaba de assinar um convênio com o Mobral, destinado à implantação e operação de um Banco de Dados Culturais, utilizando o telefone como meio de informação e recurso didático.

Este é um passo revolucionário do sistema educacional de massa, que passa a beneficiar-se da evolução tecnológica, utilizando os meios de comunicação como recurso, permitindo um atendimento individualizado com melhor rendimento, e a garantia da mensagem direta em resposta às dúvidas da população do Rio de Janeiro.

Este Banco de Dados Culturais, que a Telerj e o Mobral montaram, começa proporcionando conhecimentos de História do Brasil, e se estenderá futuramente às áreas de Estudos Sociais, Ciências Físicas e Biológicas, Comunicação e Expressão, a nível de 1.º grau, constituindo-se, a médio prazo, em um banco de dados sobre os assuntos de maior interesse da comunidade.

É só pegar o telefone e discar 266-5522.

Caso a pergunta seja simples, a resposta será dada imediatamente.

Se for uma pergunta não cadastrada no Banco de Dados, a resposta será dada posteriormente, também por telefone, no prazo mais curto possível.

Caso seja uma pergunta com um grau de complexidade que requeira pesquisa complementar, a resposta será enviada por carta, para o endereço que você indicar.

A Telerj dá a linha, o Mobral a resposta e quem sai ganhando é você.

**A NOVA LINHA DE ENSINO:
266-5522**



mobral



TELERJ

Empresa do Sistema Telebrás

TRABALHANDO COMO NUNCA

Em debate

O MARKETING DE SERVIÇOS

Durante uma semana, o Seminário de Marketing de Serviços, promovido pela Telerj em conjunto com a Associação Brasileira de Marketing e Escola de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro, e realizado na nova sede da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, mobilizou representantes das empresas do Sistema Telebrás, profissionais de marketing, professores e estudantes de comunicação. O alto nível das palestras dos convidados brasileiros e estrangeiros permitiram que os presentes tomassem conhecimento do que vem sendo feito no Brasil e no exterior em termos de marketing de serviços, em particular na área das telecomunicações. O interesse despertado pelo seminário foi dos mais significativos e durante os cinco dias do encontro o auditório da ECT manteve-se completamente lotado.



Características do marketing de serviços" foi o tema da conferência do presidente da Associação Brasileira de Marketing e vice-presidente do Grupo Brascan, Ruy Schneider, que abriu o Seminário de Marketing de Serviços.

Depois de se congratular com a direção da Telerj por sua iniciativa de realizar o encontro, "uma oportunidade de maior divulgação sobre o marketing de serviços, ainda desconhecido por muitos", o conferencista fez uma apresentação bastante objetiva do tema, com auxílio de transparências.

BOM RELACIONAMENTO

Ruy Schneider iniciou sua conferência falando sobre as características do marketing de serviços, que incluem desenvolvimento de serviços, relacionamento com o

usuário, relacionamento com o governo, competição e distribuição.

Segundo ele, o desenvolvimento de serviços diz respeito à introdução de novos serviços na empresa, havendo, nesta atividade, dois importantes conceitos: o princípio de convergência — para um mesmo usuário convergem serviços diferentes da mesma empresa — e o conceito de segmentação e especialização — agrupamento de consumidores segundo suas necessidades.

A segunda característica, relacionamento com o usuário, é, de acordo com o conferencista, muito importante, "pois é fundamental que o relacionamento entre a empresa e o usuário seja o mais duradouro possível".

— Entretanto, este relacionamento muitas vezes tende a se automatizar, fazendo com que os homens de marketing se

«... os clientes não compram técnicas e sim soluções.»

(Ruy Schneider)

afastem de seus clientes, acarretando perda de personalidade da empresa diante de seus usuários.

Segundo Ruy Schneider, o relacionamento com o governo está ligado à legislação a que a empresa está sujeita, enquanto que a competição, "apesar da exclusividade de concessão, não deixa de existir, o que ocorre através das formas adicionais de serviços". Com relação à distribui-

ção, ela diz respeito ao relacionamento entre a empresa e seus intermediários, havendo no Brasil uma legislação específica, no caso o Código Nacional de Telecomunicações.

A ação de marketing na empresa foi outro ponto abordado pelo conferencista. De acordo com ele, esta ação envolve inicialmente indagação: o que é? (tipos de serviços); o que eles objetivam?; como devem ser oferecidos?; para quem? (diz respeito à dimensão do mercado); qual o preço?; quando? (época de vendas mais oportuna); através de quem?

ASPECTOS BÁSICOS

— Existem quatro aspectos básicos no marketing de serviços: informação, desenvolvimento da estratégia de serviços, desenvolvimento da estratégia de distribuição e desenvolvimento da estratégia de competição. A informação envolve conhecimento da realidade em que vivemos, projetando-a, de forma dinâmica, para o futuro. Este conhecimento inclui o ambiente econômico, o mercado, o consumidor e suas reações; o competidor e suas ações; o governo e as legislações específicas.

Com relação à estratégia de serviços, Ruy Schneider chamou a atenção para o fato de que estes se destinam à satisfação das necessidades dos usuários, "mas é importante que se estabeleça uma gradação, isto é, necessidade, desejo e intenção de compra".

O conferencista mostrou, em seguida, as várias situações-padrão de relacionamento entre o usuário e a empresa, que podem ser alteradas em função do ambiente econômico: 1. problema atual — o serviço é visto como resposta a um problema atual; 2. problema potencial — o consumidor procura evitar o problema; 3. uso e consumo normal — o consumidor busca a manutenção da estabilidade do serviço; 4. oportunidade para interesse especial — em grupos de consumidores específicos, a empresa deve explorar estas possibilidades; 5. oportunidade para satisfação especial ou sensorial — no caso da telefonia, serviços como telepaz, samaritanos, piadas, etc.; 6. problemas relacionados com o serviço; 7. satisfação x frustração — a empresa pode ou não atender as necessidades do usuário.

— As alterações no ambiente econômico tendem a influir na estratégia e táticas de marketing, que dizem respeito aos serviços e preços, e ainda na realidade e expectativa do consumidor, isto é, salário e emprego. Assim, as táticas passam a ser ajustadas à época em que se vive; é a interação dos dois elementos, táticas e reali-

dade, que vai determinar a ação de marketing.

Segundo ele, no marketing de serviços os clientes não compram técnicas e sim soluções, "e isto pode ser considerado como a síntese desta importante atividade".

Ruy Schneider referiu-se ainda às visitas de assinantes promovidas pela Telerj, "um caminho certo para quebrar o lado impessoal do relacionamento empresa-usuário".

A situação econômica que o País atravessa vai provocar mudanças sensíveis no comportamento do brasileiro. A exemplo do europeu, o nosso consumidor se tornará mais inteligente e menos esbanjador, só adquirindo o que é realmente capaz de usar."

Foi o que afirmou Alexandre Periscinoto, diretor da Alcântara Machado Periscinoto Comunicações, durante a palestra que apresentou no Seminário de Marketing de Serviços, sob o título "A propaganda é o topo do iceberg".

Periscinoto falou sobre a dificuldade existente entre o público ouvinte, leitor e telespectador em emitir opinião própria sobre os acontecimentos. "Isso ocorre quando se recebe a informação fragmentada através dos meios de comunicação, que não analisam ou aprofundam notícias e temas devido à velocidade dos fatos e à falta de tempo e espaço em suas programações", acrescentou. Ele comparou o público a um ascensorista, que nunca consegue ouvir uma história por inteiro.

Tudo isso, segundo Periscinoto, faz com que o público tenha vazios, vontades não verbalizadas. E foi exatamente para conhecer o comportamento do consumidor, detectando os seus principais vazios, tendências e expectativas para os próximos dois anos, que a Alcântara Machado Periscinoto Comunicações aplicou duas pesquisas em São Paulo.

As pesquisas revelaram, por exemplo, que a segurança física e financeira é uma meta para a maioria das pessoas. A volta à célula familiar, como "o quartel-general do calor humano", é outra tendência demonstrada. E, finalmente, a valorização às coisas do Brasil, como a música, cinema e artes em geral, deverá predominar na escolha do consumidor.

Periscinoto salientou que, sem abandonar os valores de status, o homem moderno começa a buscar o auto-enriquecimento, a sua valorização, como indivíduo na família e na sociedade. "Nesse contexto, a comunicação tem de ir ao encontro das soluções, preencher os vazios, dar o que o consumidor precisa", lembrou.

Periscinoto mostrou como a propaganda pode atingir o consumidor de hoje,



“A comunicação tem que vir recheada de emoção, preenchendo os vazios.”

(Alex Periscinoto)

dentro de um programa de marketing. Ele exibiu um filme veiculado em São Paulo para a Feira da Bondade da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais — APAE, que procurou preencher o vazio da barganha que, segundo o publicitário, está presente na maioria dos consumidores brasileiros. O anúncio contou com a participação de diversos artistas (entre eles, Tônia Carrero, Chacrinha e Bruna Lombardi), falando que, na Feira, o público poderia comprar produtos de marcas e etiquetas caras pela metade do preço.

— O resultado foi acima das expectativas, pois conseguimos reunir mais de 600 mil pessoas, em cinco dias, faturando para a instituição mais de dois milhões de dólares, lembrou Periscinoto.

Outro anúncio exibido pelo conferencista atuava sobre o vazio da independência feminina. Segundo pesquisas, as donas-de-casa já não gostam de se ver representadas por mulheres que fazem tudo, têm mania de limpeza e que se dedicam exclusivamente às tarefas caseiras. O filme, que fez sucesso quando foi veiculado, mostra um casal fazendo compras num supermercado, com o marido explicando à mulher as vantagens de um detergente, sem deixar que ela expresse a sua opinião, até que ela dá um grito.

Após exibir dois comerciais americanos das religiões católica e protestante, que procuravam atrair mais fiéis, Periscinoto disse que a comunicação tem de vir ao encontro das soluções e ser encarada como uma alavanca para mudar o comportamento do consumidor.

— A comunicação tem de vir recheada de emoção, preenchendo os vazios do público. Se a gente tem a pesquisa, dentro de um instrumental de marketing, e colocar aí uma carga emocional, temos chance de atravessar a crise econômica, sem reduzir o grau de consumo — concluiu.



“O marketing é uma ferramenta básica em qualquer empresa.”

(Conrado Venturini)

O crescimento do mercado. Identificação e avaliação das oportunidades. Uma estrutura de marketing numa empresa privada.” Este foi o tema da palestra apresentada por Conrado Venturini, gerente de marketing do Grupo Itaú, durante o seminário. Com base em números e gráficos, Venturini demonstrou a evolução da empresa no mercado: o Itaú, que em 1969 não figurava na lista dos maiores bancos comerciais, passou a ocupar o segundo lugar em 1979, e tornou-se o primeiro entre os bancos de investimentos e de aceites cambiais.

Venturini explicou que, para conquistar o mercado, o grupo teve de passar por uma profunda reestruturação, a partir de 1970. “Em primeiro lugar, o banco, inicialmente regional e com 50 agências em São Paulo, se fundiu com outras organizações bancárias para poder atuar em todo o território nacional. Em 1976, aplicamos uma pesquisa para adequar o produto ao mercado. Investimos em atendimento, regionalizamos as operações e passamos a utilizar melhor os recursos do marketing.”

Ao mesmo tempo em que o banco criava novas facilidades para seus clientes (ele foi o pioneiro no crédito instantâneo das ordens de pagamento, por exemplo), todo um trabalho foi desenvolvido no sentido de melhorar a sua imagem junto ao público, através da propaganda. Internamente, o grupo se aparelhou através da criação de uma empresa, a Itaú Tec, que fabrica equipamentos de teleprocessamento para uso do próprio banco. Resolveram-se, ainda, problemas considerados por Venturini como “estratégicos”, como a instalação de uma gráfica que, entre outras coisas, fabrica cheques, imprime e envelopa os cinco milhões de impressos que o Itaú expede por mês.

— O grupo conta, hoje, com uma sólida estrutura de marketing, que definiu e

dirige as ações do conglomerado — explicou.

São quatro as gerências que atuam para todas as empresas do grupo: marketing de produtos, propaganda, promoções e relações públicas. Venturini explicou que a primeira, além de criar novos produtos, testa e reformula os já existentes, bem como os serviços que os envolvem.

— O banco trabalha com 96 produtos diferentes e é necessário definir, área por área, o que é fundamental para gerir-los. Nesse sentido, utilizamos a pesquisa de mercado, como auxiliar importante.

Venturini mostrou a importância da gerência de propaganda, que controla a veiculação da publicidade do banco em todo o País, realiza estudos, acompanha a publicidade dos concorrentes e aplica o programa de identidade visual.

— No setor de promoções, somos os líderes em termos de bancos. Para atingir os clientes locais, é importante estabelecer uma relação de simpatia entre o público e os funcionários do banco. Participamos ativamente da vida das comunidades em que atuamos, patrocinando feiras industriais, agropecuárias e festas regionais, além de promover campeonatos esportivos, que vão desde uma copa de tênis ao torneio de peteca de Belo Horizonte.

Outra gerência destacada em sua palestra foi a de relações públicas: “Começamos devagar, atendendo a pedidos das localidades. Recentemente, partimos para projetos mais ambiciosos, realizando um encontro para debater a realidade nacional. O encontro sobre Carajás, com a participação do ministro César Cals e do empresário brasileiro, teve ampla repercussão. Por outro lado, já consolidamos uma assessoria de imprensa, com esquemas de trabalho predefinidos.”

— A empresa visa o lucro, a captação de dinheiro. E o marketing é nossa ferramenta básica para a realização desse objetivo, concluiu Venturini.

Especialmente convidado para participar do Seminário de Marketing de Serviços, o assessor de marketing da direção geral da PTT — Postes et Télécommunications, Jacques Metz, falou da experiência colocada em prática na França, a partir de 1975, com o objetivo de desenvolver as telecomunicações e incrementar o tráfego telefônico.

“O Marketing na empresa telefônica na França” foi o tema de sua conferência, iniciada com uma exposição sobre a situação jurídica da PTT — uma empresa estatal que congrega os serviços de correios, telefones e telecomunicações e cujo quadro



“O aumento do tráfego telefônico deve ser buscado de forma agressiva.”

(Jacques Metz)

de pessoal é inteiramente composto por funcionários públicos.

SÉTIMO PLANO

Jacques Metz destacou a importância do Sétimo Plano Governamental de Desenvolvimento para o Avanço do Setor das Telecomunicações, com o objetivo de alcançar grau de penetração da telefonia na França semelhante ao dos países vizinhos, como Alemanha, Holanda e Suíça.

— O Sétimo Plano, elaborado em 1975, tinha como objetivos diminuir o tempo de entrega de um terminal para um máximo de três meses, melhorar a qualidade da rede, para que atingisse níveis internacionais, aumentar o número de terminais instalados para 20 milhões, em todo o país, até 1982, e aumentar o tráfego telefônico.

Segundo ele, os objetivos então traçados continuam sendo mantidos “e até o final de fevereiro deste ano já tínhamos um total de 16 milhões de aparelhos instalados, cobrindo 60 por cento das residências de todo o País”.

Além de permitir um maior atendimento, o aumento no número de aparelhos instalados trouxe ainda outro benefício, conforme explicou o assessor da PTT: o barateamento do custo do serviço.

— A taxa de ligação de um terminal na casa do assinante baixou de 100 para 35,2, isto em números relativos, enquanto que o valor da assinatura passou de 100 para 70, também em números relativos. Entretanto, não vamos parar nisso: nosso objetivo agora é ter instalados, até 1990, de 25 a 30 milhões de telefones, de forma a cobrir 100 por cento das residências.

O aumento do tráfego telefônico, “a principal receita de qualquer empresa de telefonia”, também vem sendo perseguido

de forma agressiva, segundo o conferencista. Entre as medidas adotadas está a introdução de novos serviços e novos produtos. Como explicou, até recentemente "a missão da PTT era apenas instalar o aparelho na casa ou no escritório do assinante, cabendo aos fabricantes de equipamentos de telecomunicações a instalação de mesas, key systems e demais acessórios".

— Hoje a política é mais flexível e a própria PTT já instala novos produtos na casa do assinante, o que permite um aumento da receita. Com o objetivo de incrementar as vendas, foram criadas *teleboutiques*, com exposição e demonstração dos aparelhos e equipamentos comercializados pela PTT.

TELEFONES PÚBLICOS

A ação renovadora das telecomunicações francesas voltou sua atenção também para as cabines públicas, durante muito tempo consideradas como pouco rentáveis e sujeitas ao vandalismo, como disse o conferencista.

— Em 1975 tínhamos apenas 23 mil cabines em toda a França. Mas com o plano de desenvolvimento adotado a partir daquele ano, traçamos a meta de atingir, em cinco anos, a casa dos 100 mil. E em janeiro deste ano inauguramos a 100.000.ª cabine, sendo nossa intenção inaugurar a 250.000.ª em janeiro de 1986.

Segundo Jacques Metz, a cabine pública é, hoje em dia, considerada como o prolongamento do telefone residencial, além de integrar a população de forma mais efetiva, principalmente no que diz respeito à zona rural, onde existem atualmente cinco cabines por 100 quilômetros quadrados.

— A receita das cabines públicas é importante. No interior, ela representa de 6 a 9 por cento da receita total, enquanto que em Paris atinge de 3 a 4 por cento. As maiores receitas vêm das cabines instaladas nas estações ferroviárias, com uma arrecadação três vezes maior do que a média das cabines.

NOVOS SERVIÇOS

A introdução de novos serviços é outra meta importante da PTT, incluindo centrais eletrônicas, telemática e catálogo eletrônico. Com relação às centrais eletrônicas, elas permitirão oferecer determinados serviços como teleconferência, transferência da chamada para outro aparelho e fatura detalhada.

— Outro importante serviço, a telemática, ainda está em fase experimental e atualmente estamos realizando um trabalho de amostragem com assinantes da região de Versalhes e também com alguns setores interessados neste tipo de serviço,

como entidades governamentais, jornais e empresas em geral, que nos permita verificar se as necessidades foram satisfeitas.

Segundo ele, a telemática vai, a longo prazo, modificar certos tipos de relações sociais, pois o assinante vai poder, através de um telefone e de uma tela de televisão, ter acesso a um banco de dados para receber informações até agora obtidas pelos métodos convencionais.

— O catálogo eletrônico, com o emprego da telemática, também está em fase experimental. O serviço está sendo testado inicialmente em lugares pequenos e depois então vamos testar sua viabilidade num departamento com 250 mil habitantes.

MARKETING E MOTIVAÇÃO

Com base em estudos de marketing e motivação, a PTT pretende desenvolver o tráfego telefônico e ainda o número de terminais instalados, de modo a cobrir todas as residências do país até 1990.

— Os estudos mostraram, por exemplo, que a imagem do telefone continua no subconsciente das pessoas como um objeto raro, difícil de utilizar e caro. Por isso pretendemos "vulgarizar" a imagem do telefone e aumentar sua penetração.

Com relação ao grau de importância do telefone, ele está situado entre a máquina de lavar e a TV a cores "e o nosso objetivo é que os 40 por cento dos lares ainda sem telefone o coloquem antes da máquina de lavar".

Para o aumento do tráfego, os clientes-alvo são os novos assinantes, que usam pouco o telefone. "Nosso objetivo é fazer subir a curva mais rapidamente, ensinando o assinante a utilizar o aparelho e procurando mostrar que o telefone proporciona momentos agradáveis e pode simplificar a vida."

Chefe do Departamento de Marketing da Telebrás, o engenheiro Nelson Carvalho mostrou aos participantes do Seminário de Marketing de Serviços a importância que a atividade tem atualmente dentro da empresa.

Inicialmente, o conferencista fez um rápido histórico da adoção do conceito de marketing na Telebrás, a partir de 1976, quando foi estabelecida uma política operativa, que pretendia oferecer os melhores serviços aos menores preços, garantindo melhores lucros e melhores condições de trabalho aos empregados.

IMPORTÂNCIA DO MARKETING

A partir daquele ano, o marketing voltou a ser tema de diversos encontros co-



“O mercado telefônico é bastante característico e peculiar.”

(Nelson Carvalho)

merciais das empresas do Sistema Telebrás e, mais recentemente, uma missão comercial foi enviada ao Canadá para treinamento na área comercial e de marketing na Bell Canada, "com excelente aproveitamento", segundo Nelson Carvalho.

— Finalmente, em janeiro de 1981 foi aprovada a criação do Departamento de Marketing na Telebrás, ligado à Diretoria de Operações e composto por três divisões: Divisão de Estudos de Marketing, Divisão de Planejamento e Divisão de Promoção de Vendas.

Além disso, o Departamento de Marketing preside o Comitê de Desenvolvimento de Equipamentos/Serviços, composto por pessoal de todas as áreas da Empresa. Como explicou o conferencista, o comitê propõe o desenvolvimento de equipamentos e a introdução de serviços; decide sobre especificações de equipamentos a serem homologados; e evita que produtos já desenvolvidos e homologados não tenham mercado por falta de pesquisa anterior.

Nelson Carvalho mostrou com detalhes as faixas de faturamento das contas telefônicas, o que é importante para determinar a ação de mercado. Segundo ele, 80,37 por cento dos assinantes de todo o Brasil, que representam 37,48 por cento do faturamento, têm contas até Cr\$ 3 mil e, portanto, a ação de mercado deve ser feita basicamente sobre esta faixa inicial.

— Menos de 5 por cento dos assinantes, que representam 24,28 por cento do faturamento, têm contas acima de Cr\$ 10 mil e estes números servem para mostrar que o mercado telefônico é bastante característico e peculiar.

AÇÃO DE MARKETING

Em seguida, o chefe da Divisão de Planejamento de Marketing da Telebrás, Luís

del Fiorentino, apresentou aos participantes as ações de marketing que estão atualmente sendo desenvolvidas pela empresa: modelos de estrutura de marketing para o sistema; atribuições, responsabilidades e dimensionamento das áreas de marketing; elaboração de normas; programas de treinamento; e implantação de um departamento-piloto numa empresa do sistema.

— Além disso, estamos atualmente envolvidos numa série de projetos para introdução de novos serviços e ainda num programa de comunicação mercadológica, que resultou em campanhas para utilização de novos produtos e serviços e também de estímulo ao uso do interurbano.

Entre os novos serviços, todos eles ainda em caráter experimental, Luís del Fiorentino citou o cartão de crédito telefônico, a ser inicialmente implantado na Telesp e Telepar, e a discagem direta a cobrar, cuja experiência-piloto está sendo feita na Telesp, com grande sucesso.

— Outros serviços também já em fase de implantação são as linhas compartilhadas; o telefone semipúblico; a central fonetáxi, desenvolvida na Telemig; o orelhão do ar; as centrais de frete no Paraná; a central do Inamps, em Goiânia, para marcação de consultas; a telefonia móvel; o SITA — sistema internacional de reserva de passagens; o videotexto e a rede Reuters e Telerate, para utilização por empresas financeiras e bancárias.

O chefe da Divisão de Planejamento de Marketing da Telebrás referiu-se também ao trabalho que vem sendo desenvolvido para um melhor grau de utilização dos terminais instalados. Em 1980, este grau de utilização foi de 87 por cento e deve chegar, até o final de 1981, a 91 por cento. Em termos de resultados financeiros, a melhor utilização dos terminais instalados resultou em mais Cr\$ 2 bilhões em 1979 e em mais Cr\$ 4 bilhões em 1980.

— Nosso principal objetivo é otimizar o que é nobre, através desta melhor utilização dos terminais instalados. Assim, dirigimos nossas campanhas publicitárias neste sentido, focalizando os horários com tarifa reduzida para ligações interurbanas, férias, Natal e estímulo ao uso.

Nelson Carvalho voltou a falar em seguida, destacando a importância das campanhas publicitárias em termos de retorno. Disse ele que, em julho de 1980, para cada cruzeiro investido em propaganda o retorno foi de Cr\$ 3,00, enquanto que durante os meses de janeiro e fevereiro de 1981, o retorno foi de Cr\$ 5,00 para cada cruzeiro investido.

— Graças a esta melhor utilização dos terminais instalados, que vem sendo obtida através destas campanhas de propaganda, conseguiremos recursos para a expansão do sistema, o que é considerado vi-

tal, porque as telecomunicações não são consideradas prioritárias pelo governo federal.



“Nas telecomunicações, o profissional tem que ser agressivo e confiante.” (Donald Wendel)

Donald Wendel, diretor de marketing da Continental Telephone Corporation (a quinta maior empresa norte-americana), apresentou no seminário a palestra “O Marketing nas empresas telefônicas nos Estados Unidos”, destacando que “o futuro das telecomunicações é responsabilidade deste importante setor”.

— O marketing é o processo de ter produtos e serviços certos, para as pessoas certas, no lugar certo e ao melhor preço. Em outras palavras, é qualquer coisa que fazemos para atrair e manter o cliente, enfatizou.

Wendel explicou que a função do marketing é apoiar e organizar os objetivos de vendas, de acordo com as necessidades de telecomunicações dos clientes.

— O marketing deve ser a nossa disciplina-chave. A forma de organizar nossas metas, de dar ao cliente a oportunidade de ter serviços de boa qualidade a baixos custos, ressaltou.

Sobre o papel do marketing na década de 80, época caracterizada pela tecnologia avançada, espírito de concorrência e alterações de valores econômicos e sociais, ele disse que o marketing desenvolve soluções corretas nessa corrida para o futuro. “Como base para o sucesso nos negócios, o marketing deve ser a nossa principal tecnologia.”

O especialista americano fez uma comparação entre a indústria de telecomunicações e as ferrovias dos Estados Unidos. Por deter o monopólio e não enfrentar concorrência, os dirigentes das ferrovias pensavam que os clientes teriam de ir até elas e se estagnaram no tempo e no espaço. Com o passar dos anos, a população americana

se deslocou para longe das estradas de ferro e o lugar do trem foi ocupado pelos automóveis, por companhias de ônibus que se expandiram e pelos aviões.

— Hoje, nos Estados Unidos, as ferrovias estão praticamente mortas. Eles não pensavam em seus negócios como transporte, mas como estrada de ferro. O mesmo se aplica a empresas de telecomunicações, que devem pensar em comunicação e não apenas em telefones. Em outras palavras, a ênfase do marketing está na gente, serviço, receita e lucro, e não apenas em linhas telefônicas, redes e centrais.

Wendel lançou um desafio para cada um que estava na platéia do seminário: tornar-se um profissional de marketing. “Na indústria de telecomunicações, o profissional tem de ser agressivo, confiante e nunca esquecer o seu objetivo: comunicações.”

Ele discorreu sobre o desenvolvimento do marketing na Continental Telephone durante os últimos anos, explicando que a empresa começou com ímpeto, comprando outras companhias e estendendo sua ação ao Canadá e ao Caribe.

— Em 70, implementamos um departamento de marketing para garantir o êxito de nossos negócios, mas nos faltava uma verdadeira filosofia de marketing. Não percebíamos que havia concorrência, porque ela não ameaçava o nosso mercado. Os concorrentes, mais espertos, perceberam que o bom mercado era onde não havia sido implementado um esforço de marketing e, com isso, ampliaram seu campo de atuação. Nós achávamos que os nossos clientes ficariam sempre conosco. Foi um erro.

A partir de 1976, a Continental desenvolveu uma filosofia de marketing mais robusta, colocando a atividade a nível de vice-presidência.

— Hoje, na Continental, o marketing é responsabilidade de todos. É uma maneira de fazer negócios. Percebemos que o nosso êxito depende de uma filosofia de marketing. Reunimos um pessoal de alto nível, com experiência no setor. Compreendemos que o marketing é utilizado pelos concorrentes. E compreendemos também as diferenças entre marketing e vendas.

Wendel falou sobre essas diferenças: enquanto o departamento de vendas pensa em volume de comercialização a curto prazo, em clientes e realiza um trabalho de campo, o de marketing pensa em lucros e planos de lucros, em tendências, oportunidades, tipos de clientes e segmentos de mercado, além de criar sistemas para análise de planejamento e controle. O setor de vendas compara seu produto com o dos concorrentes e leva o cliente a desejar o seu. Já o de marketing, analisa a estratégia

gia e a capacidade dos concorrentes e até o que o cliente vai desejar.

— O marketing integra as funções de venda, publicidade, pesquisa e desenvolvimento de produtos, distribuição e entrega. É orientado para garantir a satisfação dos clientes. Pensamos assim, e tivemos êxito na Continental.

Outro ponto importante, segundo Wendel, é a mudança: "mudamos sempre, a cada ano, até que sejamos perfeitos. E, ao fazê-lo, estamos melhorando o nosso desempenho. Nossos clientes hoje gostam de negociar conosco".

O especialista americano falou sobre o que fez da Continental a melhor empresa telefônica dos Estados Unidos:

— Temos orgulho do que fazemos; cada reclamação é considerada individualmente e corrigida com atenção especial; analisamos métodos para evitar erros. As reclamações dos clientes passam pelo setor de marketing, porque marketing tem a responsabilidade de garantir a satisfação do cliente.

Após demonstrar com números as realizações do marketing na Continental, nos últimos três anos, Wendel falou sobre o que a atividade pode fazer pelo Sistema Telebrás, salientando que "é cada vez mais claro que a Telebrás terá de utilizar o marketing, se quiser ter uma força motriz para que suas empresas possam prestar serviços rápidos e eficientes. Do ponto de vista do cliente, de boa qualidade. Do ponto de vista da empresa, mais negócios, mais vendas, mais lucros.

Finalizando, Wendel destacou três pontos básicos para que o sucesso seja obtido: "Compreender o que é, realmente, o marketing; aproveitar as oportunidades de expansão de seus negócios e tornar-se consciente do que precisa para a expansão; e decidir dar ao marketing e a esse seminário o seu total apoio."

Em termos de telecomunicações, os próximos dez anos serão decisivos, pois as previsões são de que os avanços serão mais significativos do que os alcançados até agora", foi o que afirmou o diretor de pesquisas da Rede Globo de Televisão, Homero Sanches, na conferência que fez sobre "Análise da pesquisa de marketing", no Seminário de Marketing de Serviços.

Com a importante função de prestar assessoria à direção de programação da Rede Globo, através das pesquisas de opinião pública, Homero Sanches destacou as principais etapas de seu trabalho: detectar e analisar o problema, buscar soluções, elaborar os questionários e escolher o instituto que vai realizar a pesquisa.



“O telefone, hoje, vem modificando os hábitos das pessoas.” (Homero Sanches)

MAIOR SATISFAÇÃO

Segundo o conferencista, em televisão a pesquisa desempenha um papel vital, já que é ela que vai estabelecer o perfil do consumidor.

— Em termos de televisão, o retrato do consumidor vem se transformando. Cada aparelho de televisão tem cinco telespectadores potenciais, mas apenas três assistem efetivamente ao programa; os três telespectadores se alternam e por isso há uma rotatividade dentro do próprio domicílio; assim, não há telespectador típico por horário e sim três.

Homero Sanches revelou que a TV Globo realiza 2.100.000 entrevistas por mês, especificamente sobre programação. Com relação à pesquisa de serviços, esta está apenas se iniciando, mas com objetivos já bem definidos: a satisfação do consumidor do serviço.

Depois de defender a privatização do serviço telefônico, "pois foi o clima de competição que levou à sofisticação do sistema", o conferencista mencionou um livro editado pelo Massachusetts Institute of Technology (MIT), *The Social Impact of Telephone*, que prevê um desenvolvimento sem precedentes do setor de telecomunicações dentro dos próximos dez anos.

— O telefone já atingiu, hoje, progressos que vêm modificando os hábitos das pessoas: telefone ligado a um computador e televisão; telefone rastreador, ligado a uma secretária eletrônica; fibra ótica, e muitos outros equipamentos. Tudo isso vai transformar nosso mundo num local onde todos se sentirão melhor e com mais tempo de lazer. Hoje o telefone já começa a cumprir uma função doméstica, fazendo compras, votando, investindo na bolsa, desempenhando, enfim, um papel de interação social e um índice de comportamento social.

PAPEL DO EMPREGADO

Segundo o conferencista, o empregado das empresas de serviço devem ter treinamento dirigido no sentido de criar nele

"uma consciência de que o consumidor não está pedindo favor".

— Ele está pagando pelo serviço e tem portanto direito a um atendimento de primeira qualidade e atenção total por parte da empresa prestadora de serviços. O empregado precisa saber que é pago pelo consumidor. O consumidor está se modificando: está aprendendo a fazer valer os seus direitos. Por outro lado, o empregado também está sendo melhor recebido pelo consumidor.

Homero Sanches destacou a importância da pesquisa de mercado, "fundamental para a implantação e expansão de qualquer serviço". De acordo com ele, existem dois tipos de pesquisa no setor: para implantação do serviço e para saber se ele está satisfazendo, isto é, se está correspondendo às expectativas.

— É com relação a isso, uma empresa como a Telerj leva vantagem, porque tem o melhor instrumento de pesquisa no mundo: o telefone.

A publicidade de serviços no contexto de um programa de marketing" foi o tema da conferência de três especialistas da área: Márcio Murgel (vice-presidente da Esquire-Oliveira, Murgel), Ney Cantinho (diretor da Norton) e Paulo Rolf Feil (vice-presidente da Artplan). Os conferencistas apresentaram as campanhas que desenvolveram para a Telerj, juntamente com as atividades desenvolvidas pelo Departamento de Comunicação Social da Empresa para os públicos externo e interno, o que permitiu a recuperação de imagem e a conquista do prêmio Top de Marketing de 1980.

Na primeira palestra, Ney Cantinho fez um breve relato sobre a situação do serviço telefônico no Rio de Janeiro em 1979, por ocasião da posse da atual diretoria.

— A Empresa estava desacreditada perante o público, seus empregados desmotivados e havia a necessidade urgente de uma revisão de sua infra-estrutura.

E citou o comunicado, publicado em todos os jornais do Rio, em que a Empresa assumia as suas deficiências, pedia para trabalhar e estabelecia três metas principais: assinarante respeitado, prioridade para a rede e empregado satisfeito.

Cantinho exibiu outra peça, intitulada "Reconhecer o erro é começar a acertar", uma espécie de prestação de contas da Empresa para com o público. "Era o início de uma nova fase. A Telerj buscou em seus próprios empregados os modelos para sua propaganda e surgiu o slogan "Trabalhando como nunca", num anúncio em que se mostravam as dificuldades enfrentadas e a valorização do empregado na mudança de estrutura. E que, em apenas seis meses, o número de telefones interrompidos baixou



“Se o homem não realizar bem a tarefa, nada pode ser feito.”

(Márcio Murgel)



“O usuário da Telerj está solidário com o esforço da Empresa.”

(Ney Cantinho)



“Quando o marketing é utilizado de forma criativa, o resultado é sempre bom.”

(Paulo Rolf Feil)

de 14.400 para 768, marca que há cinco anos não era atingida.”

— No final de 1979, a Telerj homenageou a imprensa através de um anúncio, agradecendo as críticas recebidas. E, um ano após o primeiro comunicado, lançou outro, mostrando o resultado do trabalho, continuando a partir deste a transmitir mensalmente o que estava sendo realizado para recuperar o serviço telefônico do Rio.

Ney Cantinho falou sobre uma pesquisa, aplicada recentemente no Rio de Janeiro, para levantar o perfil institucional das cinco maiores empresas de prestação de serviços públicos e o papel da Telerj entre elas.

— A pesquisa concluiu que o usuário da Telerj acredita no trabalho da empresa, está solidário com o esforço e considera bom o seu desempenho atual. Isto significou uma verdadeira virada, disse Cantinho. E concluiu exibindo seis filmes publicitários, desenvolvidos pelas agências para a Telerj, dos quais três receberam prêmios pela qualidade.

Paulo Rolf Feil falou sobre o desafio da comercialização de telefones durante a fase de recuperação da imagem da empresa. Através de um audiovisual, ele explicou a mudança do plano de expansão para o plano de cadastramento de novos assinantes, o que reformulou toda uma estratégia de comercialização. “O público ficou sabendo, através de comerciais exibidos na TV, anúncios de jornal, rádio e um comunicado, que a Telerj não estava vendendo mais telefones. Ou melhor, só estava vendendo telefones que pudesse instalar”.

— Com essa campanha, a Telerj conseguiu arrecadar um bilhão de cruzeiros, comercializando 33.163 telefones, sendo 18.578 na Capital e 14.585 no Interior, batendo um novo recorde na história da companhia. Quando uma empresa utiliza o marketing de forma criativa, o resultado não pode ser outro, concluiu Rolf.

Márcio Murgel, em sua palestra, enfatizou que “o marketing não só regula a relação

consumidor-produto, mas entra na produção, na operação do serviço, no produto do mercado”.

— Os empregados da Telerj são os que fazem a coisa funcionar. Quando se fala em marketing, nunca podemos perder de vista que, se o homem não realizar bem a tarefa, se ele não for estimulado, nada pode ser feito. O marketing reflete também o grau de estímulo que pode ser injetado numa determinada equipe. Em termos de serviços, a empresa é o homem, acrescentou.

Murgel apresentou outro audiovisual, mostrando o programa de estímulo ao empregado e suas famílias, desenvolvido pela Empresa, através da criação de clubes de lazer, incentivo à prática de esportes, benefícios como assistência médica, alimentação a preços acessíveis, bolsas de estudos e aquisição de casa própria, e a escolha, por voto direto, do operário-padrão. E o resultado: a Telerj alcançou, no ano passado, o melhor índice de produtividade entre as empresas do Sistema Telebrás.

O publicitário falou ainda sobre um personagem — o Teleco, criado para simbolizar o empregado da Telerj “e que sintetiza toda a política de pessoal adotada pela Empresa”.

A tentativa de se encontrar o caminho do marketing brasileiro foi o assunto abordado por José Roberto Whitacker Pentead F., diretor da Escola de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro, em sua conferência no Seminário de Marketing de Serviços.

— Pode haver um marketing brasileiro? Sim, na mesma medida em que existem outras atividades profissionais adaptadas à nossa realidade. O futebol, que foi trazido há cem anos da Inglaterra, é um exemplo vivo de que temos condições de aprender técnicas estrangeiras, até desenvolvê-las sob forma de hegemonia.

Segundo ele, marketing é uma atividade de ação no mercado, na qual profis-

sionais intervêm no processo de troca. Mas até hoje não existe um marketing brasileiro pesquisado e adaptado, “apesar de muitas empresas brasileiras, entre elas a Telerj, já terem sido premiadas por estarem produzindo um marketing brasileiro”.

José Roberto é de opinião que vários aspectos do marketing precisam de aclimação, “a começar pelos livros, que devem ser escritos por autores brasileiros e não meramente traduzidos”.

— Os aspectos que precisam de aclimação são as chamadas variáveis incontroláveis, sobre as quais a

empresa não tem controle direto, e as controláveis. As variáveis incontroláveis são ligadas ao ambiente externo e incluem as áreas econômicas, tecnológicas, política e cultural.

Quanto às variáveis controláveis, integrantes do ambiente interno, elas dizem respeito ao produto, preço, propaganda, distribuição e pesquisa.



“É fundamental que a propaganda fale o idioma do país.”

(José Roberto Whitacker)

Com relação à área econômica, José Roberto falou da importância de se conhecer o modelo histórico do país, “pois é ele que vai determinar o modelo econômico adotado”.

— A concorrência é uma parte integrante do marketing. Entretanto, nossa história mostra que a economia brasileira tende mais à estatização do que à livre iniciativa. A concorrência, no entanto, continua sendo a única garantia que o consumidor tem para se manifestar, através da compra ou não do produto ou serviço.

Para o conferencista, a área tecnológica merece a atenção de todos, “pois dependemos dela. Constatamos que não temos tecnologia ou temos ainda muito pouca tecnologia própria, assim como pesquisa, e em consequência temos que importar tecnologia, o que resulta sempre na importa-

ção não somente de técnica mas também de pessoal”.

AMBIENTE INTERNO

Entre as variáveis controláveis, ligadas ao ambiente interno, José Roberto destacou o fato de que o produto tem que corresponder às necessidades do mercado brasileiro, “e neste item também incluímos os serviços”.

— Muitas falhas ocorreram por causa de produtos ou serviços mal lançados, porque não correspondiam ao universo brasileiro. Na indústria de cosméticos, por exemplo, as fórmulas vêm prontas do exterior, na maioria das vezes, exigindo a importação de matérias-primas, o que onera nossa balança de pagamentos. Por isso, é importante que busquemos nosso próprio caminho, adaptado à nossa realidade.

Com relação ao preço do produto ou serviço, este é, para o conferencista, um item importante “mas bastante problemático, pois num regime inflacionário a manutenção do preço é muito difícil”.

— A propaganda, outro fator controlável, é o chamado topo do iceberg, isto é, o resultado de um conjunto de atividades de marketing. É fundamental que a propaganda fale o idioma do país, o que já vem ocorrendo com bastante frequência: hoje a propaganda já consegue falar um idioma identificado com o nosso consumidor, acompanhando bem de perto a cultura brasileira.

Entretanto, o item relativo à distribuição ainda apresenta muitos problemas, “por causa do tamanho e da situação particular do país, com deficiência de meios de transporte. Infelizmente muitos empresários desconhecem esta realidade, não dando ao problema a atenção que ele merece”.

— O último item entre os fatores controláveis é a pesquisa de marketing, onde ela sofre problemas particulares. Não podemos, por exemplo, fazer pesquisa pelo telefone, porque as pessoas que têm telefone não representam a totalidade do universo brasileiro; além disso, nossas concentrações urbanas são caóticas, o que dificulta o trabalho do pesquisador. Os questionários apresentados às pessoas muitas vezes são meramente traduzidos e fora da nossa realidade; e o que é pior, no Brasil as pesquisas são realizadas sobre produtos prontos e não sobre as expectativas dos consumidores; com isso, suas áreas de necessidade ficam insatisfeitas. Isto ocorre porque muitos produtos são importados, fazendo com que os consumidores se vejam obrigados a adotarem artigos que, de uma maneira geral, não correspondem ao seu universo e à nossa cultura.



“O produto da Telerj é o serviço; e depende de quem o executa: o homem.”

(Nelson Luiz)

A última conferência do seminário, “O marketing na Telerj”, foi apresentada pelo chefe do Departamento de Comunicação Social da empresa, Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge. Ele destacou que o produto da Telerj é o serviço e que este depende basicamente de quem o executa, o homem.

— Daí a grande preocupação da empresa em promover o bem estar do empregado e de fazer com que se sinta orgulhoso de pertencer a ela.

Em seguida, Nelson Luiz mostrou, passo a passo, como foi formulada a estratégia da Empresa, no sentido de informar a opinião pública sobre o sistema de multimediação, implantado no Rio em abril último, tendo em vista a mudança, na mesma época, do sistema de tarifação, que passava a ser corrigido de três em três meses.

— Um mês antes da multimediação, organizamos uma entrevista coletiva à imprensa e expedimos malas diretas a todos os assinantes, explicando como iria funcionar o serviço medido. Na véspera, publicamos um comunicado nos jornais. E logo na semana seguinte, promovemos um Encontro com o Presidente, para os assinantes que tivessem dúvidas, sugestões ou reclamações a fazer à direção da Empresa.

No campo das relações públicas, a orientação aos usuários incluiu visitas de assinantes às centrais telefônicas e palestras de esclarecimentos na Câmara dos Vereadores, associações de bairros e clubes de serviço. “Em todas essas oportunidades, procuramos demonstrar que a multimediação não foi criada pela Telerj. E que ela é uma medida técnica, adotada nacionalmente, com o objetivo de descongestionar o tráfego telefônico nas grandes cidades”, ressaltou.

— No mesmo período, desenvolvemos uma série de atividades, voltadas tanto para o público em geral como para os empregados da Empresa, nesta ordem: entrega de 200 casas próprias em Santa Cruz; inauguração das centrais de Maricá, Bom Jardim e Rio das Ostras; implantação da discagem direta ao ramal — DDR; entrega

de 50 casas próprias em Paciência; instalação do disque-Mobral; inauguração do Museu do Telefone e do Centro de Operação Leme; exibição pela TV do filme sobre a Inconfidência Mineira; instalação de orelhões nas favelas e orelhinhas nas escolas; inauguração das centrais de Squarema, Iguaba Grande e Sumidouro; entrega de 40 casas próprias em Urucânia; e o próprio seminário de marketing.

Segundo Nelson Luiz, todo esse trabalho apresentou um resultado bastante positivo. “Não houve nenhuma manchete nos jornais contra a multimediação. A imprensa noticiou o fato honestamente, informando e orientando seus leitores. E mesmo as colunas de cartas de leitores registraram apenas 10 comentários negativos. Esses resultados dependeram, fundamentalmente, da imagem que a Empresa hoje desfruta junto a população e à imprensa carioca.”

Em seguida, o chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj demonstrou como foi formulada a estratégia de comercialização, na mesma época da entrada da multimediação, explicando que o esforço de vendas foi dirigido para as áreas em que a empresa pudesse instalar o telefone em apenas 30 dias.

— Através de anúncio publicado nos jornais, explicamos como a Empresa poderia instalar o aparelho em 30 dias e porque, em alguns bairros, a instalação seria em 24 meses. A campanha incluiu um filme na TV e displays na rede bancária, onde estavam abertas as inscrições. Depois de inscrito, o promitente-usuário aguardava a confirmação de seu pedido, bem como o prazo para a instalação do aparelho. Caso não houvesse condições de receber o aparelho até em 24 meses, a Telerj enviava um telegrama, avisando-o da falta de condições técnicas.

Depois de exibir dois comerciais de TV, ele falou de um trabalho que a Empresa idealizou para ser executado junto a comunidade — o projeto Teleco-Teco — que previa a implantação de cabines públicas gerando empregos para menores carentes e que não foi possível realizar este ano por razões alheias à Telerj. Finalizando, Nelson exibiu o filme, inédito, que iria ser exibido na TV, por ocasião do Natal de 80, quando seria lançado o projeto.

Os interessados em obter a íntegra de alguma conferência poderão fazê-lo escrevendo diretamente para o Departamento de Comunicação Social da Telerj, aos cuidados da Assessoria Especial — PRCS-4, Av. Presidente Vargas, 2.560, 8.º andar, Rio de Janeiro, CEP 20213

Redução do PAB

um esforço para

melhorar a telefonia



Os altos índices de PAB — perda no assinante B — prejudicam o sistema telefônico, implicam em evasão de renda para a empresa operadora e provocam o descontentamento do assinante, que não consegue completar suas chamadas. No combate ao PAB em sua rede, a Telej está utilizando todos os meios disponíveis e estudando novas soluções.

Ao efetuarmos uma chamada telefônica para um determinado assinante, podem ocorrer três eventos diferentes: o assinante encontra-se livre e atende a chamada; o assinante encontra-se em conversação e, portanto, ocupado (LO); o assinante não atende (RN). O indicador PAB — perda no assinante B — exprime o percentual de chamadas perdidas por Linha Ocupada (LO) e não responde (NR) em relação ao total de chamadas destinadas a um determinado assinante. Com este indicador podemos avaliar parte do desempenho do sistema telefônico de uma concessionária.

A avaliação estatística de uma amostragem do tráfego real gerado pelos terminais integrados à rede DDD, feita com o registro de todas as chamadas completadas e não completadas nos horários de maior movimento (9 às 11 horas durante dois dias consecutivos), forneceu aos técnicos da Telerj o indicador PAB, que em fevereiro de 1981 estava, para nossa Empresa, na ordem dos 50 por cento. Isto significa que a metade das chamadas destinadas à rede da Telerj eram perdidas por LO e NR, enquanto que a média nacional estava em 44 por cento. Em junho de 81, o índice PAB da Telerj baixou para 46 por cento. Em julho, para 44,4 por cento, colocando-a em 15.º lugar na classificação das empresas do Sistema Telebrás. Mas o combate ao PAB continua. Precisamos atingir a marca dos 35 por cento, média estipulada pela Telebrás.

POR QUE PERDAS TÃO ALTAS

Dentre as inúmeras causas de PAB na rede da Telerj, podem-se



Segundo Paulo Pinho, os bons resultados no combate ao PAB só serão obtidos com a participação de toda a Empresa.

destacar as principais que, combatidas, deverão apresentar uma boa redução do índice de perdas:

- CPCTs (centrais privadas de comutação telefônica: PABX, PBX e KS) mal dimensionadas, funcionando com quantidade de troncos abaixo da necessidade real.

- CPCTs operadas indevidamente pelas telefonistas.

- Terminais de negócios com tráfego elevado. Muitas pessoas falam por ele, logo ele não pode receber porque está sempre ocupado.

- Prazos de interceptação reduzidos. As ligações para o número antigo do telefone que recebeu nova numeração gera NR (não responde).

- Divulgações indevidas em listas telefônicas, cartões de visita e jornais.

- Má distribuição de troncos em mesas de CPCTs.

- Falta de busca automática em terminais individuais do mesmo assinante e que se destinam ao mesmo uso.

- Defeitos na rede externa ou no equipamento do assinante.

Quando, por qualquer um destes motivos, uma chamada telefônica não é completada, os reflexos para o sistema são altamente negativos. Com os atuais índices de PAB das concessionárias, a Telebrás deixa de faturar cerca de Cr\$ 125 bilhões por ano. Além disso, podem-se enumerar outras conseqüências prejudiciais:

- O equipamento de comutação é utilizado inutilmente, sofrendo desgastes desnecessários.

- Há um grande desperdício de energia, necessária à alimentação de milhares de componentes acionados durante o estabelecimento de uma chamada telefônica.

- Os canais de transmissão são utilizados para conduzir estas chamadas, enquanto outras chamadas que poderiam se completar não o fazem por falta de circuitos disponíveis. Com isto, surgem os congestionamentos de tráfego telefônico.

- Devido a estes congestionamentos, a empresa se vê obrigada a ampliar o equipamento, investindo desnecessariamente.

- O índice de satisfação do usuário fica comprometido, pois ele tem dificuldade em conseguir completar sua chamada e acaba desistindo, o que implica em perda de receita para a empresa.

Pode-se comparar este fenômeno ao aumento de uma bola de neve descendo a montanha. O usuário, na ânsia de conseguir completar uma chamada, fica com o fone fora do gancho tentando várias vezes, enquanto outro usuário que deseja falar-lhe também não consegue porque encontra a linha sempre ocupada. E assim, sucessivamente.

A META É REDUZIR O PAB

Existe uma estrutura gerencial composta por um gerente PAB da empresa operadora, um supervisor local e um geral, ambos da Embratel, e um gerente geral da Telebrás. O gerente PAB é a pessoa especificamente designada pela empresa para coordenar uma equipe que controla as atividades de redução do PAB na sua área de concessão. Na Telerj, o gerente PAB para a Diretoria de Operações-Capital é Paulo Roberto Pinho, chefe da Divisão de Análise de Tráfego; e para a Diretoria de Operações-Interior é Benjamim Szwarcwing, assessor do chefe do Departamento de Controle Operacional.

Na batalha contra o PAB, a Telerj está utilizando as armas de que já dispõe:

- Em *visitas de inspeção* aos equipamentos de grandes assinantes, as inspetoras da Telerj verificam se as mesas PABX, PBX ou KS estão sendo manipuladas corretamente e utilizadas em toda sua capacidade.
- Com as *medições de tráfego* realizadas nos equipamentos de assinantes ofensores do sistema (identificados com o auxílio das listagens enviadas mensalmente pela Embratel para os gerentes PAB), a Telerj consegue determinar o número de chamadas não completadas destinadas àquele assinante. Quando necessário, a Empresa aconselha a ampliação do equipamento.
- O *treinamento de telefonistas* operadoras de CPCTs permite aprimorar a manipulação das mesas do usuário.
- Com a *venda dirigida de terminais*, a Telerj resolve o problema de assinantes cujos equipamentos estão com tráfego elevado e necessitam ampliação.

- O *uso do sistema carrier* em grandes empresas que precisam de maior capacidade em seu equipamento telefônico também soluciona com rapidez o problema de falta de facilidade na rede externa.

NOVAS SOLUÇÕES EM ESTUDO

Para o gerente PAB Paulo Pinho, "só conseguiremos bons resultados no combate ao PAB, se houver envolvimento e participação em todos os níveis da Empresa". Em palestra realizada recentemente no auditório da Telerj na rua Beneditinos, para técnicos das áreas de tráfego, planta, comercial, computação, renda e comunicação social, ele convocou todos ao combate ao PAB. "Na experiência diária dentro da Telerj, ao ser detetado algum fato suspeito causador de PAB, o problema deve ser imediatamente levado ao gerente PAB, para as devidas providências", disse ele.

Dentre as novas soluções para o combate ao PAB, Paulo Pinho enumera as mais importantes: utilizar um sistema mecanizado (computador) para o controle do PAB; realizar um estudo junto a Embratel para agilizar a instalação de telex e canais de voz; realizar um estudo para atendimento especial a assinantes de governo ofensores do PAB; elaborar prática para a ligação de terminais em interceptação nas centrais rotativas; possibilitar a criação de estoque mínimo de CPCTs para atendimento imediato dos assinantes ofensores que desejarem ampliar seu equipamento; utilizar o *house-organ* da empresa para divulgação; elaborar um estudo sobre listas telefônicas, a fim de aprimorar sua confecção.

Encontram-se ainda em estudo outras soluções que, futuramente, talvez possam ser empregadas no

combate ao PAB: a emissão de folhetos educativos para assinantes, esclarecendo sobre a melhor maneira de utilizar o telefone sem causar congestionamentos de tráfego; a definição de critérios para a venda dirigida de troncos e para o aluguel de troncos; a criação de equipes de consultores técnicos que atuariam externamente, junto aos ofensores.

COMO TODOS PODEM AJUDAR

Todas as pessoas que utilizam o sistema telefônico do Rio de Janeiro podem ajudar a Telerj a melhorar seu índice de chamadas completadas, inclusive você que está lendo esta matéria.

Conscientes dos problemas gerados pelo PAB, podemos nos tornar vigilantes das situações em que o uso do telefone venha a ocasionar perdas de chamadas.

Por exemplo, se chamarmos para um determinado telefone que se encontra ocupado, uma nova tentativa imediata certamente resultará no mesmo. Deveremos, então, aguardar alguns minutos para efetuar nova ligação e, assim, teremos maior chance de sucesso. As tentativas sucessivas levam às condições de desperdício já citadas anteriormente.

Outra causa de PAB que pode ser combatida por todos é o fone fora do gancho, enquanto se procura uma informação para o interlocutor. Demorar demais ao telefone, batendo papo, também gera linha ocupada e congestiona o tráfego. Agora, com a multimedição, este hábito vai custar caro pois, a cada quatro minutos, um novo impulso é registrado. ●



O Bugre bebe 1 litro para cada 8 km rodados.



O Gol bebe 1 litro para cada 9,5 km rodados.



O Fiat 147 bebe 1 litro para cada 10,5 km rodados.



O Corcel II bebe 1 litro para cada 9 km rodados.



O Fusquinha bebe 1 litro para cada 10 km rodados.



O Chevette bebe 1 litro para cada 9,5 km rodados.



O Puma bebe 1 litro para cada 8,5 km rodados.



A Brasilia bebe 1 litro para cada 8,5 km rodados.



O Alfa Romeo bebe 1 litro para cada 7 km rodados.



O Opala bebe 1 litro para cada 7 km rodados.



O Passat bebe 1 litro para cada 8 km rodados.



A Kombi bebe 1 litro para cada 6,5 km rodados.



O Galaxie bebe 1 litro para cada 4,5 km rodados.



O Miura bebe 1 litro para cada 8 km rodados.



O Polara bebe 1 litro para cada 8 km rodados.



O Lafer bebe 1 litro para cada 8 km rodados.



**USE O TELEFONE.
O VEÍCULO QUE NÃO BEBE.**



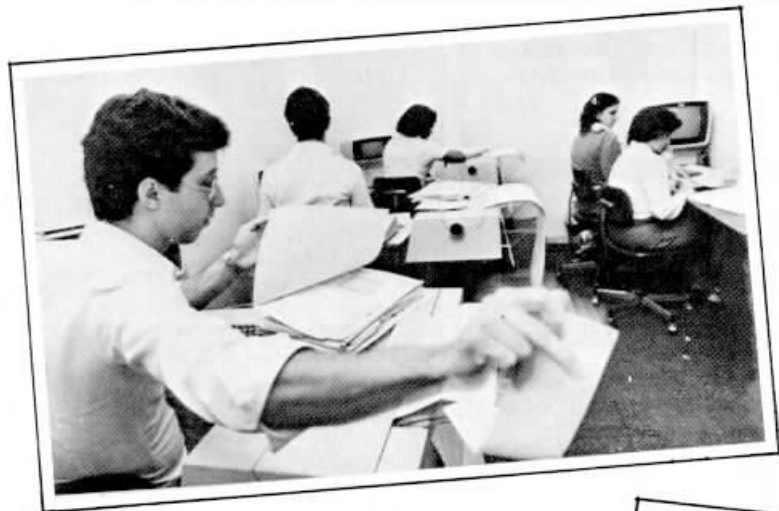
TELERJ

Empresa do Sistema Telebrás

TRABALHANDO COMO NUNCA

Fonte: Classificados de O Globo

É só dar um alô



Meio de comunicação totalmente integrado ao cotidiano das pessoas, o telefone é hoje tão importante que merece a atenção dos sociólogos, técnicos em comunicação, urbanistas e psicólogos. Segundo eles, o telefone vem a cada dia modificando os hábitos da comunidade, tantos são os papéis que ele pode desempenhar, de forma simples, rápida e precisa. No Rio, os serviços obtidos através do telefone vêm aumentando dia a dia, facilitando a vida do carioca, que pode, sem sair de casa, comprar desde remédios até flores ou refeições sofisticadas, fazer reclamações, conseguir informações, providenciar táxi, escolher o programa do fim de semana e colaborar para que sua vida se torne melhor. É só dar um alô.

PLANTÃO POLICIAL



Ocorrências policiais, como acidentes de trânsito, assaltos, furtos ou atropelamentos, são agora prontamente atendidas graças ao novo serviço implantado pelo Departamento Geral de Polícia Civil para recebimento de denúncias pelo telefone, durante as 24 horas do dia. Recebido o comunicado, através dos telefones 244-2010, ramal 127, 242-9614 ou 232-7434, em menos de cinco minutos uma viatura da Polícia Civil estará pronta para atender o pedido de socorro, sem que seja necessário que a pessoa, ao ligar, se identifique.

Pelo novo esquema — chamado de Plano Integrado da Polícia Civil — não é mais necessário, portanto, que o informante ligue para a Radiopatrulha da PM, como ocorria anteriormente. Segundo o delegado Rogério Mont Karp, diretor do Departamento Geral de Polícia Civil, "estava havendo um desgaste muito grande com o público, que ligava para uma delegacia comunicando uma ocorrência policial e era, em seguida, solicitado a telefonar para a PM".

— O mais importante é que, com o novo serviço, a polícia não perde tempo anotando o nome e o telefone do informante, ligando em seguida para confirmar. Assim, tão logo o telefone é desligado, uma viatura segue para o local.

De modo a tornar o serviço o mais eficiente possível, a cidade foi dividida em seis áreas, cada uma com 23 viaturas e 46 homens, sob o comando de um delegado: *Área 1* — 1.ª, 2.ª, 3.ª, 4.ª, 5.ª, 6.ª, 8.ª, 17.ª, 18.ª e 19.ª DPs, correspondentes à Praça Mauá, Saúde, Rua Santa Luzia, Praça da República, Av. Mem de Sá, Rua de Santana, Rua Senhor de Matosinhos, São Cristóvão,

Praça da Bandeira e Tijuca; *Área 2* — 7.ª, 9.ª, 10.ª, 12.ª, 13.ª, 14.ª, 15.ª, 16.ª e 32.ª DPs, relativas a Santa Teresa, Catete, Botafogo, Copacabana, Leblon, Gávea, Barra da Tijuca e Jacarepaguá; *Área 3* — 20.ª, 23.ª, 24.ª, 25.ª, 26.ª e 37.ª DPs, correspondentes a Grajaú, Bonsucesso, Méier, Encantado, Engenho Novo, Engenho de Dentro e Ilha do Governador; *Área 4* — 22.ª, 27.ª, 38.ª e 39.ª DPs, relativas à Penha, Vila Kosmos, Brás de Pina e Pavuna; *Área 5* — 28.ª, 29.ª, 30.ª, 31.ª e 40.ª DPs, correspondentes a Campinho, Madureira, Marechal Hermes, Ricardo de Albuquerque e Rocha Miranda; *Área 6* — 33.ª, 34.ª, 35.ª e 36.ª DPs, relativas a Realengo, Bangu, Campo Grande e Santa Cruz.

MULTAS PELO TELEFONE

Recentemente inaugurado, o Serviço de Informações de Multas por Telefone (SIMT) do Detran vem sendo intensamente requisitado pelos usuários, que podem, em poucos minutos, saber sobre a existência de multas em veículos licenciados no Município do Rio de Janeiro. O novo serviço funciona das 9 às 16 horas, através do telefone 264-5646, que é seqüenciado. Assim, quando o número discado estiver ocupado, o equipamento transfere a chamada automaticamente para outro número do sistema.



O SIMT funciona com cinco terminais de computador do Centro de Processamento de Dados do Estado do Rio de Janeiro (CPDERJ), fornecendo informações rápidas e precisas aos usuários. Entre os benefícios do novo serviço, estão a economia de tempo e de gasolina, já que os usuários não têm mais necessidade de se deslocar até a sede da Diretoria de Emplacamento do

Detran, na Avenida Francisco Bicalho, para saber sobre a situação de seu carro. O SIMT também traz vantagens ao comprador de carro usado: antes de fechar negócio, ele pode ligar para o serviço para saber se o veículo tem multas pendentes, o que evita que se responsabilize pelas infrações cometidas pelo vendedor.

Além disso, o serviço facilita as providências para a troca da plaqueta, pois o motorista não tem mais necessidade de ir ao posto de emplacamento para saber da existência de infrações e depois ir à Avenida Francisco Bicalho para obter o nada consta. Pelo telefone ele é informado da ocorrência de multas ou não, podendo se dirigir diretamente ao posto mais perto de sua residência para vistoria e troca de plaqueta.

O serviço funciona da seguinte maneira: ao telefonar para o SIMT, o motorista é atendido por uma telefonista que, depois de anotar a placa alfanumérica do veículo, passa a ligação para um funcionário; este então consulta o computador, que indica o número de infrações existentes; em seguida, o mesmo funcionário dá a informação ao motorista. Entretanto, cada pessoa deve fazer apenas uma solicitação por telefonema pois, segundo a Divisão de Cadastro e Informações do Detran, o computador só fornece dados sobre uma placa de cada vez. Além disso, esse procedimento evita que o telefone fique ocupado durante muito tempo, o que poderia congestionar o serviço.

O Detran possui ainda o Serviço de Reclamações e Sugestões, ligado à Assessoria de Comunicação Social, através do qual o usuário pode obter qualquer tipo de informação sobre os serviços do órgão, reclamar da falta de sinalização luminosa, ausência de faixa de pedestres, entre outros, ou ainda fazer sugestões para a melhoria ao sistema. O serviço atende pelo telefone 231-1820, ramal 139, das 9 às 17h30m, de segunda a sexta-feira, havendo duas funcionárias encarregadas de anotar os telefonemas e encaminhar as reclamações e sugestões aos setores competentes.

DA NATURAL 'À SOFISTICADA

Receber refeições em casa, através de um simples telefonema, já se tornou um hábito da maioria das pessoas, diante da dificuldade em se conseguir empregadas e da quase total impossibilidade de contar com elas aos sábados e domingos.

Atualmente, é grande o número de restaurantes que adotou o sistema de entrega a domicílio, o que, segundo seus proprietários, é bastante vantajoso: bastam apenas um ou dois telefonemas e um sistema de entrega com kombis ou furgões para que o número de fregueses seja até duplicado.

Entre as casas que fornecem refeições a domicílio, está a Pizzaria Bella Blu, pertencente à rede de pizzarias Bella Roma. O horário de atendimento é extremamente flexível, de segunda-feira a domingo, das 11 da manhã às quatro da madrugada.



Os bairros atendidos são Copacabana, Leme, Tijuca e Botafogo, onde estão localizadas as filiais do restaurante. Apenas no Leme, o atendimento diário é de 250 pedidos, número que chega a 1.200 nos fins de semana. Os pratos favoritos são mesmo a pizza, com cerca de 15 variedades, e o caneloni. Em questão de 40 minutos, a partir do pedido, as refeições são entregues quentinhas e prontas para serem devidamente saboreadas. Os pedidos podem ser feitos através dos telefones 275-9895 e 275-2599, no Leme; 275-2041, em Copacabana; 295-3047, em Botafogo; e 258-9156, na Tijuca.

Os adeptos da comida natural também podem ser atendidos confortavelmente em casa, bastando apenas telefonarem para uma das filiais do restaurante Natural, em Botafogo (226-9898), Tijuca (228-1640) ou Ipanema (267-7799). O atendimento é feito das 8 às 11 horas e das 14 às 16 horas, em Botafogo, Tijuca, Ipanema e ainda nos bairros próximos a esses. Atualmente, a média diária é de 15 pedidos, número que, segundo o gerente Jaime Alves, deverá crescer com a ampliação do sistema de atendimento telefônico, com a instalação de novas linhas.

Um dos mais tradicionais restaurantes do Rio, o Nino's, também adotou recentemente o sistema de entrega a domicílio e, como diz um dos sócios da casa, Cândido Cuñha, o sucesso foi

total. Os pratos do Nino's são todos bastante sofisticados mas, graças ao serviço de entrega, as pessoas têm ao seu alcance qualquer uma das especialidades do restaurante a preço mais acessível, já que não se paga nem o serviço nem a gorjeta. Nos dias de semana, o restaurante atende cerca de 10 pedidos diários, mas nos fins de semana os pedidos chegam a mais de 40. O atendimento a domicílio é feito pelos telefones 255-0785 e 255-0696, diariamente, do meio-dia às duas da manhã (nos fins de semana, os pedidos podem ser recebidos até as três da manhã) e a área é bem extensa: Copacabana, Ipanema, Leblon, Lagoa, Leme, Botafogo, Flamengo e Barra da Tijuca.

REMÉDIOS NA HORA

Conjugado a um serviço de entregas através de motos, o telefone garante o atendimento imediato a pedidos de medicamentos feitos à Farmácia Piauí, em qualquer hora do dia ou da noite. Localizada no final do Leblon, a farmácia atendia inicialmente apenas a moradores do bairro. Mas com o tempo, o serviço foi se tornando mais conhecido e, hoje em dia, cerca de cinco anos depois de sua implantação, ele já cobre toda a Zona Sul do Rio.

O sistema telefônico para recebimento dos pedidos é composto de um KS com um número-chave, 274-7322, e dois terminais, 274-8499 e 274-8448. Quando o telefone toca, quem atende é um expedidor, que anota, num bloco de rascunho, o endereço e os produtos solicitados. As páginas são destacadas e entregues a outro profissional, o separador, que seleciona os produtos necessários nas prateleiras.

Quando as encomendas estão grupadas, o expedidor confere os itens um a um e extrai as notas fiscais. O separador faz as embalagens, enquanto o expedidor traça os roteiros para os entregadores, que usam moto e saem, em média, com oito entregas por setor. Além dos entregadores, há ainda cinco enfermeiros diplomados, que se revezam 24 horas por dia e atendem, em seus próprios carros, às solicitações por telefone para aplicar injeções a domicílio.

No momento, a média é de 600 ligações diárias e os pedidos são os mais variados, havendo quem peça apenas um simples comprimido para dor de cabeça, por exemplo, sem que seja cobrada nenhuma taxa adicional pela entrega a domicílio. Entre os fregueses



mais constantes, estão os hotéis Sheraton, Everest, Nacional-Rio e Intercontinental, que solicitam, com bastante frequência, medicamentos contra queimaduras de pele, para os turistas estrangeiros pouco habituados ao sol intenso do Rio.

Às vezes, os pedidos são para atender casos de extrema gravidade, como as encomendas do Centro de Tratamento Intensivo do Hospital Miguel Couto, para os casos agudos de distúrbios cardíacos ou circulatórios.

UM TÁXI, POR FAVOR

Conseguir um táxi em qualquer ponto do Rio e em qualquer horário já não é mais problema para o carioca. Basta ligar para uma das três empresas especializadas que funcionam na cidade e, na hora e local marcados, um táxi — com ar condicionado, música estéreo e motorista especialmente treinado — estará esperando pelo passageiro.

Com a média diária de dois mil telefonemas, que chegam a dobrar na época do Natal e do carnaval, a Coopertramo é mais procurada pelas pessoas da Zona Sul, responsáveis por cerca de 60 por cento da clientela da empresa. O maior volume de solicitações está concentrado nos horários de 4h às 7h30m e de 16h30 às 19h30m, períodos considerados críticos para se conseguir um táxi no Rio.

Para atender o grande volume de pedidos, a Coopertramo possui uma central de comunicações com mesa telefônica PBX e o número-chave 260-2022 e seis troncos e ainda uma linha individual — 270-0942. Na central trabalham duas telefonistas, nove atendentes, seis operadores e um coordenador geral, que se revezam durante as 24 horas, inclusive domingos e feriados. A empresa possui uma frota de 300 carros equipados com ar condicionado e música estéreo, o que



permite cobrir até mesmo os pontos extremos da cidade.

Ao fazer o pedido, o usuário diz seu nome, horário e local em que deseja encontrar o táxi, além de telefone para confirmação. Em seguida, o operador de plantão aciona um dos equipamentos-rádio, dirigindo a mensagem para os táxis estacionados em um dos pontos de apoio: Gávea, Lagoa, Castelinho, Leme, Botafogo, Bairro Peixoto, Jardim Botânico e Grajaú. Se não existir carro desocupado em algum desses locais, o motorista que estiver circulando em local mais próximo à solicitação entra em contato com a central, via rádio, confirmando o atendimento.

Além de atender os Aeroportos Santos Dumont e Internacional, a Cootramo Transporte e Turismo funciona em toda a cidade, recebendo em média 400 ligações diárias. A empresa tem uma frota de 200 carros, equipado com ar condicionado, e dispõe de uma central PBX com um número-chave — 270-1442 — e seis troncos, além de um rádio em VHF (Very High Frequency).

A mais antiga das empresas — a Transcoopass — tem 17 anos e conta com 200 carros equipados com rádio e ar condicionado, atendendo exclusivamente os Aeroportos Internacional e Santos Dumont. O sistema de comunicação é constituído de uma central telefônica PABX com um número-chave — 270-4888 —, cinco troncos e quatro ramais. A central rádio funciona com duas faixas.

COMUNICAÇÕES MAIS RÁPIDAS

O telegrama fonado foi a solução simples e prática adotada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos para facilitar o acesso do usuário a seus serviços telegráficos nas principais cidades do País. No Rio de Janeiro, para ter acesso ao serviço, o assinante da Telerj discar o número 273-0135; para o assinante da Cetel, o código é 135. Ao ser atendido, o usuário dita o texto da mensagem, recebendo posteriormente, pelo correio,

uma cópia confirmando a transmissão e, através da conta telefônica, a cobrança do serviço.

O sistema de comunicações é composto de um distribuidor automático de chamadas (DAC) com 55 troncos de entrada e 47 posições de atendimento, que distribui automaticamente as ligações para as posições vagas, através de controle por programa armazenado, executado por um microprocessador.



Segundo o diretor regional da ECT, Joel Marciano Rauber, o distribuidor de chamadas "permite que o serviço seja o mais eficiente possível, pois além de supervisionar e monitorizar todo o sistema, ele processa estatísticas. No caso de todas as posições estarem ocupadas, o equipamento coloca as ligações em fila de espera, para que sejam posteriormente atendidas, na mesma ordem em que foram feitas".

— O DAC comporta até 95 troncos e é nossa intenção ir ampliando o equipamento de acordo com a demanda — acrescentou.

Atualmente, o serviço atende cerca de 100 mil chamadas por mês, transmitidas por 110 teletipos para todo o País. O maior volume de ligações é durante os meses de dezembro, janeiro e fevereiro. Sexta-feira é o dia de maior movimento.

LIVROS A DOMICÍLIO

O romance mais comentado do momento, a lista de livros didáticos requisitada pelo colégio das crianças ou até mesmo aquele livro difícil de encontrar podem agora ser conseguidos de forma simples e rápida: basta telefonar para a Livraria Francisco Alves (287-9148) e fazer a encomenda. Em pouco tempo, ela estará sendo entregue no local indicado, sem nenhum aumento de preço. Implantado recentemente, este novo serviço da



Livraria Francisco Alves recebe pedidos das 9 horas às 19h30m, atendendo toda a Zona Sul, Centro e parte da Zona Norte. Os livros mais procurados são os romances, dicionários, livros de psicologia e livros didáticos. Além disso, caso a loja não tenha determinado livro em estoque, ela entra em contato com a editora e, no máximo em 24 horas, a encomenda estará na casa do cliente.

Além da Francisco Alves, outra livraria, a Dazibao, também faz entregas a domicílio, ao mesmo preço do balcão, para moradores de Copacabana, Ipanema e Leblon. O serviço atende pelo telefone 239-4744, das 9 às 21 horas. A média já é de 15 encomendas diárias.

O MELHOR PROGRAMA

O turista que chega ao Rio pela primeira vez tem ao seu alcance os melhores programas da cidade, a qualquer hora do dia ou da noite, graças ao serviço montado pela Riorur para dar informações, dicas e orientação aos visitantes de qualquer parte do mundo.

Criado em 1978, o serviço atende pelo telefone 264-8000, onde recepcionistas especialmente treinadas prestam informações em português, inglês, francês, alemão e espanhol. A média diária é de 50 telefonemas, aumentando nas férias, principalmente no carnaval. A maioria das ligações é feita por turistas de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais e, entre os estrangeiros, os que mais utilizam o serviço são os de língua espanhola. Mas até mesmo os cariocas telefonam para saber dicas sobre shows e horários de museus, entre outras.

A implantação do serviço foi feita com base nos existentes em cidades como Londres e Paris, com uma diferença: no Rio as informações são prestadas de graça. A central telefônica, montada no Pavilhão de São Cristóvão (onde ficam



todos os serviços de apoio da Riotur), opera no momento com 10 troncos e 37 ramais, mas tem capacidade final de 40 troncos e 270 ramais.

Com funcionamento semelhante à central de informações da Riotur, o serviço para turistas oferecido pela Flumitur presta qualquer esclarecimento sobre as várias localidades do Interior do Estado do Rio de Janeiro. Com uma ligação para os telefones 252-4512 ou 244-1115, ramais 43 e 48, o usuário obtém indicações de hotéis, preços de passagens de ônibus, locais para camping, informações sobre festas regionais e uma infinidade de outras dicas úteis. O serviço funciona de segunda a sexta-feira, das 9 às 18 horas, atendendo a uma média diária de 20 telefonemas, total que chega às vezes a triplicar durante as férias e, em particular, no carnaval.

COLABORAÇÃO DO PÚBLICO

O carioca tem agora à sua disposição um importante instrumento de controle contra infrações e irregularidades: é só ligar para 220-5166 que a Secretaria Municipal de Fazenda registra a reclamação e toma providências imediatas para sanar o problema.

Depois de anotar a queixa do usuário — a maioria diz respeito a comércio ilegal, terrenos baldios com lixo, falta de iluminação em algumas ruas e praias e vasos de plantas colocados perigosamente no peitoril das janelas de edifícios — a Secretaria Municipal de Fazenda apura sua procedência e, caso seja confirmada, providencia sua solução, através dos 24 Distritos de Fiscalização que operam nas Zona Norte, Centro e Sul da cidade.

O serviço começou a funcionar em abril de 1979, por ocasião do lançamento da campanha *Ajude a fiscalizar sua cidade*, através da qual o carioca era estimulado a apontar possíveis irregularidades observadas em seu

bairro, ou mesmo em bairros vizinhos. Para o recebimento das reclamações, quatro funcionários trabalham das 8 às 18 horas. Eles anotam nome, endereço completo e a descrição da queixa, em formulários próprios. Há uma norma fundamental para o atendimento: só são aceitas as reclamações de pessoas que se identifiquem. Este procedimento evita a utilização do serviço para trotes ou brincadeiras.

Todos os dias, no final da tarde, as reclamações são examinadas pela equipe da Assessoria de Comunicação Social da Secretaria. As queixas relacionadas a problemas da área da Fazenda seguem para o Departamento de Fiscalização, a quem compete sua redistribuição entre os 24 distritos da cidade, encarregados de providenciar as soluções dentro de



um prazo médio de três dias. Cada distrito conta com três fiscais para a apuração das irregularidades e, dependendo de sua gravidade, eles podem solicitar interdições ou cassações de alvarás de funcionamento de estabelecimentos que não estão cumprindo o Código de Posturas Municipais. As reclamações fora da área de atuação da Fazenda são encaminhadas à Coordenação de Comunicação Social da Prefeitura, que se encarrega de providenciar as soluções.

A participação do público na fiscalização tem sido intensa e mensalmente são recebidas de 700 a 1.000 denúncias, o que mostra que o serviço é plenamente aceito por toda a população.

CENTRAL DE INFORMAÇÕES, BOM DIA

Esclarecimentos sobre assistência médica, pensões, auxílios e aposentadorias são prestados aos beneficiários da Previdência Social através da Central de Informações, que atende pelo telefone 296-0191 a uma média de 10 mil ligações mensais.

Ligada administrativamente ao Inamps, a Central de Informações funciona na Avenida Venezuela, 134,



bloco A, 4.º andar, ocupando uma área de 600 metros quadrados. O atendimento ao público fica a cargo de 23 informantes, a postos das 7 às 19 horas, de segunda a sexta-feira, na sala de telefonia. O sistema instalado pela Telerj inclui mesa PABX, com 29 troncos, 16 aparelhos KS com 4 ramais (2 individuais e 2 multiplados — isto é, comuns a mais de um aparelho) e 3 KS nas chefias de serviço. Há ainda quatro ramais externos, para comunicações com outras dependências do Inamps, e duas linhas individuais reservadas aos telefonemas do pessoal da equipe — já que os troncos do PABX são exclusivos para o recebimento de ligações.

Os servidores designados para a Central de Informações estão preparados, através de treinamento, para prestar informações que abrangem o Inamps, o INPS (responsável pelos programas de Previdência Social urbana e rural, incluindo benefícios e outras prestações em dinheiro, serviços de assistência complementar, reeducativa e de readaptação profissional), o IAPAS — Instituto de Administração Financeira da Previdência Social —, a LBA e a Funabem.

Os principais objetivos do serviço, que existe em todo o Brasil, são orientar o público quanto a seus direitos e deveres, documentação necessária para obter benefícios e serviços e os locais certos de comparecimento; reduzir filas, evitando que as pessoas se dirijam às unidades de atendimento exclusivamente para obter informações; e facilitar e dinamizar o atendimento nas unidades da Previdência Social.

UM TELEFONE QUE DÁ SAMBA

Uma forma prática e inteligente de colocar o telefone a serviço da comunidade, o Classfone, do Jornal O Globo, atende a uma média diária de mil ligações de clientes que desejam anunciar nos classificados sem sair de casa. Para isso, é só ligar para o número imortalizado por Noel Rosa em seu samba *Conversa de Botequim* — o



234-4333 — e colocar o anúncio, que depois é cobrado através da conta telefônica.

A Central do Classifone, cujas instalações foram recentemente inauguradas, funciona no quarto andar da Rua Marquês de Pombal, 75, onde 36 classifonistas trabalham das 8 às 21h30, em sistema de revezamento, munidos de *star jet*, um conjunto de monofones que permite completa liberdade de movimentos, para datilografar os textos dos anúncios em máquinas elétricas de esfera IBM. As laudas saem dali diretamente para o sistema de computadores do jornal.

Uma mesa telefônica com 24 troncos e o número-chave 234-4333, funciona acoplada com um Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), que distribui automaticamente as ligações para as posições vagas, através de controle por programa armazenado, executado por um microprocessador. Ao todo são 36 posições que podem ser utilizadas simultaneamente, o que costuma acontecer nos dias de maior movimento: terças, sextas e sábados. Para a implantação do DAC, a Telerj construiu um novo cabo ligando O Globo à Estação Tiradentes.

O cliente liga e dita o texto, imediatamente transcrito em laudas especiais. Mais tarde, para garantia dos próprios clientes, funcionárias especialmente treinadas ligam, através de 15 linhas diretas, para confirmar os anúncios. Os classifonistas procuram prestar o melhor serviço, atendendo os clientes com cortesia e paciência. Em muitos casos, ajudam as pessoas a redigir os anúncios, sugerindo títulos e dando idéias para o texto.

TELEFONE COMBATE SOLIDÃO

Nos momentos de solidão, insônia ou desespero, não há nada melhor do que uma voz amiga, transmitindo esperança e tranquilidade. O Centro de Valorização da Vida — Samaritanos, organização criada na década de 50, se propõe a isso, tendo como objetivo a preservação da vida humana, utilizando o telefone como peça fundamental.

O atendimento nos postos do CVV é feito por voluntários que prestam

serviços gratuitos, como plantonistas, através dos telefones 262-2275, 571-4141 ou 208-4141, durante as 24 horas, inclusive fins de semana. Obedecendo a normas rígidas, eles mantêm suas conversas em sigilo absoluto.

A organização, fundada em Londres, em 1936, conta com seis postos em São Paulo, dois no Rio e dois em Pernambuco, Paraná, Goiás, Rio Grande do Sul, Minas e Brasília.

Para ser plantonista, é necessário ter mais de 18 anos e dispor de quatro horas e meia por semana. Cada grupo de sete plantonistas tem um líder com quem se reúne a cada 15 dias. O coordenador



supervisiona as atividades de seu posto e obedece a um coordenador geral. Os plantonistas aprendem a tentar uma comunicação sem aconselhar, aprendem a ouvir sem opinar e recebem noções de técnica de entrevista, toxicomania, alcoolismo e psicologia.

Os atendimentos no CVV são mais frequentes entre as 19 e as 22 horas, período em que as pessoas já voltaram do trabalho mas ainda não sentem sono. Além disso, o número de telefonemas cresce sensivelmente nos fins de semana e em algumas datas festivas como o Natal, Ano Novo, carnaval e Páscoa.

FLORES, O MELHOR PRESENTE

Nada mais significativo do que registrar ocasiões importantes ou momentos de alegria com flores. Pensando assim, um grupo de amigos resolveu fundar, há um ano, o Clube das Flores, que providencia o envio de arranjos, corbelhas ou ramos de flores para qualquer parte do Rio e até mesmo para outros Estados ou exterior, através de pedido feito pelo telefone.

O Clube das Flores atende exclusivamente a seus sócios — hoje em torno dos 10 mil — mas o procedimento para se filiar é bastante simples: basta ligar para 571-0749, 571-0799 ou 238-5969 e pedir a visita de um representante



para o preenchimento da proposta. A taxa de inscrição é de Cr\$ 500,00 e a pessoa, ao se associar, recebe um catálogo com cerca de 20 tipos de arranjos e um folheto com 403 mensagens adequadas às mais diferentes ocasiões, como nascimentos, aniversários, casamentos, bodas, inaugurações de lojas ou empresas, formaturas, Natal, Páscoa, dia das mães, dia dos pais, dia dos namorados, dia da secretária, dia da telefonista e até mesmo falecimentos.

Sempre que quiser mandar flores para alguém, o sócio só precisa telefonar para o clube dando o nome, o número de inscrição, o número do arranjo e o número da mensagem, além do endereço onde deve ser feita a entrega. Dias depois, ele recebe uma fatura para o pagamento do serviço dentro de um prazo de 30 dias, em qualquer agência dos bancos Bradesco ou Itaú.

— Se o associado preferir — explica Luís Cândido Martins Vieira, um dos sócios da firma — ele pode pedir que sejam feitas algumas modificações nos arranjos oferecidos no catálogo e também escrever sua própria mensagem, que nós mandamos um funcionário apanhar o cartão para ser enviado junto com o arranjo.

As entregas em outros Estados ou no exterior são feitas através de contato com um florista do local para onde se deseja enviar as flores. Usando esse sistema, uma cliente surpreendeu no dia do aniversário, com um ramo de rosas entregue em dia e hora predeterminados, a irmã brasileira que faz um curso em Houston, Texas. O Clube também faz decoração de igrejas, salões de banquetes e clubes, e vende plantas naturais.

O Clube das Flores funciona na Rua Petrocochino, 45-B, Vila Isabel, onde trabalham 25 pessoas, entre pessoal da administração, floristas e entregadores. ●

No rádio de hoje, telefone marca presença

Nas principais emissoras de rádio cariocas, o telefone é um elemento-chave: um ouvinte liga para fazer uma pergunta ao entrevistado do dia, outro tenta conseguir notícias da mãe que não vê há muito tempo, um terceiro quer reclamar da falta de policiamento em sua rua. Uma forma de comunicação que já faz parte da história do rádio brasileiro, a participação do público através do telefone vem conquistando uma faixa cada vez maior na programação diária das emissoras e, segundo seus produtores, o sucesso é sempre garantido.



Quando lançou seu livro sobre História do Brasil, o historiador e professor Manoel Maurício foi convidado a participar do programa Debate da Rádio Jornal do Brasil, que vai ao ar de segunda a sexta-feira, às nove horas. O programa foi um sucesso porque o professor, com seu jeito brincalhão, conquistou o público, que não parou de telefonar fazendo perguntas. Entretanto, ninguém poderia imaginar que aquela seria sua última entrevista: dias depois do programa, ele morria, vítima de um ataque cardíaco.

Esse não é o único caso que a equipe do Debate da Rádio Jornal do Brasil, formada pelo locutor Eliakim Araújo e pelo jornalista Marcos Reis, recorda nesse primeiro ano de apresentação do programa. Outras entrevistas, como a do professor e antropólogo Darcy Ribeiro e do economista Carlos Lessa, foram grande sucesso, com cerca de 100 telefonemas cada uma, o dobro da média diária.

Uma constante preocupação de Eliakim e Marcos é o assunto abordado pelo programa. É indispensável que o tema seja atual, de modo a mobilizar os ouvintes e tornar o debate o mais dinâmico possível.

O entrevistado também é escolhido com cuidado: ele deve ser um especialista no assunto, já que a entrevista é ao vivo, totalmente de improviso. Durante o programa, as perguntas dos ouvintes são feitas pelo telefone 234-7566.

MULTIMEDIÇÃO

Recentemente, o tema debatido foi a multimedição, o novo sistema de tarifação implantado pela Telerj em abril último. Para responder às perguntas, foram convidados o chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj, Nelson Luiz, e o chefe da Divisão de Imprensa e Divulga-

ção, Renato Francalanci. O debate foi intenso, com muitos esclarecimentos ao público e explicações detalhadas sobre a multimedição, além da participação atuante dos ouvintes. Foram atendidos cerca de 90 telefonemas, mas, por falta de tempo, nem todas as perguntas puderam ser respondidas, já que o programa dura apenas uma hora.

Um dos mais entusiastas pelo Debate, Eliakim conta que "em maio de 1980, com a nova programação da estação, os locutores ganharam liberdade para inovar, trazendo pessoas de fora".

— Assim, certa vez resolvi convidar um criminalista e um sociólogo para falarem sobre um linchamento ocorrido em Macaé e que mobilizou a opinião pública. Foi nesta ocasião que tive a idéia de liberar o telefone para os ouvintes opinarem e fazerem perguntas. Foi um sucesso tão grande que o programa de debate surgiu como uma consequência natural.

Além do telefone colocado à disposição do público, existe um outro no estúdio, só utilizado quando se resolve, no momento de uma entrevista, colocar alguém no ar, direto com o convidado, o que não ocorre com muita frequência.

Os ouvintes do Debate são, em geral, os leitores do Jornal do Brasil. Mas acontecem surpresas, como a ocorrida durante a entrevista do prefeito de Nova Iguaçu: nesse dia, o telefone não parou por causa da grande quantidade de ligações do pessoal da Baixada Fluminense, que não queria perder a oportunidade de debater com o prefeito.

Mesmo em um programa jornalístico que utiliza normalmente o telefone como suporte, pode surgir uma situação que resulte em seu uso mais amplo, para contornar uma emergência. Um exemplo notável dessa possibilidade ocorreu a 25 de agosto, quando o economista Celso Furtado ficou doente e não pôde comparecer ao estúdio da emissora, para participar do debate amplamente anunciado. A solução foi deslocar o repórter Marcos Reis para a casa do economista, enquanto Eliakim Araújo, ao microfone, transmitia as perguntas dos ouvintes. Durante uma hora, Celso Furtado respondeu por telefone às mais diversas questões, sem que a estrutura ou a qualidade do programa se alterasse.

A VOZ DOS CARIOCAS

Reclamações sobre falta de luz, policiamento deficiente e abandono de certas áreas da cidade constituem a maioria dos

Todas as tardes donas-de-casa têm um encontro marcado com Waldir Vieira.



O público participou intensamente do debate sobre multimediação na Rádio JB.

telefonemas recebidos pelos programas que a Rádio Globo coloca diariamente no ar, onde a participação do público é fundamental.

Cada um desses programas — Haroldo de Andrade, Waldir Vieira e Paulo Giovani — tem seu público específico e, além das queixas e reclamações, muitos ligam para fazer pedidos ou consultas sobre direito de família e de trabalho ou até mesmo sobre comportamento.

A Globo usa o telefone num ritmo intenso, durante as 24 horas do dia. Mas o maior movimento é mesmo para os programas que contam com a participação do público. A mesa telefônica da emissora — 285-4433 — conta com 14 troncos e 60 ra-

mais, 15 dos quais são destinados aos programas Haroldo de Andrade, Waldir Vieira e Paulo Giovani.

O dia começa cedo na Globo, indo das sete da manhã até o fim da tarde. "Por programa, atendemos uma média de 300 chamadas", diz uma das telefonistas, "e dependendo do volume de ligações, muitas vezes é necessário colocar outra telefonista para dividir o trabalho."

Entre as sete e às nove da manhã, o encontro dos ouvintes é com o comunicador Paulo Giovani e seu show é dirigido às donas-de-casa e a quem está saindo para o trabalho, dentro de carros e táxis. Giovani faz um programa variado, procurando in-





O telefone é um elemento-chave nas principais emissoras cariocas.

formar o máximo às pessoas, sobre o tempo, o trânsito e as ocorrências da cidade.

No estúdio, o telefone não pára. Todos querem participar, responder perguntas e concorrer aos prêmios. As telefonistas anotam o nome e o telefone de cada um e mais tarde dois ouvintes são sorteados para conversar com Paulo Giovani pelo ar. Além disso, os participantes recebem prêmios, que vão desde discos e aparelhos de utilidades para o lar até cadernetas de poupança.

O programa Haroldo de Andrade, que vai ao ar em seguida, também conta com intensa participação do público. A equipe do programa é composta de oito pessoas, que anotam tudo e dão informações que vão desde o atendimento do Inamps até os "mexericos" sobre artistas de televisão.

Vários ouvintes também têm oportunidade de conversar com o animador que, entretanto, se vê obrigado a limitar o número de pessoas, para não ocupar o telefone por muito tempo. A média de ligações diárias para o programa fica em torno de 600, o que é suficiente para mostrar sua popularidade.

O terceiro programa da Globo feito com base na participação do público é o Waldir Vieira Show, que vai ao ar de uma às cinco da tarde. Alegre, comunicativo e informal, o animador faz brincadeiras e presta informações úteis ao público, constituído em sua maioria por donas-de-casa na faixa dos 30 anos.

Além dos prêmios distribuídos aos que acertam as respostas às perguntas curiosas feitas por Waldir Vieira, o programa também presta uma série de informações de utilidade pública, onde o telefone desempenha papel importante: se ocorre um incêndio em qualquer parte da cidade, por

exemplo, o animador telefona para um morador próximo, que relata os dados principais do fato até que um repórter chegue ao local.

— O telefone é fundamental ao animador de rádio. Através desse aparelho incrível, o ouvinte, da poltrona de sua casa, ajuda a fazer o show, presta informações e brinca também. Em síntese, ele é o meu auditório — afirma Waldir.

PROBLEMAS DA CIDADE

Jogo Aberto e Dayse Lúcidí são os dois programas com participação popular que a Rádio Nacional apresenta diariamente, ambos com expressiva audiência.

No Jogo Aberto, um programa feito com base em entrevistas, onde os ouvintes telefonam para fazer perguntas ao convidado, a média diária é de 30 a 40 telefonemas, número que chega a dobrar quando o entrevistado é muito popular. Esse foi o caso da entrevista feita com Sônia Braga: nesse dia, o telefone não parou de tocar, pois os ouvintes não queriam perder a oportunidade de um contato direto com a atriz.

Como o volume de pessoas que liga é grande e existem apenas dois telefones à disposição do público — 233-9931 e 253-6429 — nem todos os ouvintes podem dialogar com os entrevistados. Quando uma pessoa liga, um componente da equipe do programa anota o nome e o telefone. Os ouvintes são então selecionados pela produção e alguns minutos antes de irem ao ar recebem um telefonema e ficam aguardando na linha. Segundo a emissora, não existe um perfil definido do ouvinte que participa do Jogo Aberto, pois ele depende muito das pessoas entrevistadas.

A prestação de serviços é o principal objetivo do programa de Dayse Lúcidí. Através dele, os ouvintes podem fazer reclamações, posteriormente encaminhadas pela produção a pessoas autorizadas, para que possam prestar esclarecimentos ao público. Reclamações sobre água, esgoto, lixo, transportes coletivos e atendimento hospitalar são as mais frequentes, sendo uma preocupação da equipe não deixar nenhuma queixa sem resposta ou esclarecimento. Além disso, os problemas resolvidos através do programa são sempre anunciados pela produção.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Procura de emprego, pedidos de cadeiras de rodas e pernas mecânicas, pessoas oferecendo seus serviços, reclamações sobre falta de sinalização e de policiamento ou queixas sobre buracos de obras constituem os assuntos da maioria dos telefonemas feitos para a Rádio Tupi durante seus programas de contato direto com o público.

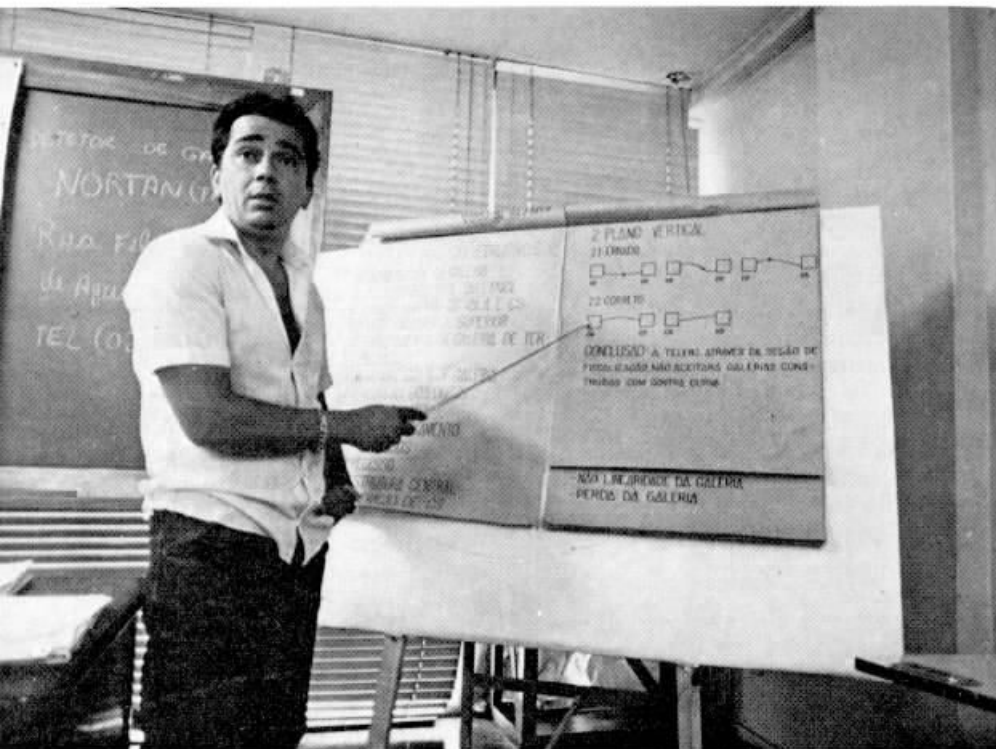
O total de ligações varia de acordo com o programa, mas o movimento maior é durante o programa da Cidinha Campos, quando os telefones colocados à disposição do público — 283-2880 e dois ramais da mesa 263-4727 — tocam sem parar.

No programa Paulo Barbosa, um dos quadros mais populares é o "Me ajude, por favor", no qual pessoas necessitadas pedem objetos de que precisam. Durante a apresentação deste quadro, são muitos os telefonemas de ouvintes que se oferecem para ajudar, doando roupas ou objetos. Diariamente, o programa recebe uma média de 200 telefonemas e, além de prestação de serviços, são muitas as brincadeiras oferecidas ao público.

À tarde, o programa comandado por Paulo Lopes é especialmente dedicado à mulher. Notícias, comentários e sátiras integram a primeira parte. Em seguida, entra no ar o Tupi Pede SOS, em que os ouvintes atuam como verdadeiros repórteres, contando as novidades de seus bairros, com uma média de 150 telefonemas por dia.

— Para nós — diz Paulo Lopes — cada telefonema é sinônimo de sucesso. Todos os meios de comunicação precisam da resposta do público. E, nesse processo dinâmico, o telefone é indispensável. ●

Um diálogo com as empreiteiras



Com uma série de palestras dirigidas aos supervisores diretos de firmas empreiteiras e ao pessoal de fiscalização e ainda uma permanente avaliação de todos os que trabalham na implantação de cabos e dutos, a Telerj, através da Divisão de Construção Contratada, reiniciou a contratação de obras de expansão na capital do Estado do Rio de Janeiro. Para isso, estabeleceu um programa pioneiro na Empresa: um contato mais direto com empreiteiros, mostrando, através de "slides" e transparências, as falhas observadas no decorrer de contratos anteriores. Isto objetiva a maior conscientização dos encarregados e supervisores das empreiteiras, quanto a sua importância e responsabilidade na execução dos serviços.

Em agosto de 1981, a Telerj reiniciou a contratação de obras de expansão na Capital. Contratou, através de licitação em carta-convite, os serviços de 12 empreiteiras que realizarão, até o final de 1982, um significativo volume de obras em toda a cidade.

Das 97 obras de dutos, 17 serão executadas no Centro, 61 na Zona Norte e 19 na Zona Sul, representando 1.200.000 homens/hora. E das 107 obras de cabos, 44 estão previstas no Centro, 17 na Zona Norte e 46 na Zona Sul, o que significa 240 mil homens/hora. Desta forma, a Telerj contará com uma força de trabalho constituída de cerca de 600 homens, envolvidos em obras de dutos e cabos.

Algumas destas obras já foram, inclusive, iniciadas. E as respectivas licenças são solicitadas junto à Comissão Coordenadora de Obras em Vias Públicas — órgão municipal responsável pela autorização das licenças.

CONSCIENTIZAÇÃO

Anteriormente, a Telerj contratava as empreiteiras e as obras eram iniciadas,

Cláudio Simplicio falou das obras de dutos aos representantes das empreiteiras.

imediatamente, sem que houvesse uma integração dos encarregados e supervisores em relação à filosofia de trabalho adotada pela Empresa. A partir da retomada da expansão na Capital, a Divisão de Construção Contratada traçou um programa pioneiro: elaborou palestras para o pessoal das firmas envolvidas com obras em cabos e dutos, com um tema geral: "Desempenho e Falha de Supervisão sob os Aspectos Técnicos, de Segurança e Imagem do Trabalho".

A idéia é promover uma conscientização geral do pessoal das empreiteiras, com o propósito de corrigir deficiências constatadas em campo, pela Telerj, durante os dois últimos grandes contratos de expansão, firmados na Capital nos anos de 1977 e 1978.

— E dentro deste espírito de conscientização foi criado um lema: "Um

encarregado direto de obra é, na verdade, a peça mais importante na execução desta obra", disse o engenheiro Mariano Durval C. Costa, chefe da Divisão de Construção Contratada.

Na segunda quinzena de agosto, foram feitas as primeiras palestras, no auditório do prédio na Rua do Lavradio, 80, onde funciona o Departamento de Engenharia de Implantação. Os engenheiros José Roberto Dantas e Cláudio Simplicio da Rocha falaram sobre dutos aos 40 representantes das seguintes empreiteiras: Empreitel, Bragitel, Parese, Cerisa, Bovier Kyowa, Premier, STL e Espatel. E o engenheiro Alcir da Motta Mesquita abordou a parte de cabos para os 30 encarregados das



empreiteiras Tepal, Tele-Redes, ETE, Protec e Bovier Kyowa.

A reação das empreiteiras superou as expectativas. Houve uma intensa participação de todos que assistiram às palestras e alguns gerentes de firmas contratadas chegaram a telefonar para a Telerj, elogiando a idéia. O diretor de uma empreiteira que executa serviços de cabos propôs até um concurso para, no final do ano, premiar o melhor encarregado de sua firma.

Dentro de toda essa filosofia, a Telerj implantou uma série de controles e procedimentos, procurando reduzir a incidência de falhas técnicas. Para isso, desenvolveu a fiscalização através de estágios, nas áreas de projeto e aceitação de cabos, bem como estágios sobre conhecimento de solo e concreto junto ao Departamento de Estradas de Rodagem (DER), voltados para a construção de galerias de dutos. Ao mesmo tempo, a Empresa estabeleceu inspeções diárias, programadas mensalmente para os engenheiros da Divisão de Construção Contratada, além de inspeções puramente técnicas, realizadas nos serviços de construção própria e contratada pela equipe da Divisão de Engenharia do Departamento de Engenharia de Implantação

PALESTRAS

Aspectos da Obra, Segurança do Trabalho e Métodos Construtivos foram os principais assuntos abordados durante as palestras sobre cabos e dutos. Os expositores citaram alguns itens importantes, como sinalização, uniforme dos empregados e licenças. Mostraram,



ainda, que o material utilizado na obra deverá estar sempre em boas condições — mangote de bomba, barraca, cavaletes e demais equipamentos, como bombas, exaustores, escadas e malas de ferramentas.

No item Segurança do Trabalho, os participantes ouviram uma exposição sobre a utilização correta da energia; do detector de gás, que acusa a presença de gases venenosos no interior de caixas subterrâneas; do exaustor, que serve também para ventilar as caixas, e do equipamento de proteção individual.

Até o final de 1982, serão realizadas 97 obras de dutos e 107 obras de cabos.

Na parte de Métodos Construtivos foram analisadas as principais falhas técnicas observadas, caracterizando-se a atuação do encarregado na solução de tais falhas.

Todas as palestras foram ilustradas com slides e transparências, para facilitar a percepção, e não tiveram cunho didático. O principal objetivo é criar subsídios para uma ação mais eficaz por parte das empreiteiras, em relação ao desempenho de seu pessoal.

Além do ciclo de palestras dirigidas aos encarregados e supervisores de obras das empreiteiras, o programa elaborado pela Telerj inclui maior participação dos fiscais da Divisão de Construção Contratada e uma avaliação permanente de todo o pessoal envolvido com obras contratadas de cabos e dutos.

Nessa linha, estão sendo realizados encontros entre o corpo de gerência da Divisão e o pessoal que compõe o grupo de fiscalização, para apresentação, análise e debate do programa, com objetivo de integrar toda a equipe no sistema. ●



Equipamento eletrônico supervisiona telefones públicos

O primeiro sistema de supervisão de telefones públicos fabricado no Brasil já está sendo utilizado pela Telerj, em caráter pioneiro no Sistema Telebrás. Em fase de protótipo industrial, o sistema supervisiona, inicialmente, 16 TPs da central 294, na Estação Leblon, e 16 TPs da central 521, na Estação Ipanema. O equipamento é eletrônico e modifica toda a filosofia de manutenção de telefones públicos, permitindo uma série de vantagens para a Empresa: produtividade, rentabilidade e confiabilidade, resultando, em consequência, na prestação de melhor serviço ao usuário. Em 1982, o sistema será utilizado na supervisão de todos os telefones públicos da Capital e do Interior do Estado.

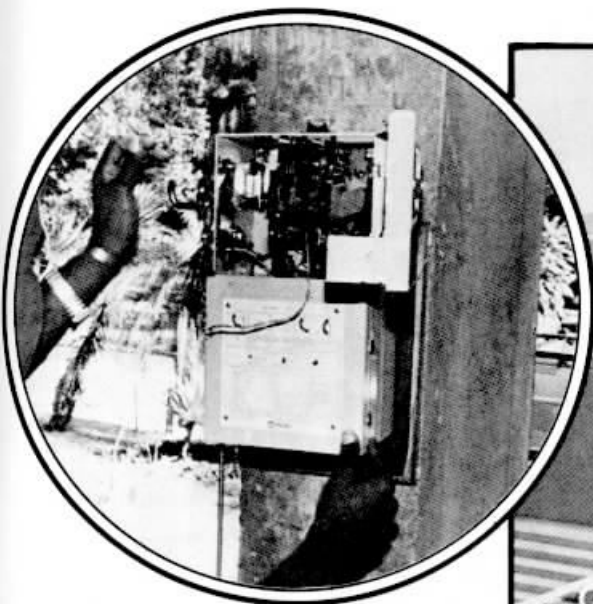
O sistema de manutenção de telefones públicos na Capital do Estado é realizado, hoje, através de uma verificação dos contadores de impulsos instalados nas centrais telefônicas e também pelo método preventivo: os reparadores da Telerj, grupados por áreas de atuação — Centro, Norte e Sul — fazem vistorias permanentes, percorrendo os locais onde estão instalados os TPs: ruas, praças, avenidas, escolas, hospitais, favelas, aeroportos, estações ferroviárias e rodoviárias, pontos turísticos e áreas de grande concentração de pessoas.

E, ao contrário do telefone residencial e do não-residencial — onde os defeitos são imediatamente comunicados pelos assinantes ao Serviço de Consertos, através do prefixo do telefone seguido dos algarismos 0103 — os problemas ocorridos com telefones públicos só são percebidos após as visitas dos coletores de fichas. Esta sistemática de trabalho torna os reparos mais demorados, gerando problemas tanto para a Telerj como para os usuários do serviço.

Para dinamizar a operação do serviço, foi desenvolvido no laboratório

da Telerj um sistema de supervisão de telefones públicos. O autor do projeto, o físico Luiz Cândido Motta do Amaral, da Divisão de Desenvolvimento, idealizou um equipamento eletrônico, controlado a microprocessador e que funciona em FSK (*Frequency Shift Keying* — Modulação por Desvio de Frequência). Antes, o pessoal da Telerj, em Niterói, já havia criado um sistema semelhante, envolvendo uma tecnologia mais simples e utilizando o microprocessador da Intel.

Inicialmente, o equipamento supervisionou, em caráter experimental, oito telefones públicos



O sistema de supervisão de TP's agiliza o trabalho de reparo, proporcionando melhor serviço ao usuário.

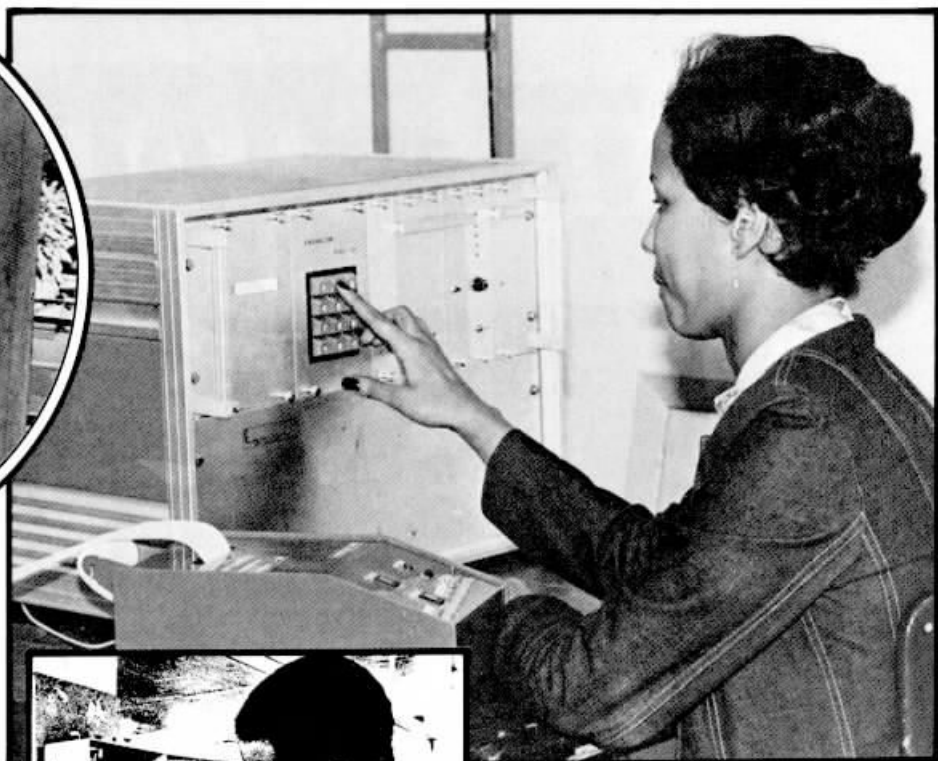
da central 280, na Estação Ramos, e oito telefones públicos da central 286, na Estação Botafogo. Durante este período, a unidade central ficou instalada no prédio da Rua General Polidoro, 99, onde funciona o Departamento de Apoio Técnico para a realização de testes de campo.

CONTRATO

Assim, em dezembro de 1980, a Telerj assinou um contrato com a Embracom Engenharia Pesquisa e Desenvolvimento S/A, responsável pela concepção industrial do sistema.

Na fase atual do contrato, o protótipo industrial do equipamento está supervisionando, com êxito, 16 TP's da central 294, na Estação Leblon, e 16 TP's da central 521, na Estação Ipanema. Estes telefones públicos foram, previamente, escolhidos pela Telerj, porque coletam grande número de fichas. A unidade central de controle, com capacidade de acesso a 24 unidades remotas, encontra-se instalada no Setor de Telefones Públicos da Região de Operações Sul, na Estação Praia (Praia de Botafogo, 130).

A última fase do contrato está prevista para 1982: a Embracom fornecerá 17 sistemas compostos de 17 unidades centrais e 68 unidades remotas, equipadas para supervisionar 10.864 telefones públicos, cobrindo toda a área de concessão da Telerj na Capital e no Interior do Estado.



OPERAÇÃO

O novo sistema é controlado a microprocessador e tem condições de supervisionar até 1.023 telefones por central telefônica. Opera através de pares ou de rádio entre a central de supervisão e as estações remotas constituídas aos TP's. Utiliza a velocidade de 50 bauds.

Quanto à sua constituição, o equipamento conta com dois módulos diferentes: mestre e remoto. O mestre contém o teclado numérico e uma impressora e pertence à central de supervisão. O remoto tem, apenas, uma unidade de controle e pertence à central telefônica.

Nos relatórios emitidos pela impressora constam dados importantes e indispensáveis à supervisão: o prefixo

da central cujos TP's estão sendo observados, o resultado da supervisão da comunicação entre a unidade central e a unidade remota, a quantidade total de TP's com possibilidade de defeito e os números correspondentes aos TP's com defeito. Assim, com base neste controle, o pessoal da manutenção já sabe, com antecedência, o roteiro que irá percorrer para a realização dos reparos.

VANTAGENS

No momento, estão sendo realizados estudos operacionais a fim de serem elaboradas sistemáticas para a operação do sistema de supervisão de telefones públicos. Com a entrada total em funcionamento, haverá uma unidade central para cada sede de região de operação na Capital e também para as áreas do Interior.

O novo sistema funciona 24 horas por dia e a Telerj é a primeira empresa a utilizá-lo entre as concessionárias do Sistema Telebrás. Vai modificar totalmente a filosofia de manutenção de telefones públicos do Estado, detetando diversos tipos de defeitos, como ficha presa, telefone burlado, ausência de monofone, fios arrebatados e discos quebrados, entre outros. Além de permitir um remanejamento dos TP's de baixa renda, vai garantir um melhor serviço aos usuários. ●

A TELERJ ATENDE À CHAMADA DO ANO INTERNACIONAL DA PESSOA DEFICIENTE.



*Hélio Gomes da Silva
Auxiliar de consertos de telefones e mesas de ligações da Telerj.*

A Telerj está instalando orelhões especialmente adaptados para deficientes físicos. Os primeiros já estão funcionando no Clube do Otimismo, na Sociedade dos Amigos dos Deficientes Físicos, no Clube dos Paraplégicos da Guanabara e na ABBR.

É a Telerj atendendo à chamada em 1981, quando a ONU pede a todos que façam alguma coisa pela adaptação do deficiente físico ao dia a dia das cidades, no trabalho e no lazer.

É a Telerj presente no Rio de Janeiro, trabalhando pelo bem estar de todos que vivem aqui.

1981.
*Ano Internacional
da Pessoa Deficiente.*



TELERJ
Empresa do Sistema Telebras

TRABALHANDO COMO NUNCA

Futuro das telecomunicações é tema de painel internacional no Rio

Com o objetivo de promover o intercâmbio de experiências e idéias, o Painel Internacional Telebrasil discutirá o futuro das telecomunicações nos países em desenvolvimento. Com patrocínio das empresas concessionárias do Sistema Telebrás, o painel reunirá empresários de telecomunicações, de cerca de 50 países, durante o período de 23 a 28 de outubro no

Hotel Nacional, Rio de Janeiro. Paralelo ao fórum de debates, funcionará uma feira internacional de equipamentos de telecomunicações. Maiores informações na Associação Brasileira de Telecomunicações — Telebrasil: Av. Pasteur, 383, Urca, RJ, tel.: 295-4432; Av. Paulista, 923, Bela Vista, São Paulo, tel.: 284-4398.

PAINEL INTERNACIONAL TELEBRASIL

11 dias de debates e intercâmbio de experiências e idéias em um fórum de debates e uma feira internacional de equipamentos de telecomunicações. O tema: o futuro das telecomunicações nos países em desenvolvimento.

Patrocínio das empresas concessionárias do Sistema Telebrás.

Organização: Associação Brasileira de Telecomunicações — Telebrasil. Espaço de Exposição: Espaço de Exposição do Hotel Nacional, Rio de Janeiro.

NO DE JANEIRO 1988

Do 23 ao 28 de Outubro
Do 23 ao 28 de Outubro
Do 23 ao 28 de Outubro
Do 23 ao 28 de Outubro

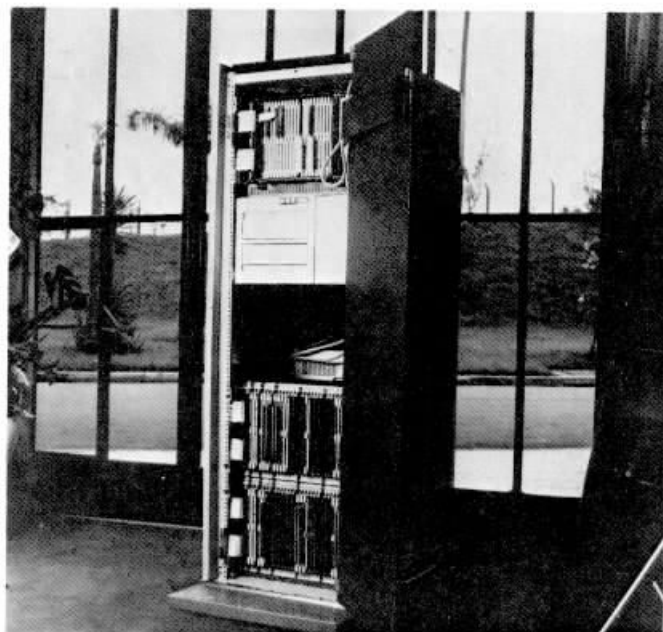
Telerj conquista prêmio máximo no Festival de Gramado

Em solenidade realizada no edifício-sede da Telerj, o presidente da Norton Publicidade, Geraldo Alonso, entregou ao presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, o prêmio Galo de Ouro, conquistado pela Empresa durante o 2.º Festival de Filmes Publicitários de Gramado. O filme premiado, *Trabalhando Dia e Noite*, concorreu juntamente com 350 comerciais, tendo sido escolhido por um júri formado por publicitários, psicólogos, jornalistas e artistas plásticos de todo o Brasil. Além deste prêmio, outro filme da Telerj, *Fala com ele Elisabeth*, foi indicado, no mesmo festival, como melhor filme institucional regional, conquistando ainda um diploma de honra no 28.º Festival Internacional do Filme Publicitário, em Cannes.

Durante a solenidade, Nelson Souto Jorge destacou o papel do empregado, cujo trabalho "é sempre focado em nossa publicidade, como bem mostra o filme *Trabalhando Dia e Noite*, uma imagem da realidade vivida pelos empregados da Telerj, empenhados em assegurar a comunicação entre as pessoas de suas comunidades através do telefone".

O presidente da Telerj salientou ainda a identidade de trabalho entre a Norton e a Telerj, que ele considerou como "a pedra de toque para a vitória em Gramado".





Central telegráfica eletrônica chega ao mercado

Uma central telegráfica eletrônica de grande versatilidade e alta tecnologia, que permitirá ligar até 216 linhas entre usuários de telex, troncos e junções, com baixo custo de instalação e operação, é a mais recente novidade da Olivetti do Brasil na área das telecomunicações.

O equipamento — CT 282 — já foi homologado pelo Dentel e se caracteriza pela avançada tecnologia TDM — Time Division Multiplexing, sendo a primeira central telegráfica eletrônica fabricada no Brasil. Além disso, graças às suas reduzidas dimensões, a CT 282 pode ser instalada em áreas limitadas. Sua largura é de 60 centímetros, profundidade de 82 centímetros e altura de 180 centímetros, com um peso aproximado de 200 quilos.

Entre as operações básicas da central telegráfica, destacam-se:

- PBX — agrupamento de usuários sob o mesmo número, permitindo a formação de até 32 grupos, fazendo encaminhamento automático das chamadas para os terminais livres, dentro de um mesmo grupo;
- parcialização de usuários —

formação de grupos com tráfego controlado de acordo com regras preestabelecidas;

- "camp-on-busy" — coloca em espera a chamada de entrada quando o terminal destinatário estiver ocupado, completando a conexão automaticamente quando liberado;

- data-hora — impressão de data, hora e minuto do início da transmissão das mensagens;

- tarifação — permite a perfuração de fitas com dados dos usuários e duração das mensagens, tanto para as ligações internas como para as externas à rede;

- diagnóstico — a central é dotada de programas diagnósticos ativados automaticamente, que permitem identificar componentes eventualmente avariados.

A CT 282 é também a única em sua faixa de mercado a ser formada por módulos, que podem chegar até quatro, alcançando até 216 linhas ou troncos. Além disso, o equipamento pode ser conectado à Rede Nacional de Telex, permitindo, através de interligações, a ampliação do sistema até milhares de usuários (redes em malha).

TPs móveis na área do desfile da Independência

Para dar apoio à imprensa e ao público durante o desfile de Sete de Setembro, no Rio, a Telerj manteve em funcionamento orelhões instalados em Kombis, durante o dia inteiro, em dois pontos de grande afluência: na Praça da República, em frente à Igreja de São Jorge, e na Presidente Vargas, em frente à Central do Brasil. Essas Kombis, com equipes téc-

nicas para atendimento aos usuários, oferecem, além dos orelhões, listas telefônicas e fichas para ligações locais, ou abrangendo localidades da Baixada Fluminense, Niterói, São Gonçalo, Teresópolis, Itaboraí, Itaguaí e Rio Bonito. Os usuários também podem fazer, pelos telefones públicos, ligações interurbanas a cobrar, discando 107.



Sistema Trópico permite conversações simultâneas

Os telefones do Rio e São Paulo apresentarão várias inovações a partir do ano que vem: transferência automática de chamada para outro aparelho, discagem abreviada (apenas um algarismo, desde que programado) e até mesmo conversação simultânea com quatro ou cinco pessoas pelo mesmo aparelho telefônico. Tudo isso será possível graças ao Sistema Trópico, desenvolvido pelo Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Telebrás, em Campinas.

A novidade, que implica em alterações nos sistemas centrais de operação das empresas de telecomunicações, envolve três projetos, dois dos quais — centralização de linhas e centrais rurais — já estão prontos para aplicação no mercado. Para a entrada em operação do Sistema Trópico, será necessária a

substituição das centrais telefônicas convencionais por novas, que trabalharão prioritariamente com computadores. Além disso, os usuários precisarão de aparelhos com discagem digital, que permitam programação.

O sistema desenvolvido em Campinas já existe na Suécia e Estados Unidos, onde é denominado *Followwe*. Entretanto, segundo o Centro de Pesquisas e Desenvolvimento da Telebrás, o sistema brasileiro é genuinamente nacional, já existindo várias empresas interessadas em sua comercialização.

Inicialmente, o Sistema Trópico envolverá um pequeno número de assinantes, mas acredita-se que até o final de 1982 o mercado terá aparelhos para venda em larga escala.

Troncos de microondas aumentam capacidade de tráfego para o Nordeste

Em solenidade realizada em Salvador e presidida pelo ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, e pelo presidente da Embratel, Helvécio Gilson, foram recentemente inaugurados troncos de microondas Vitória-Salvador e Salvador-Fortaleza, aumentando assim a capacidade de comunicação entre o Sul e o Nordeste do País. Com isso, serão atendidas as necessidades de escoamento do tráfego de telefonia e do aumento das transmissões de programação de televisão para a região. Os novos sistemas, de alta capacidade, desafogarão os sistemas já existentes, permitindo ainda maior utilização dos circuitos para outros serviços de telecomunicações, como telegrafia, fac-símile e processamento de dados.

Com isso, as comunicações entre o Sul do País e o Nordeste passam a ter troncos diretos, que servirão de rotas alternativas. Até então, só eram utilizados sistemas que aten-

diam a outras cidades, tornando impossível, pelo tráfego constante e intenso, a ampliação dos serviços de telecomunicações interestaduais do Nordeste.

O sistema Vitória-Salvador, com 16 estações repetidoras, permitirá ainda o escoamento do tráfego internacional originário dos cabos submarinos Bracan (Brasil-Ilhas Canárias), com terminal em Recife; Brus (Brasil-Estados Unidos), com terminal em Fortaleza; e, futuramente, Atlantis (Brasil-Dacar-Portugal), com terminal em Recife. Já o tronco Salvador-Fortaleza, dotado de 27 estações repetidoras ao longo do trajeto, permitirá, em breve, a interligação com Recife, através de um tronco de alta capacidade Salgueiro-Recife.

O custo total dos sistemas foi de Cr\$ 4,9 bilhões, sendo Cr\$ 2,8 bilhões do tronco Salvador-Fortaleza e Cr\$ 2,1 bilhões do tronco Vitória-Salvador.

Siemens lança nova central telefônica

Siemens acaba de lançar um novo modelo de central telefônica privada: é a ESK Crosspoint 400E, modelo 20/150, que atenderá uma expressiva faixa de demanda, representada por pequenas e médias empresas que necessitam expandir seus sistemas de comunicações.

Com 20 troncos, 150 ramais e 18 enlances, o novo equipamento já foi homologado pelo Dentel, possuindo um índice de nacionalização de 98 por cento.



Telebrasil debate desburocratização

Telecomunicações e desburocratização foi o tema do quarto debate promovido pela Associação Brasileira de Telecomunicações — Telebrasil, tendo como expositores o ministro da Desburocratização, Hélio Beltrão; o

ministro do Supremo Tribunal Federal, Clóvis Ramalhete; o presidente da Caixa Econômica Federal, Gil Macieira, e o presidente do IAPAS, José Ferreira da Silva. Com o patrocínio da Cetel e Embratel, o seminário destacou a importância das

telecomunicações na desburocratização da Previdência Social, um dos temas debatidos em plenário. Entre os debatedores estavam o presidente da Telebrás, José Antonio de Alencastro e Silva, e o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge.

Novo equipamento racionaliza manutenção

Com o objetivo de eliminar defeitos e acelerar o tempo de interrupção de linhas telefônicas, a Equitel está desenvolvendo no Brasil um novo equipamento, o Sulim (Sistema de Medição de Linhas de Assinantes). Através deste aparelho, as linhas de assinantes e os respectivos telefones podem ser testados, medidos e supervisionados, a partir de um centro de manutenção, de forma rápida, com um mínimo de pessoal e sem que haja necessidade de uma rede própria para testes.

Basicamente, o Sulim é composto de uma posição de comando de medições, com auxílio de um processador de medições, localizado no centro de manutenção, de onde são telecomandados os equipamentos de medição de linha de assinante pertencentes às centrais da área de manutenção. O processador e o equipamento de medição são conectados às respectivas centrais locais através de circuitos de assinantes, sendo o processo de medição feito através do estabele-

cimento de uma ligação normal. Após os testes, medições e superviões, os resultados apurados são transmitidos ao centro de manutenção e ali mostrados através de indicadores digitais no painel de comando de medições, através de lâmpadas ou teleimpressor.

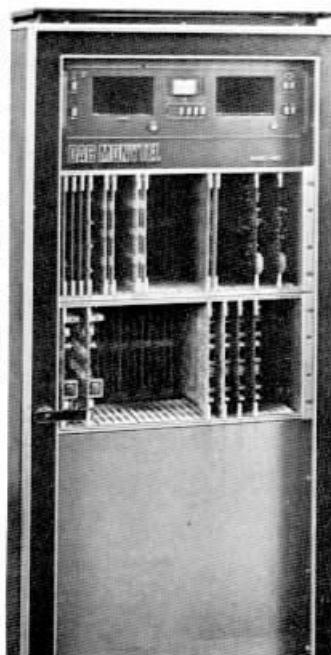
Para a execução rápida de medições em linhas de assinantes, a partir do centro de manutenção, o Sulim permite a medição de grupos de assinantes, de forma seqüencial e automática. O resultado obtido é dado através do teleimpressor. Da mesma maneira, são permitidas medições de rotina, como teste de determinada quantidade de assinantes em período noturno, com pouco tráfego. Além disso, o recebimento de reclamações pode ocorrer nas posições de comando de medição ou nas posições dos equipamentos de medições locais, permitindo assim que a linha reclamada seja testada à distância, a fim de se diagnosticar a causa do problema.

Distribuidor de chamadas acelera comunicações

Já está à disposição no mercado mais um equipamento de telecomunicações. É o Distribuidor Automático de Chamadas (DAC), apropriado para atender, de forma rápida e confiável, um alto volume de tráfego telefônico de entrada.

O DAC distribui uniformemente e conecta automaticamente chamadas recebidas, sem interferência da telefonista, enviando-as às posições disponíveis. A execução automática dessas operações resulta numa simplificação de funções, na dinamização do atendimento e na crescente redução dos custos operacionais.

Caso todas as posições estejam ocupadas, o DAC recebe automaticamente as novas chamadas de entrada com uma mensagem gravada. Em seguida, as mensagens são armazenadas em fila de espera e atendidas pela ordem de chegada, à medida que as telefonistas vão se desocupando. Durante o período de espera, um programa musical é inserido na linha.



Airdata agiliza reservas de passagens aéreas

A Embratel inaugurou recentemente o Serviço Internacional de Comunicação de Dados Aeroviários — Airdata, que permite ao usuário do transporte aéreo fazer, com rapidez e precisão, reservas de passagens e obter informações sobre a disponibilidade de vôos, horários e rotas para qualquer parte do mundo.

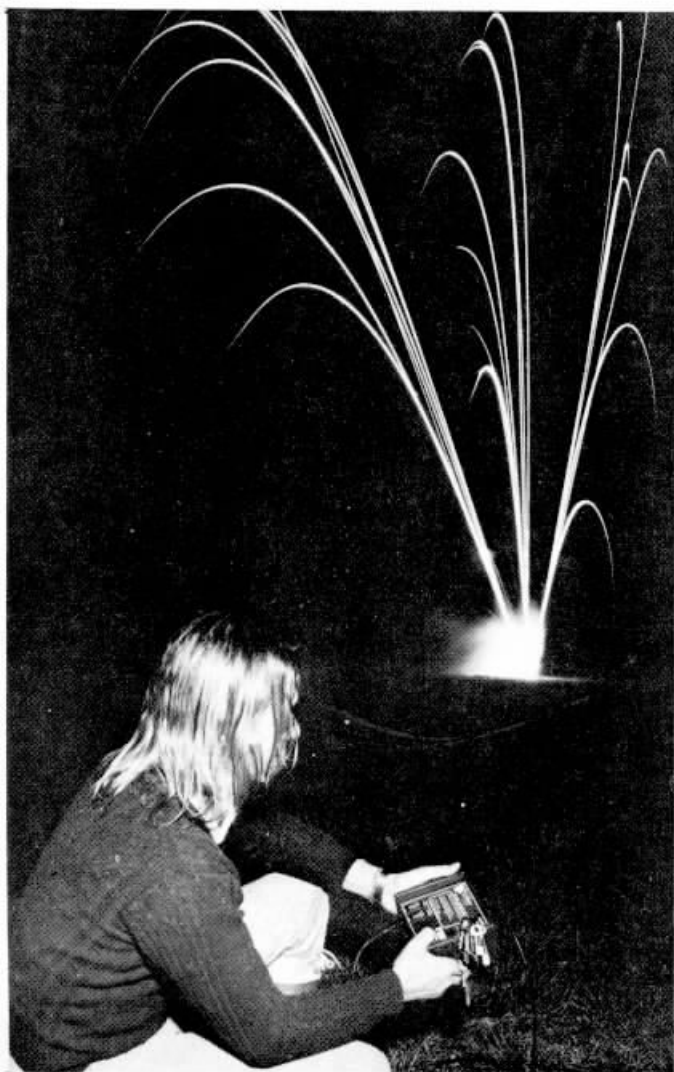
Este novo serviço possibilita às companhias de aviação que operam no Brasil contatos instantâneos e trocas de mensagens e dados, em alta velocidade, com seus escri-

tórios, sucursais, agências no exterior e com seus centros de reserva de passagens. A agilização e otimização dos procedimentos operacionais na área de telecomunicações resultam em benefícios para os usuários do transporte aéreo, que têm seus pedidos de informações prontamente atendidos através de terminais vídeo ligados diretamente a bancos de dados no exterior.

O Airdata foi implantado graças ao acordo firmado entre a Embratel e a Société Internationale de Télé-

communications Aéronautiques (SITA), que permitiu a interligação dos sistemas de telecomunicações da Embratel à rede mundial daquela entidade internacional.

Por ocasião da inauguração do Airdata, cuja solenidade foi presidida pelo presidente da Embratel, Helvécio Gilson, foi feita uma demonstração dos equipamentos e do funcionamento do novo serviço, na presença de representantes da SITA, das empresas aéreas que operam no Brasil e do Ministério das Comunicações.



Explosões sem susto

Uma companhia britânica criou um método novo e seguro para detonar "explosões" de efeitos especiais em palcos de teatros, discotecas e estúdios de televisão. O sistema detonador "Pyroflash" é composto de três partes: a caixa do detonador, a caixa de disparo e um cartucho contendo o dispositivo de explosão.

O sistema incorpora várias características de segurança e substitui o método atual e até certo ponto primitivo de disparo de efeitos especiais, que emprega fusível e pó altamente volátil. A companhia exporta 65 por cento de seus produtos e está atualmente desenvolvendo novas técnicas de efeitos teatrais.

Na França, a Igreja entra na era da eletrônica

A Postes et Télécommunications — empresa estatal francesa das telecomunicações — escolheu a localidade de Vélizy, próxima a Versalhes, para uma experiência envolvendo a telemática: até o final de 1982, três mil residências representativas do conjunto da população vão ser servidas pelo sistema Télétel, para uma correta avaliação de sua viabilidade. As pessoas receberam em suas casas um vídeo munido de um teclado com dez algarismos e 25 letras, em conexão com uma linha telefônica, que lhes permite fazer

compras pelo telefone ou ter ao seu alcance um grande número de informações.

Apesar de o projeto ainda estar na fase inicial (a experiência começou em junho último), a Igreja francesa já mostrou interesse em se utilizar dos benefícios do serviço, oferecendo, em contrapartida, informações sobre paróquias locais e sobre a Igreja em geral, como citações do Evangelho, referências de leitura e orientação sobre batismo, educação religiosa, casamento, etc.

Compact Disc revoluciona mercado fonográfico

O Compact Disc, considerado uma revolução da indústria de discos, foi a grande sensação do Festival de Música de Páscua, recentemente realizado em Salzburg, na Áustria. O novo disco, que está sendo fabricado em conjunto pela Philips, Sony e Polygram, será lançado comercialmente até o final do ano que vem.

Com apenas 12 centímetros de diâmetro e duas horas de gravação,

o Compact Disc é um disco metalizado contendo informações de som armazenadas em código de computação, com uma capa protetora transparente. O disco é operado, por baixo, através de um raio laser fino, eliminando assim leituras mecânicas de agulhas ou qualquer outra forma de reprodução. Entre as vantagens do novo disco estão a reprodução de som perfeita, sem desgaste e sem o perigo de poeira, riscos ou marcas de dedos.

Escoceses aperfeiçoam qualidade do som

Técnicos escoceses acabam de desenvolver um computador de medição e análise digital para testar a qualidade de um equipamento de som, cuja demanda vem crescendo consideravelmente entre os apreciadores da música em todo o mundo. O toca-discos que se vê na foto tem rotação única (33 1/3 rpm) e um sistema de estabilidade do prato projetado de

modo a eliminar qualquer movimento capaz de causar interferência, produzindo desse modo um som claro e de alta qualidade. A fábrica responsável, formada há apenas seis anos, já exporta cerca de 85 por cento de seus produtos, tendo como principais compradores os Estados Unidos, o Japão e o Canadá.



O VEÍCULO MAIS RÁPIDO DO MUNDO.

Esse é o veículo mais rápido do mundo. Basta acioná-lo e ele entra em contato com qualquer lugar. É uma questão de segundos. Por isso ele desburocratiza, economiza e combate a inflação. Com ele, ao invés de ir e esperar, você marca hora. Sem demora.

A Telerj sabe disso e vem imprimindo um ritmo acelerado em seu trabalho. Dinamizando suas realizações. Simplificando para economizar. E tudo para que você tenha maiores facilidades para usar esse veículo. Para que você racionalize seu dia-a-dia, suas decisões, sua própria vida.



TELERJ

TRABALHANDO COMO NUNCA

