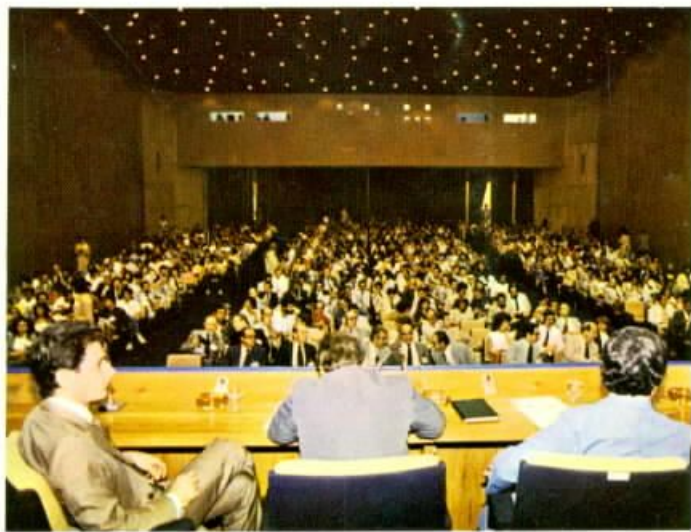
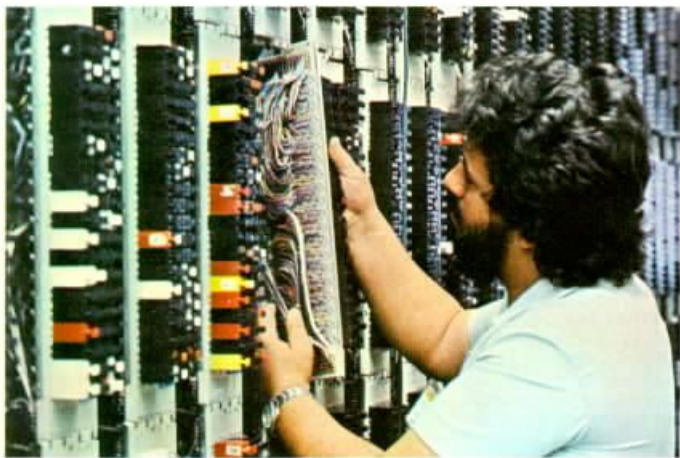


sino azul

Revista da Telerj • Ano 55 • N.º 401 • 1982.

Caderno Especial
**SEMINÁRIO DE MARKETING
E COMUNICAÇÃO SOCIAL**



- **A expansão da telefonia no Interior**
- **Modernização dos serviços na Capital**

Telerj. Nova de corpo e alma.

O DESAFIO DE 1979

Quando a nova Diretoria da Telerj tomou posse, em abril de 1979, a Empresa enfrentava sérios problemas que vinham se acumulando em anos anteriores.

Um comunicado público, divulgado na ocasião, bem definia a difícil situação: "12 horas de chuvas foram suficientes para interromper cerca de 35 mil telefones..."

Nessa época, Telerj era sinônimo de ineficiência, de má operação telefônica e mau atendimento. As precárias condições de trabalho desestimulavam os empregados.

Na mesma ocasião, foi lançada a palavra de ordem: trabalhar como nunca.

A Telerj se propunha a vencer um desafio que parecia impossível de ser superado: recuperar cerca de 14 mil telefones interrompidos, dos quais em torno de 2 mil por período superior a 15 dias; os equipamentos dos assinantes e das estações com demora de 5 dias para serem reparados, e 57 mil camês do Plano de Expansão em atraso, alguns desde 1973.

Para enfrentar a situação, a Telerj assumia publicamente o compromisso de trabalhar como nunca para prestar um bom serviço telefônico ao povo do Rio de Janeiro. Era o início da virada da Telerj.

TRABALHANDO COMO NUNCA

Em abril de 1980, um ano depois, surgiam os primeiros resultados: todos os 580 cabos de assinantes e os 212 troncos estavam pressurizados. Dos 57 mil camês em atraso, 47.794 já haviam sido atendidos, restando apenas 16% para serem instalados. Em 12 meses o número de telefones interrompidos baixou de 14 mil para apenas 384, em média, e nenhum deles por mais de 7 dias. O prazo de recuperação da maioria dos equipamentos de assinantes e de estação era de 24 horas e nunca superior a 72 horas. A rede telefônica estava recuperada. E uma nova filosofia de respeito ao assinante norteava o trabalho da Telerj: as contas reclamadas passaram a receber imediatamente um crédito adicional, foi criada a Divisão de Relações com a Comunidade, para atender os assinantes de forma especial; o Presidente da Telerj passou a reunir-se com os assinantes para ouvir suas reclamações e dar as explicações necessárias; as portas das estações foram abertas aos assinantes, que assim puderam verificar o funcionamento de seu contador de impulsos; foram criados os Centros de Operação, para agilizar ainda mais o atendimento, que passou a ser feito por telefone; em um ano foram atendidas mais de 78 mil solicitações de mudança; retornou-se a expansão, através do Cadastro de Novos Assinantes, verificando,



Alcides de Souza - Ajudante de Emendador

antes do início dos pagamentos, a viabilidade técnica de instalação do telefone, para se ter certeza do cumprimento dos prazos propostos. E o número de reclamações decaiu de maneira sensível.

A Telerj já se mostrava ao público com uma nova imagem — a de uma empresa que trabalha para bem atender ao usuário e fazer funcionar bem os telefones da cidade e do Estado.

Mais de 57 mil novos telefones foram instalados em 1980, 47 mil na cidade do Rio de Janeiro e mais de 10 mil no interior do Estado. Novas estações foram inauguradas em Angra dos Reis, Casimiro de Abreu, Maricá, Rio das Ostras, Bom Jardim, Miguel Pereira, Iguaba Grande, Saquarema, Sampaio Correia, Sumidouro, Conceição de Macabu, Carmo, São João da Barra, Sapucaia, Piabetá e Lage do Muniaé.

VESTINDO A CAMISA

Para que essas metas fossem alcançadas o empregado da Telerj contribuiu de maneira decisiva. Desde o primeiro momento, foi instituído pela Empresa um amplo programa de motivação do empregado, proporcionando a ele e a sua família, assistência médica gratuita e através de convênios; refeições mais baratas,

subvencionando-se a alimentação e distribuindo lanches gratuitos aos que trabalham fora do horário normal de expediente; bolsas de estudo para os empregados e seus dependentes; promoções sociais, esportivas e de lazer, além de tornar realidade o sonho da casa própria, com a criação de um programa habitacional para proporcionar moradia aos empregados de menor salário. Assim, a Telerj ofereceu a camisa ao empregado e o empregado motivado, vestiu a camisa da Telerj.

OS BONS RESULTADOS

Em 1981 foram instalados no Estado do Rio de Janeiro mais 61.359 telefones, sendo 38.879 no Rio e 22.480 no interior. Era a Telerj cumprindo seu compromisso com os assinantes, que só começavam a pagar a mensalidade de seus camês a partir da confirmação da inscrição no Cadastro de Novos Assinantes, cumprindo rigorosamente o prazo de 24 meses para a instalação. E muitas vezes até antecipando-se ao tempo previsto: Paralelamente, a Telerj se volta para a popularização do telefone, instalando 70 orelhões nas favelas do Rio e 22 orelhinhos nas escolas. O Orelhão Comunitário é outro exemplo, recebendo também chamadas e

prestando melhor serviço à comunidade. Não só voltou-se a editar a lista de endereços, como as demais foram reprogramadas visualmente para servir melhor aos assinantes.

UM TRABALHO QUE DEU CERTO

Hoje a Telerj parece outra. Ela mudou e ganhou o reconhecimento público. Alcançou o maior índice de produtividade de todas as empresas do Sistema Telebrás: 7,8, enquanto a segunda ficou com 5,5. E numa pesquisa de opinião pública realizada no Rio de Janeiro ficou constatado que a população acha que a Telerj presta um bom serviço telefônico. Ainda há pouco, quando o Rio de Janeiro sofreu um dos piores temporais de sua história, a Telerj provou sua recuperação. Os jornais publicaram as manchetes: "Os telefones não emudeceram" (Última Hora); "Telerj se sai bem no temporal" (Jornal do Comércio); "Tudo ficou, menos os telefones" — Zózimo (Jornal do Brasil); "Os telefones, que no Rio costumavam emudecer com a menor mudança de tempo, não pararam de funcionar no pior temporal dos últimos anos" (Revista Veja); "Neste dilúvio dos últimos dias, um registro positivo: os telefones do Rio não se afogaram em defeitos" — Ibrahim Sued (O Globo). E agora, quando a Diretoria da Telerj inicia um novo mandato de 3 anos, ela já é mais do que uma Empresa que conseguiu recuperar sua imagem junto ao público. Ela expande e aprimora seus serviços, consciente da importância das telecomunicações para o desenvolvimento socio-econômico do Estado do Rio de Janeiro e do País.

NOVA DE CORPO E ALMA

Nova na imagem, nova no coração de seus empregados. Nova e melhor. Mas humilde para reconhecer que ainda há muito para melhorar, e confiante na verdade daqueles que a integram para buscar o aprimoramento constante e resultados cada vez melhores. Nova nos uniformes, na pintura dos carros e dos orelhões. Nova por fora, porque nova por dentro. Dentro de cada um dos empregados que hoje se orgulham de pertencer a Telerj. Nova de corpo e alma, para melhor servir a você.



TELERJ
Empresa do Sistema Telebrás

SINO AZUL

Revista da Telerj • Ano 55 •• N.º 401 • 1982

Índice

- 4** *Acionistas reelegem Diretoria*
- 6** *Um ano de muitas realizações*
- 12** *Telerj automatiza mais sete sedes municipais*
- 17** *Computador facilita chamada em posto de serviço*
- 20** *Códigos de emergência, dia e noite a serviço da comunidade*
- 24** *Técnicas digitais: um treinamento para a tecnologia do futuro*
- 27** *Seminário de Marketing e Comunicação Social — O impacto das novas tecnologias*
- 35** *Orelhão comunitário, nova presença na vida da cidade*
- 37** *No valor do empregado, o reconhecimento da Empresa*
- 40** *Telecard, o cartão de crédito para ligações interurbanas*
- 42** *Telerj implanta em São Cristóvão central telefônica com característica inédita*
- 45** *Projeto UTI — Liberação de terminais, prioridade no sistema telefônico*
- 47** *Sifra 800, novo sistema para venda de serviços e produtos*
- 49** *No mês das comunicações, a homenagem ao bandeirante do século XX*
- 51** *Em discussão, as telecomunicações nos países em desenvolvimento*
- 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 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.: 105 Ramal 9821 — CP450
Impresso na Companhia Gráfica Editora Barbero

Acionistas reelegem Diretoria

Ao agradecer a decisão dos acionistas da Telerj de reeleger a Diretoria para novo mandato de três anos, o presidente Nelson Souto Jorge destacou o trabalho dos 16 mil empregados, "que permitiram, com sua dedicação, a total recuperação da imagem da Empresa. Agora, em nosso segundo mandato o que pretendemos é continuar aprimorando o que fizemos durante estes três anos, sendo ainda nosso propósito retomar a expansão do sistema telefônico em todo o Estado".



Com a reeleição da Diretoria, votada em assembléia geral ordinária, foram confirmados no cargo: Presidente — Nelson Souto Jorge; Vice-Presidente — João Ferreira Durão; Diretor Administrativo — Carlos Sérgio Torres; Diretor Econômico-Financeiro — Roberto Nunes de Miranda; Diretor de Operações — Mário Alcídio Lang Ferreira; e Diretor Técnico — Luiz d'Alpoim Beda dos Reis.

Na ocasião, foi também realizada assembléia geral extraordinária, que aprovou a proposta de fusão das duas Diretorias de Operações — Capital e Interior. Para a reunificação, foi aprovada a alteração dos artigos 45 e 50 do Estatuto Social, já que houve redução de um cargo na Diretoria, e do artigo 49, que diz respeito à competência colegiada da Diretoria.

Além da Diretoria, os acionistas também reelegeram o Conselho de

Administração, agora com cinco membros, em consequência da aprovação do nome do diretor de Recursos Humanos da Telebrás, Oswaldo Ignacio Domingues, para integrá-lo. Os demais conselheiros são os seguintes: Carlos Theophilo de Souza e Mello, Antonio José Gonçalves Moreira Leite, Marco Aurélio de Almeida Rodrigues e Lourival Ribeiro do Rosário Filho. Para o Conselho Fiscal foram eleitos Luiz Alberto da Silva, Paulo Roberto de Abreu Chagas e José Fernandes Pauletti. Como suplentes, os acionistas escolheram Olímpio Casufico Kato, Renato de Paula e Silva Tavares e Walter Bittencourt Ferreira.

A assembléia votou ainda o pagamento de dividendos aos portadores de ações ordinárias, além da distribuição de dividendos às ações preferenciais. Para o pagamento dos dividendos às ações ordinárias foi destinado um total de Cr\$ 324.350.815,00, ou seja Cr\$ 0,055/ação. Para as ações preferenciais foram destinados Cr\$ 897.221.193,00, equivalendo a Cr\$ 0,495/ação.

Os acionistas decidiram também elevar o capital social da Empresa de Cr\$ 38.177.064.322,65 para Cr\$ 75.274.373.290,72, divididos em 5.989.628.859 ações ordinárias e 1.813.909.388 ações preferenciais sem valor nominal, passando o valor básico da ação de Cr\$ 4,95 para Cr\$ 9,70.

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Durante a assembléia foi distribuído aos acionistas o Relatório da Administração, contendo as realizações de 1981, as perspectivas para 1982 e a análise do lucro líquido da Empresa, que passou de Cr\$ 1.902 milhões em 1980 para Cr\$ 7.889 milhões em 1981, o que representou um acréscimo de 314 por cento.

Segundo o relatório, entre os fatores que mais contribuíram para esta melhoria de resultados, destacam-se: os esforços desenvolvidos visando o aumento da Taxa de Utilização de Terminais Instalados (UTI), o que permitiu a colocação em serviço, em 1981, de 61.359 terminais já instalados em todo o Estado; e a melhoria do Grau de Endividamento, reduzido de 46,9 por cento em 1980 para 38,3 por cento em 1981.

Tal lucro será revestido em benefício dos próprios usuários, permitindo a instalação de novos terminais, de modo a atender a demanda reprimida, que é hoje da ordem de 300 mil terminais em todo o

Reunidos em Assembléia, os acionistas aprovaram as contas do exercício de 1981.



Estado, dos quais 170 mil apenas na Capital. No momento, o custo de implantação de um telefone é de Cr\$ 345 mil. Em consequência, a Telerj necessita, para atender a expansão dos serviços, de cerca de Cr\$ 103 bilhões e 500 milhões.

No caso de empresas de telecomunicações, a remuneração do investimento é limitada, por lei, a 12 por cento. Nos últimos dois exercícios, a remuneração obtida foi a seguinte: 1980 — 6,49 por cento; 1981 — 2,77 por cento. Na verdade, o lucro líquido do exercício, no ano passado, cresceu 314 por cento, mas a remuneração do investimento caiu de 6,49 para 2,77 por cento, abaixo do limite estabelecido por lei. Isso acarretou, em 1981, uma insuficiência tarifária da ordem de Cr\$ 11.280.722,00, o que permite concluir que o aumento das tarifas não acompanhou o custo dos serviços, apesar do esforço da Telerj em reduzir as despesas operacionais.

MENSAGEM

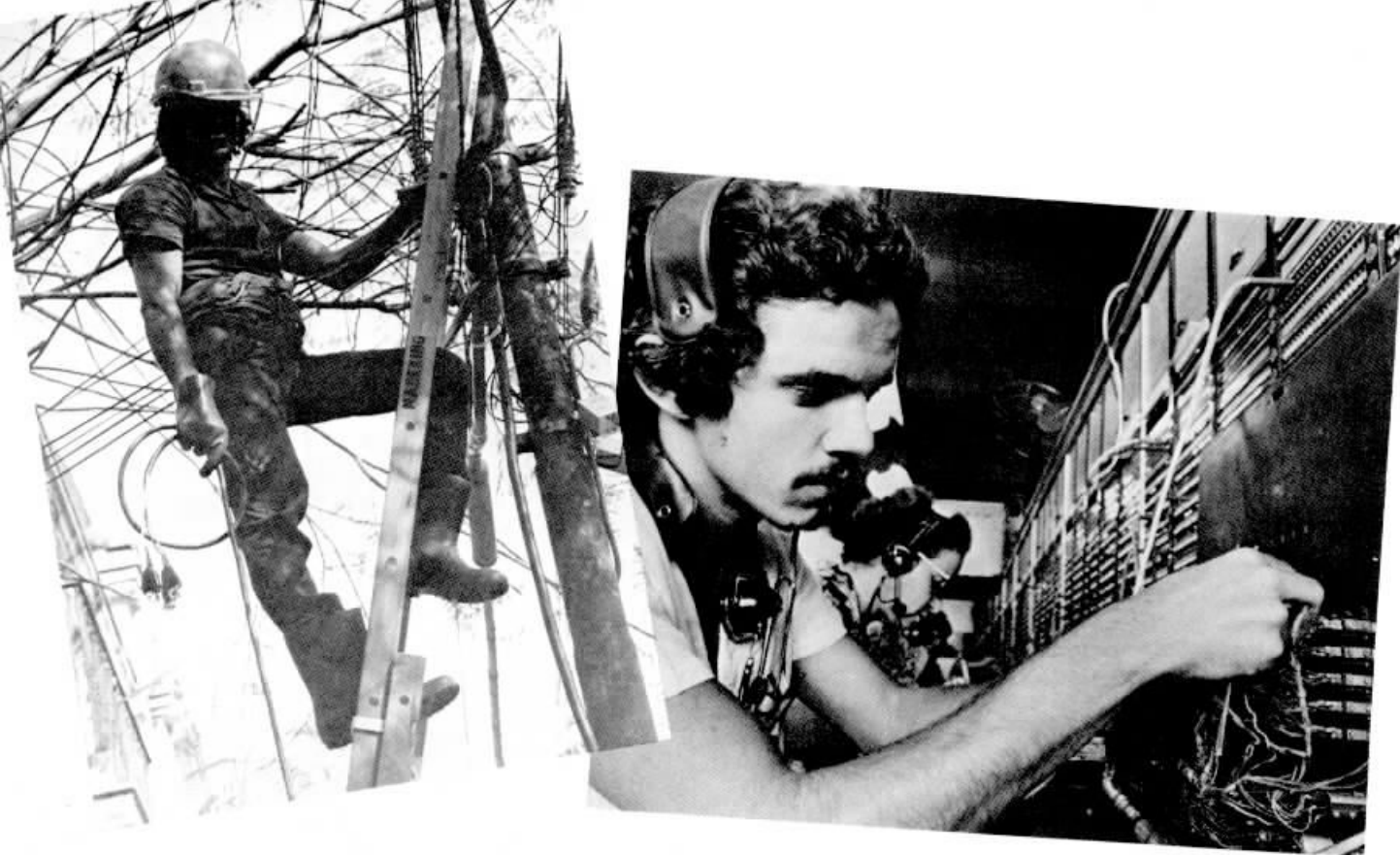
Antes do encerramento da assembléia, o representante da Telebrás, Francisco Deiró, leu uma

mensagem enviada pelo presidente da Telebrás, general José Antonio de Alencastro e Silva, cumprimentando o presidente Nelson Souto Jorge e a Diretoria da Telerj pela reeleição.

O texto da mensagem, na íntegra, é o seguinte: "Em meu nome e no da Diretoria da Telebrás, desejo, no momento em que a sua administração inicia um novo período de gestão à frente dessa Empresa, manifestar os meus agradecimentos, a minha confiança e a minha esperança. Agradecimentos pelo extraordinário trabalho desenvolvido no período que vem de findar, quando, com a valiosa colaboração dessa Empresa, o Sistema Telebrás conquistou uma posição de relevo no cenário da administração indireta do Governo.

Confiança, esperança e mesmo certeza de que esse mesmo trabalho prosseguirá com o objetivo superior que tem norteado os trabalhos da Empresa, isto é, participar da nobre tarefa de dar ao nosso País um sistema de telecomunicações compatível com as necessidades da sociedade brasileira.

Finalmente, solicito que esta mensagem seja lida em assembléia geral". ●



Um ano de muitas realizações

Com resultados que superaram todas as expectativas, a Telerj chegou ao final de 1981 apresentando um saldo dos mais positivos. Como resultado do esforço desenvolvido por toda a Empresa, foram instalados 73.541 telefones no Estado, enquanto a média de aparelhos interrompidos por defeito de cabo na Capital caiu para menos de 300 por dia. Além disso, a Telerj agilizou o atendimento de carnês — 59.678 instalados em 12 meses — e ainda de solicitações de mudança de endereço, chegando a 107.574 durante o ano. A meta “empregado satisfeito” também mereceu atenção especial, com destaque para o programa habitacional, que vem beneficiando, em particular, o pessoal de baixa renda.

O esforço orientado no sentido das três políticas básicas da Telerj — melhoria da rede, assinar respeitado e empregado satisfeito — continuou, em 1981, a nortear o trabalho da administração da Empresa.

Entre as principais iniciativas da Telerj durante o ano passado

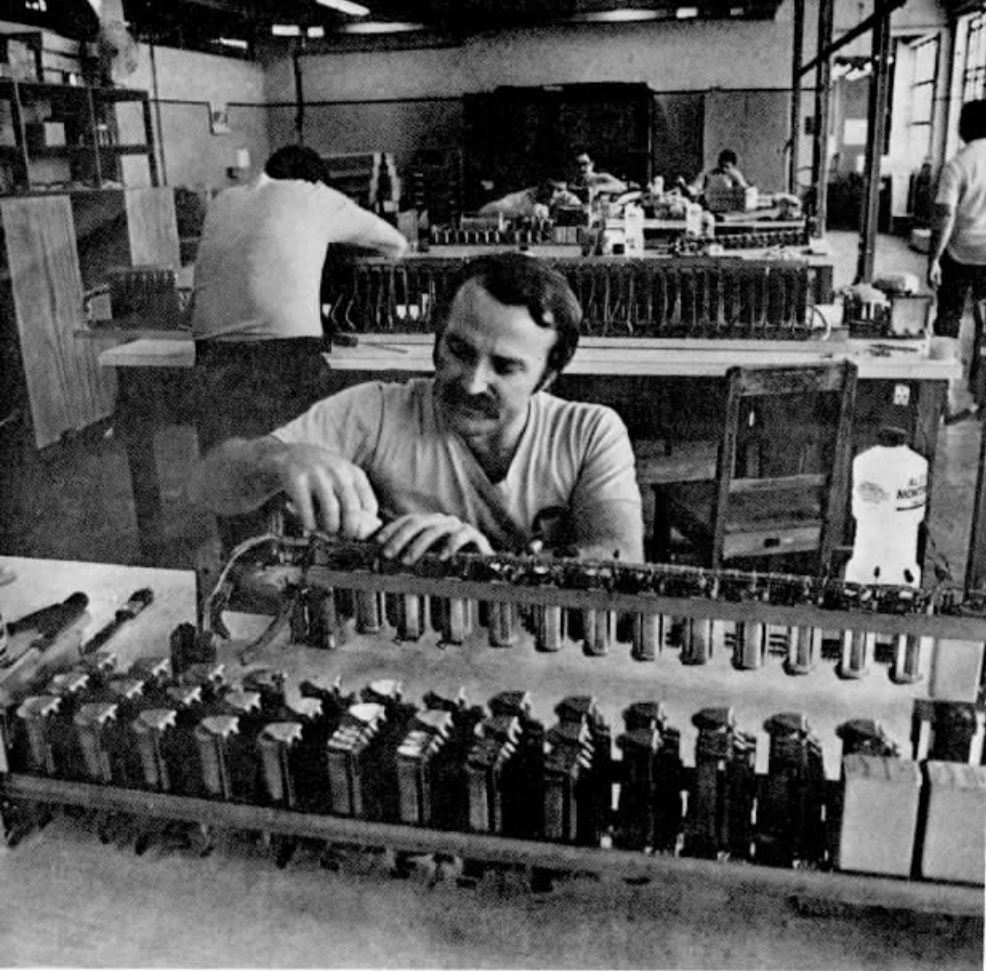
destacou-se a criação, em janeiro, da Diretoria de Operações-Capital (com três Regiões e 10 Distritos) e da Diretoria de Operações-Interior (com duas Regiões e cinco Distritos). Coube a cada uma, dentro de suas respectivas áreas de atuação, a responsabilidade pela operação e manutenção da

rede externa e equipamentos de estação, comercialização dos serviços e atendimento aos usuários.

Os resultados alcançados por essa regionalização, que objetivou principalmente compatibilizar a estrutura operacional da Empresa à filosofia dos centros de operações, mostraram, ao longo do ano, que tal fim foi totalmente atingido. Isso possibilitou à Empresa cuidar da reunificação das duas Diretorias de Operações, medida aprovada em assembléia geral extraordinária.

MELHORIA DA REDE

Durante 1981, a rede continuou a receber atenção prioritária por parte da administração da Empresa. Como resultado do esforço desenvolvido, a média de telefones interrompidos por



Os trabalhos de rede e manutenção de equipamentos contribuíram para os resultados alcançados.

defeito de cabo, na Capital, caiu para menos de 300 por dia, enquanto a quantidade de solicitações de mudanças pendentes de atendimento, também na Capital, baixou de 1.862, em dezembro de 1980, para 153, em dezembro de 1981.

A prioridade concedida à rede externa também proporcionou meios que facilitaram o atendimento de mudanças de endereço e a instalação de telefones do plano de expansão, oferecendo, desta forma, um serviço mais eficiente ao assinante.

Ainda dentro da meta melhoria da rede, também mereceram destaque: implantação dos Centros de Operações Praia e Leme, agilizando o atendimento dos pedidos de consertos em suas áreas de atuação; prosseguimento dos cortes de área em cerca de 18.100 terminais nas Estações

Flamengo-Praia, Botafogo-Leblon, Copacabana-Leme, Santa Rita-Tiradentes e Floriano-Santa Rita, este último para possibilitar a desativação da antiga Estação Floriano; continuação dos programas de instalação de *carrier* de assinantes, arrumação de caixas subterrâneas e rearranjo de linhas aéreas na Capital; prosseguimento da execução do programa de revisão das instalações de proteção elétrica da rede; conclusão da pressurização em todos os cabos de assinantes e cabos-tronco na Capital; prosseguimento dos trabalhos de proteção da rede nos canteiros de obras do metrô, com supervisão constante e execução de projetos específicos de remanejamento; implantação de 15 cabos-tronco, de 2.160 canais de rádio-digital e de 82 sistemas PCM no entroncamento da Capital, para permitir um maior fluxo de

tráfego telefônico; e instalação de 195.302 par/km de cabos para expansão e renovação da rede externa.

OS NÚMEROS DA REDE

Em 1981, a Telerj instalou 73.541 telefones, elevando para 1.189.267 o número total de aparelhos instalados. As solicitações de conserto por 100 telefones instalados caíram para 8,2, superando a meta programada para o exercício, que era de 10,7.

O indicador tom de disar — que representa a relação percentual entre o número de vezes em que o tom de disar é obtido em tempo não superior a três segundos e o número total de tentativas feitas para a obtenção do tom de disar na hora de maior movimento — apresentou um índice de 97,2 por cento. Por outro lado, o PAB — Taxa de Chamadas Perdidas no Assinante B (DDD) — também evoluiu favoravelmente, caindo de 50,4 por cento, em 1980, para 46,5 por cento, em 1981.

Os esforços desenvolvidos pela Empresa no sentido de aumentar a taxa de UTI — Utilização de Terminais Instalados —, com reflexos diretos na receita operacional, possibilitaram suplantar a meta de 60 mil terminais fixada para 1981. Em números absolutos, a Telerj colocou em serviço, no ano passado, 61.359 terminais, dos quais 38.879 na Capital e 22.480 no Interior.

O projeto UTI, que visa colocar em serviço, durante o período 1981/1983, 120 mil terminais já instalados, exigiu a tomada de uma série de medidas técnicas, destacando-se: liberação de terminais da reserva técnica, sem prejuízo da reserva de mudança; remanejamento de assinantes entre centrais, visando liberar terminais para atendimento de novos carnês; acréscimo de órgãos nas unidades de controle de linha e nas unidades comuns; redimensionamento de

entroncamento entre centrais; e desmembramento e remanejamento de centrais visando uma melhor utilização dos terminais instalados.

No Interior, foram beneficiadas as localidades de Silva Jardim, São João da Barra, Laje do Muriaé, Itaguaí, Petrópolis, Maricá, Bom Jardim, Miguel Pereira, Iguaba Grande, Saquarema, Sampaio Correia, Sumidouro, Conceição de Macabu, Carmo, Guapimirim, Casimiro de Abreu, Sapucaia, Xerém e Campos Elíseos, como parte do programa de interiorização da telefonia.

No setor de rede externa, a Telerj instalou, em todo o Estado, 21 quilômetros de dutos e 395 quilômetros de cabos de assinantes e cabos-tronco. Na Capital, a ampliação da rede externa beneficiou as áreas de todas as estações. No Interior, as localidades beneficiadas foram: Campos Elíseos, Duque de Caxias, Ibicuí, Nilópolis, Nova Iguaçu, Vilar dos Teles, Xerém, Nova Friburgo, Petrópolis, Teresópolis, Três Rios, Angra dos Reis, Volta Redonda, Neves, Guapimirim, Laje do Muriaé, Casimiro de Abreu, São João da Barra, Conceição de Macabu, Belford Roxo, Itaguaí, Mesquita, São João de Meriti, Barra Mansa, Barra do Pirai, Itatiaia, Mendes, Quatis, Sapucaia, Resende, Valença, Iguaba Grande, Saquarema, Alcântara e Rio das Ostras.

Em 1981, o Estado do Rio de Janeiro ganhou mais 635 telefones públicos, dos quais 240 na Capital e 395 no Interior, elevando para 8.959 o número de telefones públicos no Estado.

No Interior, foram ativados serviços de Hora Certa (130) e Despertador (134) em Campos Elíseos, Paracambi, Xerém, Bom Jardim, Carmo, Sapucaia, Sumidouro, Miguel Pereira, Laje do Muriaé, Guapimirim, Saquarema, Iguaba Grande, Silva Jardim e São João da Barra.

ASSINANTE RESPEITADO

Durante o ano foram atendidos 59.678 carnês, reduzindo aqueles já quitados há mais de 24 meses a 1.164. Além disso, a Telerj agilizou o atendimento de

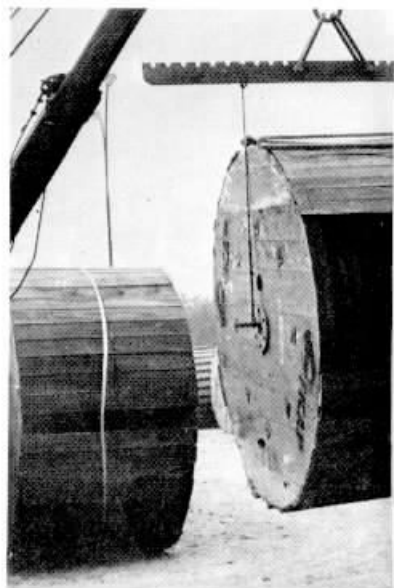


A Telerj marcou importante presença na vida da comunidade em todo o Estado do Rio de Janeiro.



solicitações de mudança de endereço, que chegaram a 107.574 ao longo de 1981.

Também dentro da meta assinante respeitado, foram implantados, na Capital, os seguintes códigos especiais de serviços de emergência: Polícia (190); Central de Informações da



Previdência Social (191); Cedae (195); Light (196); Sunab (198); e Defesa Civil (199).

Por ocasião do Ano Internacional da Pessoa Deficiente, foram instalados, na Capital e Interior, telefones públicos especiais para os deficientes físicos, os *orelhõezinhos*. Nas favelas e em conjuntos residenciais de comunidades de baixa renda, prosseguiu a instalação de orelhões, como parte do programa de popularização da telefonia.

A Telerj promoveu ainda outras iniciativas voltadas diretamente para o assinante, entre elas:



prosseguimento da prestação dos serviços de telefones públicos em viaturas, para melhor atendimento à população em festas e solenidades; elaboração de lista "De-Para", encartada no final da Lista Classificada, contendo a relação dos números trocados na Capital; prosseguimento do programa Encontros com o Presidente, que durante o ano contou com 219 assinantes inscritos, e do programa Visitas de Assinantes, que reuniu 1.294 assinantes para conhecerem as instalações de estações telefônicas, com destaque especial para os contadores de pulsos, na Capital e Interior.

EMPREGADO SATISFEITO

A assistência médica aos empregados e seus dependentes continuou a merecer, em 1981, toda a atenção por parte da Diretoria da Empresa. O crescimento do número de atendimentos promovidos através do Sistema de Assistência Médica Supletiva (SAMS) exigiu, inclusive, que se promovesse a expansão dos recursos credenciados colocados à disposição dos empregados.

Durante o ano foram solicitados 10.731 pedidos de reembolso e registrados 131.556 casos de credenciamento, através do Regime de Escolha Dirigida. Atualmente, o SAMS conta com uma relação de cerca de 1.200 médicos, laboratórios e hospitais credenciados pela Telerj.

Destacaram-se ainda como eventos relevantes no campo da assistência médica, em 1981, a instalação do novo ambulatório médico de Niterói, dotado de modernas instalações e equipamentos, bem como a implementação da medicina preventiva pelo serviço médico da Empresa, com a realização de 16 mil exames periódicos.

Uma grande conquista para os empregados da Telerj e suas

famílias foi a aquisição de casa própria, através dos termos de compromissos firmados entre a Empresa e a Companhia Estadual de Habitação do Estado do Rio de Janeiro (Cehab), beneficiando, principalmente, o pessoal de baixa renda. Em 1981, o programa atendeu 1.035 famílias, das quais 200 de empregados da Cetel, que estão morando nos bairros de Paciência, Santa Cruz e Bangu. Nos locais, além de telefones públicos, os moradores contam com áreas de lazer e esporte para utilização por toda a comunidade.

Diversas outras iniciativas de alcance social resultaram em benefícios adicionais para os empregados, dentre as quais destacam-se: implantação do programa de reembolso de despesas com creche para empregadas ativas com filhos até 2 anos de idade; ampliação do sistema de tiquete-refeição para os empregados que não dispõem de restaurante nos prédios onde trabalham; convênios com diversos estabelecimentos de ensino, visando a concessão de 25.350 bolsas-educação para cursos de 1.º grau; e estabelecimento de convênios com firmas comerciais, visando a concessão de descontos para os empregados da Telerj.

A Associação Social e Esportiva Telerj — ASET, que congrega empregados e suas famílias, ganhou novo impulso em 1981. Foi adquirido um terreno com 76 mil metros quadrados, em Nova Friburgo, onde será construído um clube para os empregados. Além disso, foram ainda inaugurados clubes na Capital, Nova Iguaçu, Petrópolis, Volta Redonda e Campos, todos dotados de áreas de lazer, quadras de esporte e piscinas. Entre as principais atividades desenvolvidas pela ASET, destacam-se: aulas de natação, atletismo e ginástica; organização de festas e bailes carnavalescos; e realização dos III Jogos da Telerj. Foram também realizados os I Jogos da Independência e o I Salão de Artes — Telearte, com o objetivo de promover uma maior integração entre várias empresas públicas e privadas.

O relacionamento social Empregado-Empresa foi estreitado por diversas iniciativas,

entre elas: comemoração do Dia da Telefonista e do mês da criança, eleição de Miss Telerj e realização da festa de aniversário da Empresa; criação do Museu do Telefone; e criação do Coral da Telerj.

RECURSOS HUMANOS

As atividades de treinamento desenvolvidas durante o ano de 1981 beneficiaram 4.462 empregados, correspondendo a uma carga horária de 334.784 alunos/hora. O treinamento objetivou fundamentalmente a otimização da mão-de-obra especializada e o aprimoramento dos escalões gerenciais, visando o aumento da eficácia dos empregados e a melhoria da qualidade do serviço.

Também merece destaque a elaboração do programa de técnicas digitais a ser desenvolvido durante este ano, cujo objetivo é familiarizar os empregados da Telerj com esta tecnologia e prepará-los para planejar, implantar e operar novos equipamentos.

Em 1981, a Telerj firmou dois importantes convênios com entidades especializadas de ensino: Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), para implantação de cursos de formação e treinamento de artífices na área de redes telefônicas; e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), para treinar pessoal para manipulação das mesas de Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs).

Com relação a pessoal, a despeito da expansão e da melhoria da qualidade dos serviços prestados, a Empresa vem conseguindo, durante os últimos anos, conter o crescimento de seu efetivo, no momento com 15.964 empregados.

A propósito do Ano Internacional da Pessoa Deficiente, foram modificados os critérios e procedimentos para atendimento aos casos de readaptação profissional, inclusive com a criação de uma Comissão Interdisciplinar Permanente para desenvolver a readaptação profissional na Empresa. O índice de



aproveitamento neste trabalho acusou um crescimento de 23 por cento em relação a 1980.

Foi ainda desenvolvido um programa educativo sobre Prevenção de Acidentes do Trabalho, favorecendo sensivelmente a diminuição do número de acidentes, que caiu de 743 em 1980, para 576 em 1981.

PROCESSAMENTO DE DADOS

O ano de 1981 caracterizou-se pelo grande impulso no desenvolvimento de novas aplicações para atendimento à área de operações, para a qual foram implantados 13 projetos do total de 20 concluídos no exercício. Entre estes, destacam-se: Banco de Dados da Renda e Assinantes; Processamento da Ordem Comercial de Serviços; Cadastro e Controle da Rede Pressurizada; e Registros de Facilidades de Troncos.

Foi também incorporado ao parque de equipamentos de processamento de dados da Telerj o computador IBM-4341, fabricado em Campinas. Este computador veio permitir a ampliação da Rede de Teleprocessamento da Empresa, visando racionalizar e agilizar o fluxo de informações.

Ainda em 1981 foi criada e consolidada a Gerência de Teleprocessamento, o que possibilitou à Telerj dispor de 210 terminais remotos em dezembro do ano passado, tendo atingido uma disponibilidade para uso da ordem 94,2 por cento do tempo disponível total.

MATERIAL E TRANSPORTES

Com o objetivo de reduzir os estoques de cabos existentes, procurou-se, no decorrer do ano passado, adequar os projetos de rede aos materiais disponíveis.

Análises desenvolvidas com relação ao comportamento dos itens do almoxarifado de operação, aliadas à criação de um grupo com a incumbência específica de estudar todas as requisições de material visando evitar compras em demasia, possibilitaram melhorar o gerenciamento sobre os estoques, reduzindo o índice de Rotação de Almoxarifado de Operação de 360 dias (acumulado em 1980) para 205 dias (acumulado em 1981).

Com relação ao setor de transportes, a Telerj prosseguiu no esforço de reduzir o consumo de combustíveis derivados do petróleo, promovendo, durante 1981, a conversão de 259 motores a gasolina para o uso de álcool e adquirindo 72 novas unidades a álcool para substituição de veículos antigos a gasolina. Dados de dezembro de 1981 indicam que dos 1.574 veículos da frota da Telerj, 861 são equipados com motores movidos a álcool.

Medidas complementares tomadas ainda no decorrer de 1980 foram também mantidas e aperfeiçoadas durante o exercício de 1981, citando-se, entre elas, a racionalização dos roteiros percorridos pelo pessoal de manutenção e instalação; e o estabelecimento de cotas de combustíveis e implantação do sistema de vales de abastecimento de combustíveis.



Os programas voltados para os empregados e de economia de combustível mereceram atenção especial.

PERSPECTIVAS

A administração da Telerj adotou, para 1982, quatro políticas básicas: melhoria da rede, assinante respeitado, empregado satisfeito e retomada da expansão.

As atividades relacionadas com a manutenção da rede continuam recebendo atenção especial, objetivando principalmente a melhoria da qualidade do serviço oferecido aos assinantes, através da redução dos índices de defeito, tempo de reparo e atendimento de solicitações de serviço.

Prevê-se a comercialização de 34.563 terminais e a instalação de 42.070, o que elevará a taxa de utilização de terminais para 88,8 por cento em dezembro de 1982.

A implantação de novos serviços a serem oferecidos aos usuários do sistema será intensificada, destacando-se: cartão de crédito telefônico, já lançado; novos códigos especiais para serviços de emergência; sistema SALTO (sinal de advertência para linha telefônica ocupada); serviço público de fac-símile nos postos de serviço da Telerj; e Sifra 800 — Sistema Interurbano Franqueado.

Com relação à meta retomada da expansão, foram contratados, em dezembro de 1981, 67.984 terminais de um programa aprovado para 1982 de 68.264 terminais, sendo 43.680 na Capital e 24.584 no Interior. Os 280 terminais restantes serão contratados este ano.

Na Capital, será inaugurada a

Estação São Cristóvão, inicialmente com uma central de 8.200 terminais, e ativada mais uma central na Estação Engenho de Dentro, com 10.400 terminais.

No Interior, a ativação das centrais telefônicas em Cambuci, Itaocara e Rio Claro dotará todas as sedes municipais do Estado do Rio de Janeiro de serviço telefônico automático. Além disso, serão beneficiadas as seguintes localidades, em 1982: Itaguaí, Casimiro de Abreu, Itaboraí, Xerém e Itaipu.

A implantação de postos de serviços em 40 distritos considerados *mudos*, ou seja, aqueles que não dispõem de qualquer sistema de telefonia, é outra meta da Empresa a ser concretizada este ano. Com isso, a Telerj fornecerá a infra-estrutura necessária ao desenvolvimento e agilização de cooperativas agropecuárias e sindicatos rurais, entre outras instituições de apoio ao homem do campo.

Na área de sistema, continuarão tendo prioridades os programas ligados ao setor de operações e, entre os projetos a serem implantados ao longo do ano, destacam-se: Gerência de Centro de Operações, Controle de Endereços Negados, Informações de Reclamações sobre Contas, Gerência de Atendimento a Serviços Comerciais e Registro de Facilidades Interurbanas.

DESTINAÇÃO DO RESULTADO

Dos lucros acumulados, no montante de Cr\$ 10.856.637.438,00, oriundos do saldo do exercício de 1980 (Cr\$ 639.427.527,00), correção monetária do saldo inicial (Cr\$ 611.098.000,00), lucro líquido do exercício de 1981 (Cr\$ 7.888.897.616,00) e reversão de reserva de lucros a realizar (Cr\$ 1.717.214.295,00), foi proposta e aprovada em assembléia geral ordinária a seguinte destinação:

- constituição da reserva legal, no valor de Cr\$ 394.444.881,00, representando 5% do lucro líquido do exercício;
- constituição de uma reserva legal de lucros a realizar, no valor de Cr\$ 7.494.452.735,00;
- distribuição de dividendos,

no valor de Cr\$ 1.221.572.008,00. De acordo com o parágrafo único do art. 63 do estatuto social, o dividendo obrigatório de 25% do lucro líquido, ajustado nos termos dos itens I, II e III do Art. 202 da Lei n.º 6.404, de 15.12.76, é de Cr\$ 429.303.574,00. Considerando que este montante não era suficiente para satisfazer ao dividendo das ações preferenciais, conforme o Art. 22 do Estatuto, a administração propôs, para pagamento dos dividendos preferenciais, a distribuição de mais Cr\$ 467.917.619,00 do lucro líquido ajustado, por força do art. 203 da citada lei. A administração propôs, ainda, uma distribuição de Cr\$ 324.350.815,00 do lucro líquido ajustado para as ações ordinárias. A distribuição proposta corresponde ao dividendo de Cr\$ 0,495 por ação preferencial e de Cr\$ 0,055 por ação ordinária.

Os dividendos das ações resultantes das capitalizações ocorridas no exercício de 1981, decorrentes de créditos de participações financeiras, nos termos das Portarias n.º 415/72, 1.181/74 e 1.361/76, do Ministério das Comunicações, foram calculadas pelo critério *pro-rata-semester*, atribuindo-se dividendo integral (12/12) às ações resultantes das capitalizações realizadas no primeiro semestre e 6/12 às decorrentes das capitalizações efetivadas no segundo semestre do referido exercício;

• manutenção do saldo remanescente de Cr\$ 1.746.167.814,00, sendo Cr\$ 1.250.525.527,00 de exercícios anteriores e de Cr\$ 495.642.287,00 deste exercício na conta de lucros acumulados, para futura capitalização ou pagamento de dividendos.

Das mesmas demonstrações consta, ainda, a importância de Cr\$ 37.101.259.216,19, correspondente ao saldo de 31 de dezembro de 1981 da reserva resultante da correção monetária do capital realizado. A administração propôs que esta reserva fosse capitalizada, em sua quase totalidade (Cr\$ 37.097.308.968,07), sem emissão de novas ações, permanecendo em reserva o saldo de Cr\$ 3.950.248,12. ●

O Interior detém hoje uma importante posição dentro do sistema de telefonia do Estado do Rio de Janeiro, com 308.835 aparelhos em serviço, 233.574 terminais instalados e 215.731 terminais em serviço. Em 1981, sete sedes municipais tiveram seu serviço telefônico automatizado, aumentando para 61 o número de municípios já modernizados em termos de telecomunicações. Para este ano, a Telerj pretende automatizar os serviços de Itaocara, Cambuci e Rio Claro, as únicas sedes municipais ainda servidas por telefonia manual, estando também prevista a ativação de centrais em diversas localidades e a instalação de Postos de Serviço em 40 distritos considerados *mudos*, por não disporem de qualquer sistema de comunicações.

A modernização do Interior inclui novos prédios e centrais telefônicas, substituição de equipamentos, ampliação da rede externa, maior número de telefones públicos, acesso aos sistemas DDD e DDI, além da implantação de códigos de emergência para chamadas para Polícia (190), Pronto Socorro (192) e Corpo de Bombeiros (193).

REGIONALIZAÇÃO

Uma das razões para os bons resultados obtidos no ano passado no Interior foi a regionalização das atividades de operações, permitindo concentrar esforços para reduzir as despesas e uma melhor racionalização do trabalho.

Com relação à Região de Operações Sul Fluminense, foram instalados mais de 13 mil novos telefones do Plano de Expansão, com mão-de-obra própria. A região também obteve

Como parte da política do Governo federal de interiorização da telefonia, a Telerj vem dando um grande impulso à expansão do serviço telefônico fluminense. Somente em 1981, a Telerj automatizou o sistema em sete sedes municipais e instalou 30.773 aparelhos, o que significou um aumento de 11 por cento em relação a 1980.

bons resultados nas vendas, comercializando oito mil terminais, dois mil acima da meta estabelecida.

Segundo o chefe da Região de Operações Sul, Armando Martins, também merecem destaque a taxa de Utilização de Terminais Instalados — UTI, que atingiu a marca de 91,7 por cento em final de outubro, a redução dos índices PAB — Perda no Assinante B e a instalação de telefones públicos em locais que concentram populações carentes.



Telerj automatiza mais

— Na Baixada Fluminense fizemos uma experiência com resultado bastante significativo: a utilização do computador automático no cabo coaxial, que substitui o reparo manual, reduzindo ao mínimo o tempo de interrupção dos circuitos. O equipamento já está testado e vamos aprimorá-lo, juntamente com o pessoal da Diretoria Técnica, para utilização mais ampla — anuncia Armando Martins.

Lázaro José de Brito, chefe da Região de Operações Norte Fluminense, salienta, em sua área, o esforço realizado na redução do número de carnês dos planos de expansão, com atraso de mais de 24 meses: "Passamos de 1.036, em janeiro de 1981, para 61 em outubro e para zero no final do ano. Só no ano passado, o OIN instalou 8.216 telefones nas áreas dos Distritos de Operações Leste e Norte Fluminense".

— Houve também uma sensível melhoria no indicador UTI que, em janeiro, era de 83,1 por cento, em outubro passou para 89,9 por cento, e em dezembro, atingiu 92 por cento. Outra evolução foi a do índice PAB, que de 50,5 por cento registrados em janeiro de 81, baixou para 42,7 em novembro.

Juntamente com a Diretoria Técnica, a OIN participou de um projeto de alívio da central 719 de Niterói, que resultou na liberação de 2.585 terminais. "Dentro do programa de contenção de despesas, reduzimos o número de terminais administrativos em 30 por cento, sem

prejuízo ao trabalho desenvolvido pela Região de Operações", esclarece Lázaro de Brito.

CONCEIÇÃO DE MACABU

Entre as sedes municipais beneficiadas em 1981 está Conceição de Macabu, localizada entre a Serra do Mar e a baixada litorânea. A central telefônica tem capacidade para 400 terminais e permite que os assinantes da cidade falem diretamente, sem auxílio da telefonista, para 44 localidades do Estado do Rio de Janeiro. As ligações para Conceição de Macabu continuam sendo feitas através da telefonista de interurbano — 101.

Com a ativação do equipamento, uma central passo-a-passo, os assinantes antigos passaram a ter novos números com quatro algarismos e 142 novos assinantes tiveram seus telefones instalados imediatamente. Os demais assinantes estão sendo gradativamente atendidos pela Telerj, devendo o trabalho estar concluído até o segundo semestre deste ano.

A inauguração da nova central foi realizada durante a Semana da Pátria e fez parte das festividades da cidade. A cerimônia teve início quando o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, convidou o vice-governador do Estado Hamilton Xavier e o prefeito de Conceição de Macabu, Sílvio Tavares, para cortarem a fita simbólica da nova central, instalada num antigo casarão da rua principal, pintado de azul e branco.

O prefeito Sílvio Tavares fez a ligação inaugural para seu colega de Bom Jesus de Itabapoana, que parabenizou a população de Conceição de Macabu por "mais este grande melhoramento".

Logo após a solenidade, todos participaram de uma homenagem na Câmara Municipal, definida por seu presidente, vereador Ivair Fernandes, como "um ato de gratidão aos homens que realizaram um sonho antigo de Conceição de Macabu: a chegada do telefone". Na ocasião, o presidente Nelson Souto Jorge, o vice-presidente João Ferreira Durão e o antigo chefe do Distrito de Operações Norte Fluminense, Roberto Nunes Pecky, receberam títulos de cidadãos honorários.

O presidente da Telerj fez um breve discurso de agradecimento, salientando que estendia a homenagem a toda a Empresa:

— O que fazemos é o resultado do trabalho de toda uma equipe de 16 mil homens, que com dedicação e afincos possibilitaram levar o melhor instrumento de comunicação do mundo à população do Estado.

Souto Jorge falou do programa de interiorização da telefonia, "que tanto tem contribuído para o desenvolvimento dos municípios menos favorecidos, ajudando até mesmo, para o aumento da arrecadação".

CARMO

A colonização de Carmo teve sua origem na construção de uma capela, a atual Matriz de Nossa Senhora do Carmo, erigida em meados do século XIX. As terras, pertencentes ao Município de Cantagalo, foram doadas por proprietários rurais, que promoveram a derrubada de árvores no morro onde hoje é a praça Getúlio Vargas, a principal da cidade. Logo em seguida surgiu o Arraial do Carmo, elevado a categoria de Vila em 13 de outubro de 1881.



sete sedes municipais

Exatamente 100 anos depois, os moradores de Carmo viveram um dia muito especial. A festa de aniversário do Município contou com uma intensa programação e teve seu ponto alto na inauguração da nova central telefônica, instalada pela Telerj para atender a localidade, que dispunha anteriormente de um Posto de Serviço, ao qual estavam ligados apenas 14 telefones.

A nova central telefônica tem capacidade para 210 terminais e permite acesso ao sistema de Discagem Direta à Distância (DDD) para as localidades servidas pelo código 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, 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, Ibicuí, Muriqui, Venda das Pedras, Rio Bonito, Teresópolis, Maricá, Cachoeiras de Macacu e Paracambi) e mais as localidades de código 0249 (Itaperuna, Natividade, Porciúncula, Santo Antonio de Pádua, Miracema, São José de Ubá, Bom Jesus do Itabapoana e Laje do Muriaé). As ligações destinadas a Carmo continuam sendo feitas através da telefonista de interurbano — 101.

A cerimônia de inauguração contou com a presença do presidente Nelson Souto Jorge, do prefeito de Carmo, Reinaldo Correia de Lima, e do senador Ernani do Amaral Peixoto, que desataram a fita simbólica. A ligação inaugural foi feita pelo prefeito para o vice-governador Hamilton Xavier, que agradeceu a distinção de receber a primeira chamada, "pois este é um episódio marcante na vida deste Município, que está agora mais perto do Rio e de outras cidades".

Após a inauguração, foi realizada uma sessão solene na Câmara Municipal. Na ocasião, o presidente Nelson Souto Jorge, o vice-presidente João Ferreira Durão e o chefe da Seção de Operações Nova Friburgo, Paulo Frederico Correia Dias, receberam títulos de cidadãos honorários do Município.

SÃO JOÃO DA BARRA

Em São João da Barra, município localizado no Norte do Estado e cortado pelo rio Paraíba do Sul, a nova estação telefônica está dotada de uma central PC-1000 A, com capacidade para 1.000 terminais e sistema de Discagem Direta à Distância (DDD) para as localidades das áreas regionais multimedidas 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, 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, Ibicuí, Muriqui, Venda das Pedras, Rio Bonito, Teresópolis, Maricá, Cachoeiras de Macacu e Paracambi), 0246 (Araruama, Saquarema, Cabo Frio, Armação de Búzios, São Pedro d'Aldeia, Iguaba Grande e Silva Jardim), 0247 (Campos, Macaé, Casimiro de Abreu, Rio das Ostras e São Fidélis) e 0249 (Itaperuna, Natividade, Santo Antonio de Pádua, Porciúncula, Miracema, São José de Ubá, Bom Jesus do Itabapoana e Laje do Muriaé).

O trabalho de instalação do equipamento foi iniciado em junho do ano passado, tendo o pessoal da antiga Divisão de Instalação e Aceitação sido responsável por toda a montagem, remodelação e testes de comutação. Cerca de 45 empregados

participaram do trabalho, dentre instalação, comutação, transmissão, força e rede. A central, de fabricação francesa, foi transportada de Itaperuna e tem 18 anos.

A solenidade de inauguração da nova estação telefônica foi iniciada pelo corte da fita simbólica pelo presidente da Telerj e pelo prefeito Genecy Mendonça que, em seguida, fez a ligação inaugural para o deputado estadual Alberto Dauaire, que estava no estúdio da Rádio Campos Difusora.

Em prosseguimento à cerimônia Nelson Souto Jorge fez um breve discurso, no qual falou de seu prazer "em estar aqui nesta acolhedora cidade, que há muitos anos não tinha o prazer de rever".

— Estive aqui numa ocasião fazendo uma pescaria muito proveitosa e guardo desta cidade uma boa recordação. Agora estou aqui de volta, de certa forma pagando as benesses que São João me proporcionou.

Segundo ele, "a inauguração representa um esforço grande da Telerj e do Governo federal. Vivemos numa época de dificuldades, mas isto não tem deixado de nos lançar no esforço de ampliar as comunicações no interior".

— Agradeço também ao prefeito que nos atendeu em tudo o que solicitamos para que hoje pudéssemos estar aqui fazendo esta inauguração. Espero, sinceramente, que o sistema possa trazer maior facilidade de comunicação para toda a população — finalizou o presidente da Telerj.

Depois da solenidade, a diretoria da Empresa foi homenageada pela Prefeitura com um lanche no Clube Democrata. Na ocasião, o presidente da Câmara Municipal, Antonio de Azevedo Viana, entregou ao presidente Nelson Souto Jorge, ao vice-presidente João Ferreira Durão e ao antigo chefe do Distrito de



As centrais recebem manutenção permanente.



A telefonia chegou a Carmo no dia do centenário da cidade.

Operações Norte Fluminense, Roberto Nunes Pecky, os títulos de cidadãos honorários de São João da Barra.

LAJE DO MURIAÉ

Localizada num terreno cheio de árvores frutíferas, entre elas um bonito abacateiro e até mesmo um pé de cajá-manga, a nova estação telefônica de Laje do Muriaé, entregue recentemente à população, possui uma central com capacidade para 400 terminais.

A instalação do equipamento, uma central EMD transportada da Baixada Fluminense, começou em setembro do ano passado e nela trabalharam cerca de 40 empregados, entre serviços de instalação, comutação, transmissão, força e rede. A central é do tipo não atendida, recebendo visitas de rotina uma vez por semana. Em caso de emergência, um sistema de alarme ligado à estação de Itaperuna será acionado para que sejam tomadas providências imediatas.

A nova central está integrada ao sistema de Discagem Direta à Distância (DDD) regional e permite ligações diretas, sem auxílio da telefonista, para as localidades das áreas de código 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, 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, Ibicuí, Muriquí, Vendas das Pedras, Rio Bonito, Teresópolis, Maricá, Cachoeiras de Macacu e Paracambi), 0245 (Nova Friburgo, Cordeiro, Cantagalo, Bom Jardim, Sumidouro, Duas Barras, Trajano de Moraes, Santa Maria Madalena e São Sebastião do Alto), 0247 (Campos, Macaé, São João da Barra, Casimiro de Abreu, Rio das Ostras e São Fidélis) e 0249 (Itaperuna, Natividade, Porciúncula, Santo

Antonio de Pádua, Miracema, São José de Ubá e Bom Jesus do Itabapoana).

A festa de inauguração da estação telefônica de Laje do Muriaé parou a pequena cidade, localizada no Noroeste do Estado do Rio de Janeiro, próximo à divisa com Minas Gerais.

Depois do corte da fita simbólica pelo presidente Nelson Souto Jorge, pelo prefeito Luiz Tâmara e pelo deputado federal Saramago Pinheiro, o prefeito fez a ligação inaugural para o vice-governador Hamilton Xavier, no Rio, que considerou a chegada do telefone automático à cidade "como um grande marco e por isso mesmo quero felicitá-lo e pedir que transmita ao povo e aos poderes constituídos os meus parabéns".

Depois da ligação, Souto Jorge fez um rápido discurso, no qual destacou o esforço da Telerj em atender o Interior:

— Estas inaugurações no Interior representam um grande esforço da Telerj e do Governo federal. Uma das finalidades da Telerj, por orientação de Brasília, é sua contribuição social através do telefone. Por isso, quando inauguramos uma estação como esta não olhamos a parte econômica.

Como afirmou, "estamos aqui para atender ao público e levar à população os modernos meios de comunicação. Este é um trabalho que enobrece a Telerj. Nosso interesse é bem atender ao povo e por isso estamos tranquilos e satisfeitos".

— Quero também me dirigir ao prefeito, que foi incansável no apoio que nos deu para que pudéssemos inaugurar a central e também agradecer a todos aqueles que colaboraram, em particular a todos os empregados da Telerj, pois são eles que trabalham e que produzem. O mérito deve ir todo para os que aqui trabalharam e a eles o meu muito


obrigado. E ao entregar esta estação, espero que ela seja um instrumento de comunicação e aproximação entre as famílias de Laje do Muriaé.

PERSPECTIVAS

De acordo com o cronograma da Diretoria de Operações, a automatização do serviço telefônico nas sedes municipais será totalmente cumprida até o final do primeiro semestre deste ano, com a ativação das centrais de Itaocara (140 terminais), Cambucí (110 terminais) e Rio Claro (68 terminais).

Além disso, está prevista ainda a ativação de novos terminais em Macaé, Itaipu, Xerém, Pinheiral, Casimiro de Abreu, Petrópolis, Piabetá e Guapimirim.

A implantação de Postos de Serviço em 40 distritos considerados mudos, ou seja, aqueles que não dispõem de qualquer sistema de comunicações, é outra meta da Telerj para este ano. Com isso, a Empresa fornecerá a infra-estrutura necessária ao desenvolvimento e agilização de cooperativas agropecuárias e sindicatos rurais, entre outras instituições de apoio ao homem do campo. Os 40 distritos a serem beneficiados com Postos de Serviço: Barra Seca, Itabapoana, Maniva, Pipeiras, Cabiúnas, Cachoeiros, Cambiasca, Colonia, Macabuzinho, Marangatu, Banquete, Barra Alegre, São José do Ribeirão, Subaio, Japuiba, Campo Coelho, Limiar, Doutor Loretti, Renascença, Santo Antonio, Sossego, Triunfo, Pião, Nhunguçu, Paquequer Pequeno, Cruzeiro, Vieira, Bonsucesso, Doutor Elias, Sobrelândia, Vila da Grama, Córrego da Prata, Porto Velho do Cunha, Manuel Duarte, Parapeúna, Sebastião de Lacerda, Tamoios, Correntezas, Imbu e Quartéis. ●



Em Conceição de Macabu, o vice-governador fez a ligação inaugural.



292-0133, o telefone que é um prato cheio.

Agora o telefone do JORNAL DA FEIRA está de plantão 24 horas por dia em defesa do consumidor.

Basta ligar para 292-0133 e você vai ficar sabendo tudo sobre os gêneros alimentícios: a cotação de preços no mercado, a qualidade dos alimentos, onde encontrá-los e até mesmo receber receitas, orientação alimentar e outras dicas que o consumidor precisa para uma boa alimentação sem gastar muito.

Este é um serviço de utilidade pública do Ministério da Agricultura em convênio com o Ministério das Comunicações, que a Telerj oferece agora ao povo do Rio de Janeiro. Um prato cheio para quem procura o melhor em preço e qualidade.

 **TELERJ**
Empresa do Sistema Telebrás
NOVA DE CORPO E ALMA





Um novo equipamento controlado a microprocessador permite aos usuários de postos de serviço telefônicos a realização de chamadas interurbanas (regionais e nacionais) e internacionais, através de aparelhos telefônicos comuns existentes nas cabines. Após a conversação, é emitida automaticamente, por uma mini-impressora, uma conta relativa ao valor da chamada efetuada. Projetado por engenheiros da Telerj, o Controlador de Interurbano Automático para Postos de Serviço — CIAPS — funciona em caráter experimental no PS Méier e acaba de ser inaugurado nos postos de serviço Menezes Cortes, na Capital, e Petrópolis, no Interior.

Computador facilita chamada em posto de serviço

O Controlador de Interurbano Automático para Postos de Serviço é a evolução de um projeto existente na Telerj para tarifar telefones públicos, instalados em vias públicas e que fariam ligações telefônicas para todo o Brasil. Partindo dessa

idéia, os engenheiros Alexandre José Guterman e José Roberto de Sousa Mendes e o físico Luís Cândido de Motta Amaral — do Departamento de Apoio Técnico da Empresa — analisaram a possibilidade de tarifar, com o mesmo equipamento, os telefones

existentes no interior das cabines de postos de serviço.

Inicialmente, a Telerj instalou, em caráter experimental, um protótipo do CIAPS no Posto de Serviço Méier, Rua Dias da Cruz, 182. Os resultados, de acordo com as pesquisas realizadas, foram

altamente positivos. As telefonistas acharam excelente o novo sistema, porque, além de facilitar o trabalho, oferece um melhor atendimento ao público.

Os usuários também elogiaram o equipamento. Algumas pessoas, inclusive deixaram de fazer ligações interurbanas em postos de serviço próximos às suas residências ou a seus locais de trabalho, deslocando-se até o Méier para aproveitar todas as vantagens que lá são oferecidas.

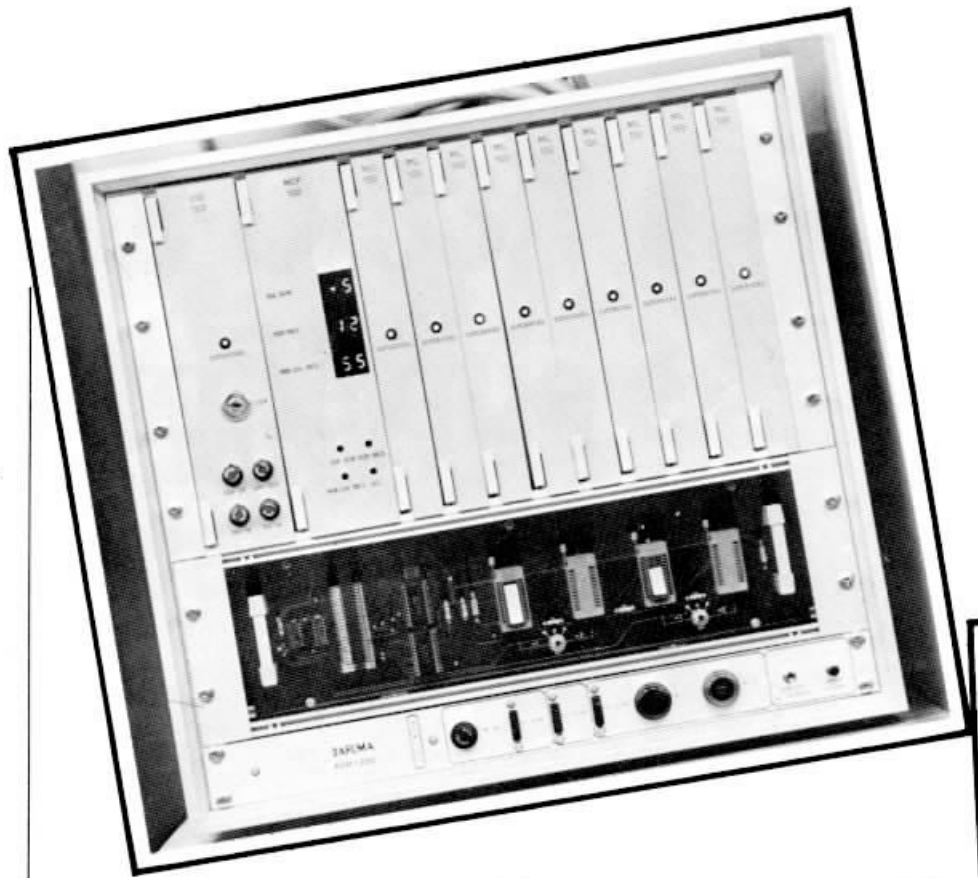
Hoje, um ano após a implantação do protótipo do CIAPS, o Posto de Serviço Méier — até então o que apresentava menor volume de chamadas interurbanas completadas — está em terceiro lugar entre os sete postos de serviço da Telerj na Capital.

O EQUIPAMENTO

O Controlador de Interurbano Automático para Postos de Serviço é um equipamento com capacidade para processar até 64 terminais de telefones públicos ou cabines de postos de serviço. O sistema apresenta 2 K bytes de memória de programa e 2 K bytes de memória de dados. O microprocessador é um modelo Daruma ADM-200.

A principal vantagem do sistema é permitir que os usuários façam as suas chamadas discando, diretamente, da cabine telefônica para as localidades integradas à rede de Discagem Direta à Distância (DDD) e Discagem Direta Internacional (DDI).

Quando o usuário solicita uma ligação interurbana (regional ou nacional) ou internacional, a telefonista o encaminha a uma das cabines existentes no posto de serviço, entregando-lhe uma plaqueta numerada para que seja identificada a origem da chamada. No interior da cabine, há uma ficha plastificada com as instruções de uso do CIAPS e a



O CIAPS permite que os usuários façam suas ligações DDD e DDI, diretamente, da cabine e recebam a nota através de uma mini-impressora.

relação das cidades com acesso ao DDD mais procuradas pelo público. Contam ainda outros itens, como o código de acesso ao sistema de Discagem Direta à Distância, o telefone de informações e a sigla do Estado.

A nota relativa à chamada efetuada é emitida por uma mini-impressora, que registra os seguintes dados: número de ordem do bilhete, número da cabine na qual se originou a chamada, o tempo de conversação expresso em horas, minutos e segundo, o valor em cruzeiros correspondente à ligação, compreendendo a tarifa propriamente dita e os 30 por cento do Fundo Nacional de Telecomunicações (FNT).

FACILIDADES

A introdução do Controlador de Interurbano Automático para

Postos de Serviço, além de apresentar uma série de vantagens para o usuário, permitindo um serviço de melhor qualidade, dinamiza o trabalho da Telerj. Há uma menor utilização da mesa interurbana 101, possibilitando que as telefonistas se dediquem a outros serviços especiais, como o interurbano a cobrar, através do código 107. O acesso à mesa 101 fica restrito às chamadas para localidades que ainda não dispõem de DDD e DDI.

Outra melhoria proporcionada pelo CIAPS é o aumento do fator de utilização das cabines, em consequência do menor tempo de processamento e contabilização da chamada. O novo sistema reduz, sensivelmente, a burocracia até então existente na troca de informações entre a telefonista do PS e a telefonista da mesa 101 e também na emissão de bilhetes.



MENEZES CORTES

Após a entrada em funcionamento, em caráter experimental, do CIAPS no PS Méier, a Telerj implantou dois protótipos industriais do sistema, atendendo os postos de serviço localizados no edifício-garagem Menezes Cortes, Rua São José 35, lojas 113/117 (na Capital) e em Petrópolis, Rua 16 de Março, 183, sobreloja.

O PS Menezes Cortes, que atende uma considerável parte dos usuários que trabalham no centro da cidade, dispõe de 12 cabines equipadas com CIAPS, duas destinadas às ligações para o código 107 (interurbano a cobrar), duas para chamadas ainda não integradas ao sistema DDD e 10 orelhões. Diariamente, são completadas, em média, 280 ligações interurbanas e

internacionais e vendas cerca de 18 mil fichas.

Para a implantação do novo sistema, foram feitas diversas melhorias no interior do posto de serviço: colocação de uma divisória, para permitir que os usuários do CIAPS, após o término de suas ligações, passem, obrigatoriamente, em frente ao caixa; substituição dos telefones por aparelhos com disco e instalação de uma caixa de corte de chave, para comandar o ruído de discar proveniente da cabine.

O microprocessador que rege o sistema CIAPS no PS Menezes Cortes está instalado na sala de equipamentos miscelâneos, no terceiro andar da estação telefônica Arcos. Este aparelho providencia os registros necessários ao processamento de cada chamada e armazena os dados que serão, posteriormente, informados à mini-impressora

para a expedição do bilhete.

Engenheiros e técnicos da Telerj foram responsáveis por toda o trabalho de instalação do equipamento, tanto na estação Arcos como no Posto de Serviço Menezes Cortes, além de coordenarem a própria operação do sistema CIAPS.

PETRÓPOLIS

No posto de serviço da Telerj, na cidade de Petrópolis, são completadas em média 350 ligações interurbanas e internacionais, por dia, e vendas 950 fichas.

Para a implantação do sistema, foram feitas algumas obras civis e introduzidas modificações nas centrais telefônicas 42 e 43, nos tradutores (equipamento responsável pela liberação ou não dos códigos de rota) e nos emissores (atuam na ligação entre uma central de origem e uma de destino).

Além da padronização de categorias de telefones, foram realizados outros serviços, como redistribuição dos aparelhos nas cabines, introdução dos circuitos da máquina impressora e adaptação da caixa de chaves de corte. Na parte de força, a equipe de Petrópolis instalou retificadores e bateria, para alimentar a máquina mini-impressora, em casos de falta de energia comercial.

Após a entrada em funcionamento dos protótipos industriais do CIAPS em Petrópolis e no Edifício-Garagem Menezes Cortes, a Telerj implantará, ainda este ano, dois sistemas cabeças de série no Posto de Serviço de Copacabana, Avenida Copacabana, 462, sobreloja, e em Niterói, Avenida Amaral Peixoto, 36. ●



Códigos de emergência, dia e noite a serviço da comunidade

Denúncias de ocorrências policiais; esclarecimentos sobre assistência médica, auxílios e outros serviços da Previdência Social; reclamações sobre água e esgotos; problemas de falta de energia; queixas dos consumidores em relação à qualidade de gêneros alimentícios e pedidos de socorro em épocas de calamidade pública. Em todas essas situações, os usuários da Telerj podem utilizar os códigos especiais para chamadas de emergência, implantados pela Empresa para facilitar a vida de toda a comunidade: Polícia (190), Central de Informações da Previdência Social (191), Cedae (195), Light (196), Sunab (198) e Defesa Civil (199).

Com uma ligação do presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, feita de um telefone público instalado em seu gabinete, na Avenida Presidente Vargas, 2560, para o comandante geral da Polícia Militar, a Telerj colocou em operação seis códigos de três dígitos para chamadas de emergência.

A entrada em funcionamento dos novos códigos representa um grande benefício para a comunidade, não só no que diz respeito à segurança, mas, também, através de um melhor atendimento dos serviços de utilidade pública.

— Estamos colaborando para melhorar as condições de vida das pessoas. A Telerj não visa apenas prestar um serviço para obter receita. Nossa Empresa procura, essencialmente, atender às necessidades sociais da população — disse o presidente Nelson Souto Jorge.

Além da inauguração dos seis códigos — 190, 191, 195, 196, 198 e 199 — mais dois serão ativados e se encontram em fase de implantação: o do Corpo de Bombeiros (193) e o do Detran (194), que centralizará as informações sobre multas e reclamações.

PREVENÇÃO DO CRIME

Domingo, 10 horas da noite. Avenida Copacabana, entre as ruas Xavier da Silveira e Bolívar. Um assalto deixou em pânico dezenas de pessoas que passavam pelo local. Não houve vítimas e os criminosos tentaram escapar no meio da multidão. Naquele instante, um homem teve a idéia de procurar o telefone público mais próximo. Ele discou apenas três algarismos: 190.

— Centro de Operações da Polícia Militar, boa noite.



A teleinformante responde a todas as perguntas feitas pelos beneficiários da Previdência.

Ainda aflito, mas confiante no seu objetivo, o homem denunciou o assalto e forneceu os dados que lhe foram solicitados: seu nome e local da ocorrência. Imediatamente, o fato foi confirmado e um dos operadores de plantão preencheu o "registro de solicitação de rádio-patrolha" (formulário específico para atendimento ao público). De acordo com o bairro mencionado, a equipe da PM definiu o número do batalhão envolvido e, pelo endereço, o respectivo setor da corporação que iria ao local.

Policiais do 19.º Batalhão da Polícia Militar — responsável pela área de Copacabana — saíram em campo e conseguiram prender, em flagrante, os criminosos, além de recuperarem o dinheiro roubado.

Com apenas uma ligação telefônica, um homem conseguiu evitar, a tempo, conseqüências mais graves naquela noite de domingo. Este é um dos principais objetivos do código 190, implantado pela Telerj para a Polícia Militar do Rio de Janeiro: agilizar o atendimento da solicitação, permitindo uma melhor prevenção do crime ou da contravenção.

O código da PM dispõe de 10 troncos seqüenciados, instalados no Quartel General da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro, na Rua Evaristo da Veiga, 78. O centro de operações do QG funciona 24 horas por dia, num trabalho de

revezamento em três turnos. Por ser considerado de grande importância social, as ligações para o 190 não são tarifadas. Assim, as chamadas podem ser também originadas de telefones públicos, sem necessidade de fichas.

Os operadores, através do 190, também fornecem números de telefones de emergência, como hospitais, delegacias, Corpo de Bombeiros, Juizado de Menores, Instituto Félix Pacheco e outras entidades.

A corporação ainda mantém contato, através de linhas telefônicas ponta a ponta, com o Consulado Americano, Casa da Moeda, Banco Central, portaria do edifício Avenida Central e Rede Ferroviária Federal. Utilizando, além da telefonia, o rádio, telegrafia e telex, o sistema de comunicações da PM contribui para manter a ordem e a tranquilidade pública em todo o território estadual.

CENTRAL DE INFORMAÇÕES, BOM DIA

Do outro lado da linha, alguém pede um esclarecimento sobre auxílio-doença.

— É uma prestação mensal paga ao segurado que ficar incapacitado para o trabalho por mais de 15 dias, por motivo de doença.

O beneficiário aproveita para saber outras informações: reembolso de despesas médicas, requerimento de

segunda via do carnê do INPS e entrada de pedido de aposentadoria por tempo de serviço.

Com um tom de voz calmo e agradável, a teleinformante responde a todas as perguntas, aumentando, ainda mais, a credibilidade do sistema.

No quarto andar do prédio do Inamps, na Avenida Venezuela, 134, o ritmo de trabalho é intenso. Lá, os beneficiários da Previdência Social podem obter, por telefone, centenas de esclarecimentos sobre aposentadoria, abono (permanência, anual e especial), auxílio (natalidade, acidente e funeral), salário (família e natalidade), pensão, pecúlio, leis, decretos e uma série de outras informações.

Discando para o código 191, os beneficiários na cidade do Rio de Janeiro são atendidos por uma das seis telefonistas que trabalham em regime de revezamento, atendendo as chamadas e distribuindo-as entre os ramais. Em seguida, as ligações são transferidas para as posições das teleinformantes, que recebem os pedidos.

Uma equipe de 39

teleinformantes, revezando-se nos horários de 7 às 13, 13 às 19 e 19 às 7 horas da manhã, presta todas as informações necessárias aos segurados, fornecendo, também, uma relação dos telefones e endereços dos hospitais da rede do Inamps e contratados, centrais de atendimento, farmácias, creches e postos da Legião Brasileira de Assistência.

A partir de um treinamento específico para o desempenho da tarefa — curso de 30 dias no Departamento de Recursos Humanos e estágio de três meses numa agência do INPS — as teleinformantes tomam conhecimento de todos os benefícios prestados pela Previdência. Elas trabalham com um jogo de oito manuais, contendo informações sobre o INPS, Inamps, IAPAS, CEME (Central de Medicamentos), Dataprev, Funabem e LBA, além de um manual com os telefones, endereços e nomes das autoridades do Ministério da Previdência e Assistência Social e do Sinpas (Sistema Nacional da Previdência e Assistência Social). Com a prática, guardam, de memória, boa parte dos esclarecimentos que prestam.

A Central de Informações da Previdência Social no Rio de Janeiro fornece mais de 10 mil informações mensais e está apoiada num extenso programa de atendimento ao público. Conta com um setor de atualização, que lê e pesquisa os boletins de

serviço de todos os Institutos, boletins de recortes, Diário Oficial da União e o boletim Adcoas (que contem as leis trabalhistas e previdenciárias).

O código 191, implantado com 15 troncos, agilizou, ainda mais, o trabalho da Previdência: proporciona maior rapidez e precisão nas informações e evita, ao segurado, o seu deslocamento desnecessário às Unidades, desgastando-se em busca de alguns esclarecimentos, muitas vezes, procurados em local errado.

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Numa pequena sala do oitavo andar do prédio da Rua Sacadura Cabral, 103, uma equipe trabalha entrosada e, durante as 24 horas do dia, em regime de plantão



O serviço de atendimento da Cedae recebe, em média, 4 mil chamadas mensais.

permanente, recebe e anota pacientemente as reclamações dos usuários. Alguns queixam-se da falta d'água. Outros pedem o fornecimento de carros-pipas. Há os que comunicam entupimentos da rede de esgoto. São muitas as providências necessárias ao restabelecimento dos sistemas de abastecimento de água e esgoto na cidade.

Distribuindo milhares de litros de água por segundo à população do Rio de Janeiro, a Cedae (Companhia Estadual de Águas e Esgoto) está sempre atenta à operação de suas diversas adutoras, elevatórias, estações de tratamento, distritos, reservatórios e áreas administrativas e operacionais.

Qualquer anormalidade observada pela comunidade pode ser, imediatamente, comunicada através do código 195, implantado pela Telerj para a Cedae, com um total de cinco troncos sequenciados.

O Serviço de Atendimento pelo telefone recebe uma média de 4 mil reclamações mensais e procura orientar, da melhor maneira possível,

os usuários da Companhia. Mesmo nos períodos de maior movimento — entre 7 e 10 horas da manhã — nenhuma das 16 atendentes que atuam neste trabalho consegue perder a calma.

— Muito pelo contrário, comenta, entusiasmado, o chefe do Serviço de Atendimento, Munir Beaklini, um veterano, com seus 27 anos de Companhia. Ele acha que o objetivo do trabalho realizado pela equipe é esclarecer o público, anotar as reclamações e distribuí-las entre os nove distritos de esgoto e os 12 distritos de água que integram a Cedae. Para cada problema, procura-se uma solução adequada.

Em todas as reclamações anotadas, estão incluídos um número de ordem (identificação da queixa), horário em que foi comunicada, endereço e o nome do reclamante. Quando se trata de um problema mais grave — rompimento de linha de uma grande adutora como o Guandu — o Serviço de Atendimento se comunica diretamente com a área de operações da Empresa, para que as providências sejam tomadas o mais breve possível.

— Muitas vezes, as reclamações não dizem respeito à Cedae. Problemas de águas pluviais, por exemplo, devem ser comunicadas ao Distrito de Conservação — esclarece Beaklini.

Há, também, casos em que a própria Cedae precisa entrar em contato com outros órgãos do Estado. Conserto de manilhas quebradas, por exemplo, exige a abertura de uma rua e a consequente autorização do Detran.

FALTA DE ENERGIA

Para o consumidor, guardar na memória um código de três dígitos é tarefa simples e prática, bastante útil no seu dia-a-dia. Para a Light, dentro do seu extraordinário complexo de produção, transmissão e distribuição de energia elétrica, a implantação do código 195 dinamizou o seu sistema de atendimento. Funciona como elo de ligação empresa/usuário.

Instalada na sede da Light, na Avenida Marechal Floriano, 168 — um dos prédios mais tradicionais do centro da cidade — a Seção de Atendimento da Empresa funciona ininterruptamente. A equipe, constituída de 12 atendentes, trabalha em turnos de oito horas — 7 às 15, 15 às 23 e 23 às 7 horas.

— Light, bom dia.

Com esta frase tem início todo um processo de busca de informações, orientação e esclarecimento aos consumidores. Falta de energia, problemas de instalação e reclamações sobre contas são

algumas das queixas frequentes dos usuários.

Em casos de falta de energia, o atendente pede, inicialmente, que o consumidor verifique se o apartamento vizinho também está sem luz. Quando a resposta é negativa, a equipe da Light aconselha uma verificação dos fusíveis. E, se mesmo trocados, os fusíveis continuarem queimados, o problema pode ser de curto-circuito.

Assim, as providências se sucedem a medida que os atendentes preenchem um "formulário de reclamação sobre anormalidade no suprimento". Neste formulário são anotados o nome do consumidor, endereço, telefone, bairro e o atendente que recebeu a reclamação. Há, também, uma variedade de itens a serem assinalados, quando for caso de incêndio, fio partido, alta ou baixa



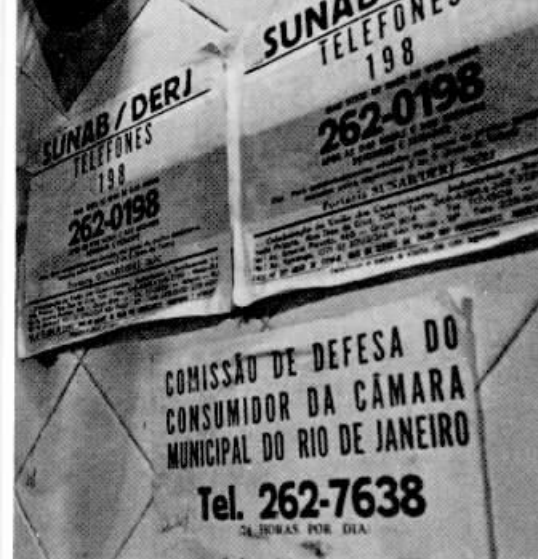
O código 195 funciona como elo de ligação entre a Light e seus usuários.

tensão, iluminação pública, alta ou baixa voltagem, luz oscilando, lâmpada queimada, poste abalroado e religação.

Segundo o chefe da Seção de Atendimento, Roberto Pinto Soares, no mês de fevereiro último, por exemplo, 15 por cento das reclamações recebidas foram provenientes dos bairros da zona sul e do centro; 37 por cento de Madureira, Barra da Tijuca, Jacarepaguá e Recreio; 31 por cento dos subúrbios da Leopoldina e 18 por cento de Bangu, Campo Grande, Santa Cruz e Itaguaí.

Paciência, muita atenção e, principalmente, disposição para o trabalho são algumas das qualidades aconselháveis para atuar no atendimento, de acordo com a opinião de Luiz Carlos Monteiro, quatro anos de experiência no setor.

O código 196, implantado pela Telerj, funciona com seis troncos. A atividade do serviço facilitou o mecanismo de trabalho da Light que tem como objetivo principal a manutenção do sistema em condições de satisfazer o crescimento da demanda e assegurar, economicamente, o transporte da energia elétrica.



Irregularidades no comércio de gêneros alimentares são comunicadas, pelo telefone, à Sunab.

PLANTÃO SUNAB

Preços de refrigerantes e cervejas, falta de peso no pão francês, deficiência no atendimento de restaurantes, bares e supermercados, contrapeso da carne além do permitido, desatualização dos telefones da Sunab nos estabelecimentos comerciais e má qualidade dos gêneros alimentícios. Estas são algumas das reclamações feitas através do código 198, instalado na sede da Sunab, na Avenida Franklin Roosevelt, 39, terceiro andar.

— O maior número de ligações telefônicas procede de mulheres. Geralmente, são elas que fazem as compras da casa e têm contato direto com o comércio de gêneros alimentícios — explica Ary de Oliveira Trianna, coordenador do Setor de Reclamações Populares.

O código 198 é dotado de três troncos e funciona no horário comercial — 9 às 17 horas. O telefone 262-0198 está ligado a uma secretária eletrônica e registra as informações passadas à noite, nos fins de semana e feriados. No dia seguinte, a equipe da Sunab, constituída de cinco atendentes — três pela manhã e duas à tarde — passa para o papel o texto da gravação.

O consumidor não precisa se identificar, como nos demais serviços de utilidade pública. É importante que ele forneça o nome da firma e a espécie de estabelecimento, endereço e o tipo da irregularidade constatada. Todos estes dados são transferidos para a "guia de solicitação de diligência fiscal", com cópias para a área de fiscalização da Sunab.

— Peixe estragado, como podem imaginar alguns consumidores, não é da nossa alçada — explica o coordenador do Setor de Reclamações. Ele alerta que toda

mercadoria comprada, já deteriorada, deve ser reclamada junto à Saúde Pública, pelo telefone 342-2125, ramal 151.

Gasolina adulterada é uma queixa que pode ser feita diretamente ao Conselho Nacional do Petróleo (CNP), pelo número 221-5796. E problemas relacionados a eletrodomésticos, adquiridos com defeito, das lojas, são levados à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal do Rio de Janeiro, bastando telefonar para 262-7638.

Há casos inesperados que chegam à Sunab através do código 198. Por exemplo: um homem almoçou em determinada churrascaria rodízio e quis levar a sobra da carne para sua casa. O *maitre* do restaurante não permitiu e o consumidor comunicou o fato ao Setor de Reclamações Populares.

A Sunab recebe, em média, 200 reclamações mensais por telefone. Essas ligações incluem queixas de padarias, bares, supermercados, açougues, restaurantes, mercearias, farmácias, aviários, cantinas e hotéis.

A credibilidade do serviço de atendimento é constatada pela Sunab, em função do grande número de ligações telefônicas recebidas pelo código 198 e também, através de cartas de elogios, enviadas pelos consumidores.



Em situações de calamidade pública, basta ligar para o número 199, da Defesa Civil.

EMERGÊNCIA E CALAMIDADE PÚBLICA

Rua Francisco Eugênio, 311. Para muitas pessoas, este endereço pode ser de uma simples casa no bairro histórico de São Cristóvão. Na verdade, o local oferece um dos mais importantes serviços à população da cidade. Com uma equipe de atendimento, voltada, exclusivamente, para prestar socorro

em situações de emergência e calamidade pública, a Coordenadoria do Sistema de Defesa Civil (Cosidec), ligada à Secretaria de Obras, emprega todos os meios oficiais e não oficiais, com um único objetivo: salvar vidas humanas.

O código 199, instalado pela Telerj para receber pedidos de socorro e demais solicitações da Defesa Civil, também não é tarifado, por ser considerado de grande importância social. O sistema funciona com um total de cinco troncos seqüenciados e opera noite e dia.

Oswaldo Rodrigues de Oliveira, agente de comunicação da Cosidec, encara seu trabalho "como se fosse uma assistência social prestada à comunidade do Rio". Nas enchentes de 1968, ele conta que passou 32 noites sem dormir, empregando todos os meios possíveis para "diminuir um pouco o sofrimento das pessoas que perderam suas casas em consequência dos temporais."

— Não é só salvar as pessoas, mas recuperar seus bens, conseguir comida e roupa para centenas de desabrigados — disse Oswaldo.

Além das enchentes, em outras situações, a equipe da Central de Comunicações da Cosidec está sempre pronta a ajudar, como casos de rachaduras em casas, perigo de deslizamento em encosta de morros, quedas de barracos e de árvores.

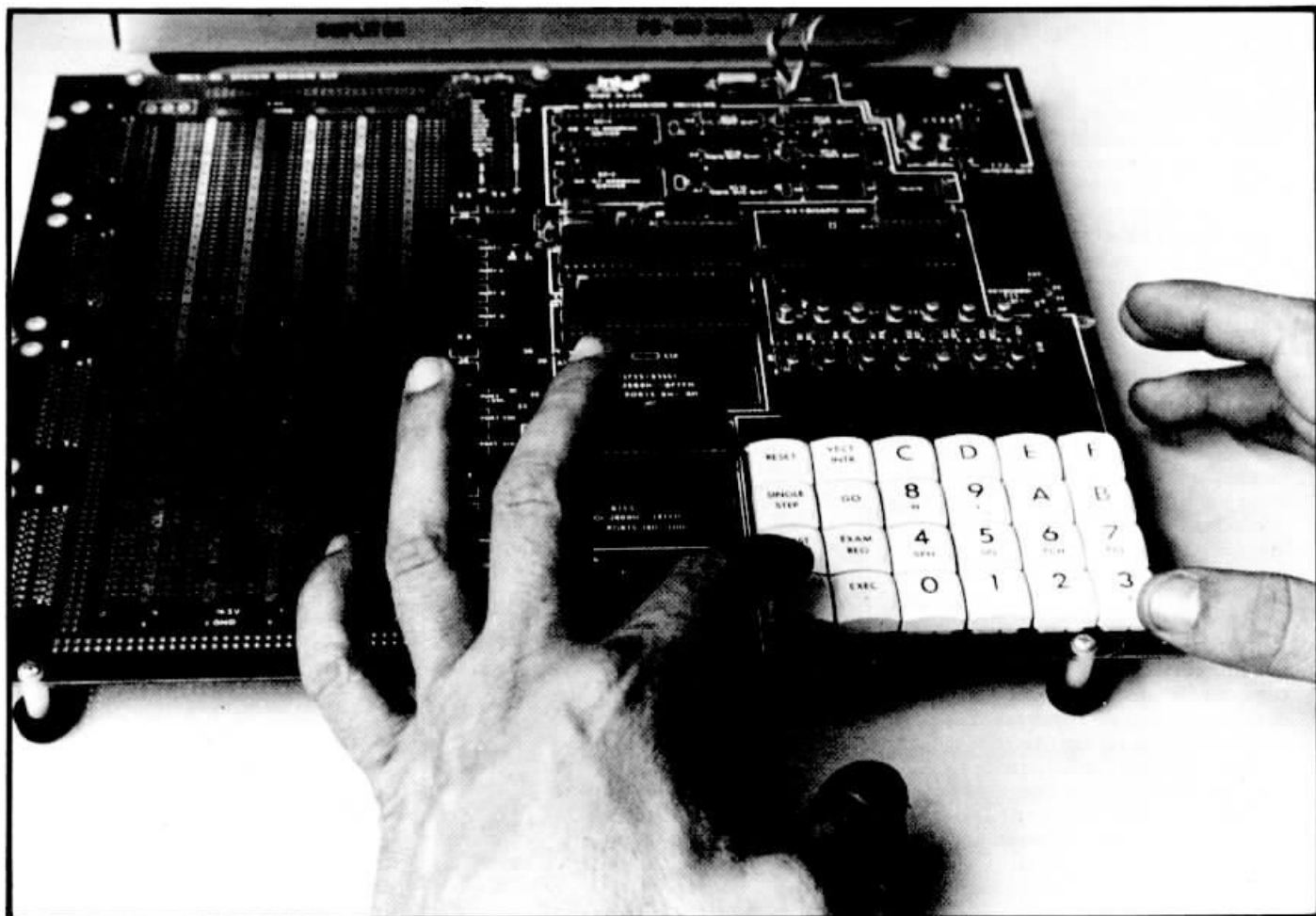
A Defesa Civil tem contato, através de seus 150 canais de rádio e com repetidoras no Sumaré e no Corcovado, com as 24 Regiões Administrativas, Comissão Municipal de Energia, Diretoria Geral de Transportes Coletivos, Defesa Civil do Estado (com sede em Niterói), Distritos de Obras, Usinas de Asfalto e Comlurb. Além destes órgãos, se comunica, permanentemente, com as garagens que atendem as diversas dependências administrativas do município.

Na Central de Comunicações, a informação recebida pelo código 199 é checada, imediatamente. A equipe conta com o apoio de dois engenheiros de plantão e, um terceiro, pertencente ao Departamento de Geotécnica que atua em casos de emergência.

Freqüentemente, a Defesa Civil, entra em contato, por telefone, com a Feema, Metrô e Fundação Leão XIII, caso precise do apoio destes órgãos municipais.

A Central de Comunicações da Cosidec recebe cerca de 15 solicitações de atendimento, por dia. Em épocas de calamidade pública, chega a 500 o total de pedidos feitos diariamente por usuários ou através de outros organismos da Prefeitura.

Técnicas digitais: para a tecnologia



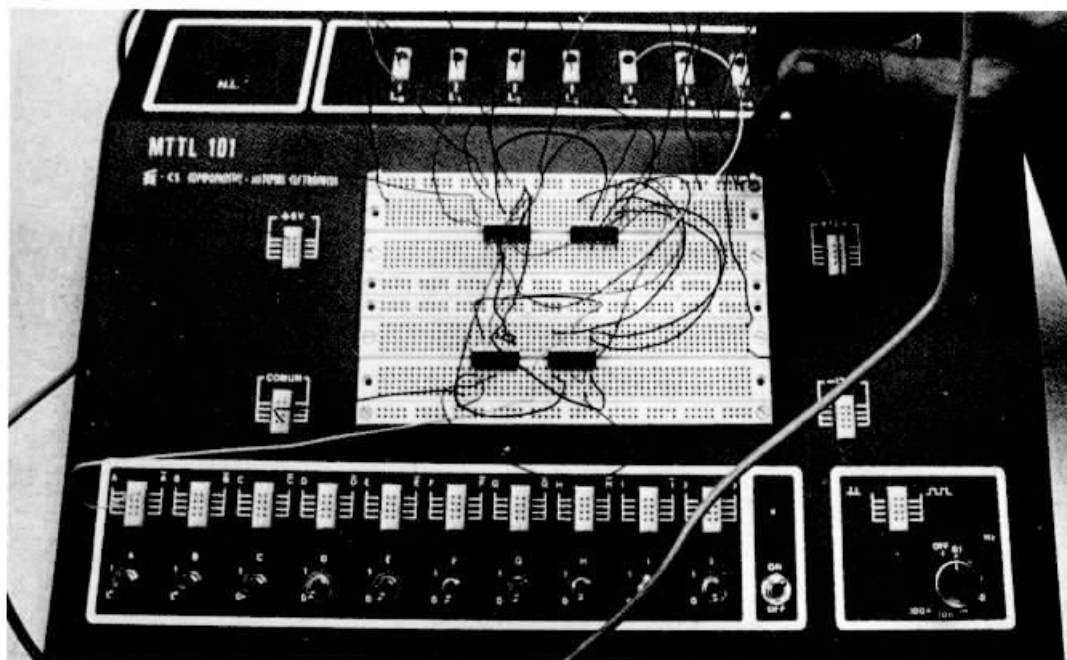
Diante do quadro de mudanças tecnológicas implantadas a partir da utilização de modernas centrais eletrônicas, a Telerj, através de seu Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos (ADRH), deu início a um programa de treinamento visando formar os técnicos do futuro, capazes de garantir ao setor das telecomunicações uma mão-de-obra especializada e pronta para enfrentar o desafio dos novos equipamentos.

Para preparar técnicos no sentido de enfrentar a mudança tecnológica que já é uma realidade em vários países avançados e em alguns Estados brasileiros, a Telebrás recomendou que a Telerj, como empresa-pólo do sistema, implementasse um programa de treinamento de longo alcance, capaz de satisfazer as exigências

das novas técnicas digitais. A necessidade de conhecimento das técnicas digitais decorre de sua larga aplicação em equipamentos de telecomunicações, inclusive nas centrais automatizadas — as CPAs, Centrais de Programas Armazenados, que estão sendo introduzidos no Brasil.

Um dos objetivos estabelecidos pela Telerj para este treinamento é alcançar todo o pessoal técnico da Empresa, começando, numa primeira etapa, por todos os engenheiros cadastrados e, numa segunda etapa, pelos técnicos das áreas de telecomunicações, eletrônica, eletrotécnica e para os que trabalham direta-

um treinamento logia do futuro



Os alunos usam modernos kits para a prática de circuitos digitais.

mente com equipamentos de telecomunicações.

Para cumprir as duas etapas, a Telerj realizou amplo levantamento junto ao Departamento de Administração de Recursos Humanos (AARH) a fim de obter uma listagem completa de todos os engenheiros e técnicos que trabalham na Empresa e dividiu-os por área de atuação. O mesmo programa será estendido à Cetel, para atender as suas às necessidades.

O Programa de Disseminação de Técnicas Digitais foi elaborado e é gerenciado pelos engenheiros Wagner José Barbosa e Paulo Gonçalves Mendes, instrutores do ADRH.

CORRESPONDÊNCIA

Aproximadamente 500 engenheiros foram informados sobre o novo curso e, entre eles, 428 responderam afirmativamente (80%) e já estão cursando os primeiros módulos do programa.

Cada curso é dividido em capítulos independentes, que permite ao aluno flexibilidade de estudo, com a opção de se inscrever em estágios mais avançados. A aprovação em cada capítulo é feita mediante teste de avaliação, realizado por orientadores do ADRH e o prazo médio de duração de cada capítulo é de três se-

manas. Os orientadores estão disponíveis para qualquer esclarecimento e, quando necessário, remetem ao aluno cópias de livros para esclarecer suas dúvidas. Além disso, a biblioteca técnica do ADRH está aberta aos treinandos para pesquisa.

Na opinião de Luis Paulo Coutinho, chefe do Departamento de Planejamento da Empresa (TPL), esse método por correspondência "é autodidata e fundamental para a introdução de uma nova tecnologia em larga escala".

O curso incluirá partes práticas, em forma de experiências ligadas aos capítulos anteriores. Todo o equipamento necessário a tais experiências (osciloscópio, gerador de áudio, fontes de alimentação, kits instrucionais e componentes diversos) está disponível na Seção de Instrução da Divisão de Treinamento. Na parte prática, feita sempre em dupla, os treinandos serão orientados por um instrutor.

APLICAÇÃO

Para José de Carvalho, chefe do Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos, o Programa de Disseminação de Técnicas Digitais é fundamental ao futuro da Telerj e das telecomunicações como um todo.

— Hoje — argumenta ele — as centrais telefônicas da Empresa são do tipo PC-1000 eletromecânicas, que utilizam técnica *cross-bar* (barras cruzadas). As próximas já estão em desenvolvimento no Centro de Pesquisas da Telebrás em Campinas: são as centrais de programa armazenado, que utilizam técnicas digitais.

Além das CPAs, as técnicas digitais são utilizadas em transmissão e na rede. Quando um banco, por exemplo, fala com outro banco através de computador, a rede telefônica tem de estar preparada para atender a essa nova linha. No tráfego há o caso do Sitasu, um sistema de tarifação e supervisão implantado pela Telerj na estação telefônica de São Cristóvão, recentemente inaugurada.

As CPAs introduzirão facilidades para os assinantes, como discagem abreviada e a possibilidade de refazer a chamada sem nova discagem, entre outras inovações. Em dimensões, as futuras centrais ocupam menos da metade do espaço das tradicionais (eletromecânicas) e são modulares, podendo ser acrescidas com o tempo. E, além disso, oferecem a vantagem de um excelente sistema de auto-supervisão.

O curso de microprocessador utiliza microcomputadores SDK-8085.

PROGRAMA

O programa inicial, dedicado exclusivamente a engenheiros, está dividido em quatro etapas, a começar por revisão de eletrônica, que tem como objetivo atualizar os conhecimentos dos engenheiros-eletricistas nesse ramo tecnológico. A etapa seguinte, denominada circuitos digitais, tem o propósito de familiarizar os engenheiros com as técnicas digitais, permitindo a análise de vantagens, desvantagens e conseqüências da digitalização nas telecomunicações. Esta etapa capacitará engenheiros-eletricistas, a participarem do curso de microprocessadores.

Depois virão as fases de álgebra de Boole (a ser aplicada em projetos de circuitos digitais) e microprocessadores — principal componente dos modernos equipamentos de processamento.

Na opinião de José de Carvalho, "a revisão de eletrônica é fundamental para reavivar conhecimentos adquiridos no passado e não utilizados no dia-a-dia.

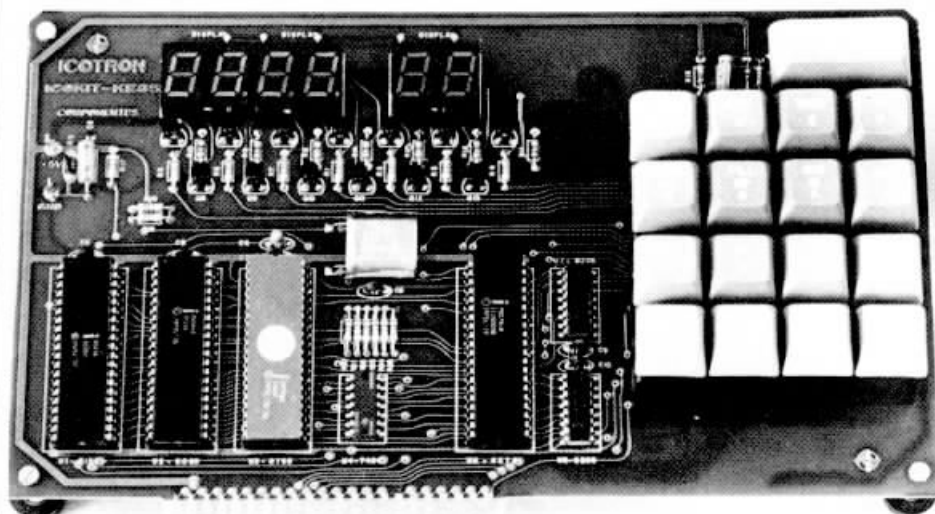
— É claro que muitos já estudaram a matéria, mas o tempo faz com que detalhes fiquem esquecidos. E eles são básicos em todos os equipamentos que utilizam a nova tecnologia.

DOS CURSOS

Os pontos enfocados em revisão de eletrônica são fundamentais para uma melhor participação nos demais cursos e auxiliam na compreensão de dispositivos e circuitos eletrônicos convencionais comumente utilizados em algumas áreas técnicas das telecomunicações. São seis capítulos que tratam de diodos semicondutores, transistores, transistores de efeito de campo (FET), multivibradores, amplificadores operacionais (AO) e circuitos integrados.

O curso sobre circuito digitais fornece aos participantes os conceitos básicos de técnica digital, em 11 capítulos: conceitualização, sistemas numéricos, teorias dos conjuntos, funções lógicas básicas, implementação de funções lógicas, circuitos combinacionais, circuitos seqüenciais, circuitos aritméticos, conversores digital-analógico, conversores analógico-digital e memórias.

Para participar do programa álgebra de Boole é exigido, como pré-requisito, aprovação no curso circuitos digitais. Esta parte compreende quatro capítulos:



Os engenheiros Wagner e Paulo são os gerentes do programa.

histórico da álgebra de Boole, elementos da álgebra de Boole, representação das funções booleanas e minimização das funções.

Agora, com este programa para formação de profissionais em técnicas digitais em larga escala, a Telerj, como diz Luis Paulo Coutinho, "recupera o tempo perdido, porque nós já devíamos estar estudando digitalização há uma década. É emergente um estudo das novas técnicas de forma massificada".

Digitalização é uma realidade na Telerj. Como diz José de Carvalho, "é o futuro que já chegou. E, em dia não muito remoto, a tele-informática ou telemática vai provocar uma revolução semelhante à causada pela revolução industrial". ●

O impacto das novas tecnologias

Representantes das empresas do Sistema Telebrás, profissionais de marketing, professores e estudantes de comunicação estiveram reunidos, durante uma semana, por ocasião do Seminário de Marketing e Comunicação Social, realizado no auditório da Escola de Guerra Naval, por iniciativa da Telerj e co-patrocinado pela revista *International Management*, publicação especializada em marketing da editora McGraw Hill/Londres. O impacto de novas tecnologias — como o videotexto, a fibra ótica, o raio laser, os satélites e o fac-símile — nas telecomunicações e meios de comunicação foi o grande tema do encontro, que contou com conferencistas brasileiros e estrangeiros especialistas em marketing, comunicação social, telecomunicações e informática. Durante os cinco dias do encontro, o auditório da EGN esteve sempre lotado, o que serve como testemunho do interesse despertado pelo seminário.





"Não há mercado aberto sem comunicação aberta".
(Mauro Salles)

REVOLUÇÃO ELETRÔNICA

Propaganda e Novas Tecnologias da Comunicação foi o tema da primeira conferência do Seminário de Marketing e Comunicação Social, proferida pelo presidente da International Advertising Association, Mauro Salles. Indagando, inicialmente, se a tecnologia a serviço da comunicação está sendo conduzida na linha da realidade e da *science fiction*, o publicitário citou dois exemplos, ocorridos este ano, nos Estados Unidos: um VDT (*Video Display Terminal*) que faz gráficos e *layouts* e um computador programado para elaborar textos de anúncios para a Casa Branca, criando quatro títulos de um classificado: "Fabulosa residência clássica com charme único", "Palacete executivo de grande beleza", "Palacete oficial com charme todo especial" e "Casa nobre em área privilegiada".

— Se a tecnologia já chega a este grau de sofisticação, nós, profissionais de comunicação, temos de enfrentar a realidade e acompanhar a mudança repentina da mídia tradicional para a mídia do futuro.

Mauro Salles abordou as mídias tradicionais, como jornais, revistas, rádio, televisão e *outdoor* e as mídias do futuro — cabo de assinante, satélite direto, videocassete, videofone, computador doméstico, fac-símile e o jornal eletrônico, entre outros inventos.

— No Brasil, já temos 10 mil computadores de porte médio. Nos Estados Unidos, foram vendidos em 1981, 800 mil computadores domésticos e, em 1990, a previsão é de que os norte-americanos terão, aproximadamente, 10 milhões de computadores, dos quais cinquenta por cento estarão atendendo residências — informou.

Ele acrescentou, ainda, que a revolução da informação é a maior das revoluções. "Faz-se sem canhões, sem tiros, sem vítimas facilmente reconhecíveis. É a mais construtiva de todas as revoluções, e a mais destrutiva, ao mesmo tempo. A informação é um bem diferente, que não se con-

soma depois de utilizado. É um bem infundível, indestrutível, sempre incompleto, sujeito a permanente evolução, aprimoramento e complementação."

— E é neste contexto que a indústria da propaganda navega, utilizando a tecnologia para atravessar uma grande ponte entre quem consome e quem produz — ressaltou o publicitário.

Analisando a propaganda nos dias de hoje, Mauro Salles disse ser esta uma indústria de 110 bilhões de dólares, onde os Estados Unidos detêm cerca de 50 por cento e o Brasil contribui com aproximadamente 2 bilhões de dólares, sendo o sétimo mercado do mundo.

Em termos de estatística, o presidente da International Advertising Association disse que nosso País dispõe de 1000 emissoras de rádio, chegando a 21 milhões de lares; 40 milhões de receptores e 100 milhões de ouvintes; 85 emissoras de televisão, 17 milhões de aparelhos de TV e entre 55 e 60 milhões de espectadores (sem falar na Copa do Mundo). O Brasil conta, ainda, com 280 jornais diários, 500 semanários e mensários, 700 revistas e 30 milhões de leitores, além de 3.500 cinemas para 160 milhões de pagantes e 8,5 milhões de telefones.

Mauro Salles acrescentou ainda que a publicidade brasileira está contribuindo com cerca de um por cento do Produto Nacional Bruto e ressaltou a importância do XXVII Congresso Mundial de Propaganda, que terá o Brasil como sede.

Quando ao aparecimento da nova mídia, o publicitário citou algumas descobertas: os satélites diretos; o *Nationwide Electronic News Delivery Service* (através do *New York Times* e do *Washington Post*), levando o jornal a quem tiver um terminal de computador em casa, a cinco dólares por hora de notícia e 300 palavras por minuto; o catálogo no computador e as *talking machines* (robôs que falam).

O publicitário abordou as mudanças de comportamento do público, provocadas justamente por esta transformação, gerando, entre outras consequências, o excesso de informação, a preguiça em relação à pesquisa e à memória, um novo consumidor e a de-massificação do mercado.

Mauro Salles analisou ainda os principais efeitos da propaganda diante do aparecimento das novas mídias: a utilização de todos os canais possíveis de comunicação, o barateamento para o consumidor, e o aumento da eficiência dos novos esquemas de marketing.

Afirmando que "não há mercado aberto sem comunicação aberta", o publicitário concluiu que o desenvolvimento da comunicação social está ligado diretamente à política, diplomacia e burocracia do Estado, "uma vez que temos um mercado de 80 milhões de pessoas nas regiões urbanas, 50 milhões de consumidores ativos e 20 milhões de subconsumidores, sendo que 45 milhões são força de trabalho."



"A mobilidade do mundo, das pessoas e das coisas afeta o comportamento dos seres humanos". (Joubert Brízida)

FUTURO E TELEMÁTICA

Informática e Marketing foi o tema da conferência do secretário executivo da Secretaria Especial de Informática (SEI), Joubert de Oliveira Brízida, no Seminário de Marketing e Comunicação Social. Com o auxílio de transparencias, o conferencista apresentou "uma rápida e panorâmica visão da telemática, na esperança de despertar reflexões que eventualmente venham a contribuir para engajar ainda mais os homens de marketing no desenvolvimento deste setor extraordinário de atividades".

— O domínio em que estamos penetrando começa no próprio momento em que os fatos acontecem: a mobilidade do mundo, das pessoas e das coisas afeta o comportamento dos seres humanos. O efeito dos acontecimentos sobre esses seres humanos se exerce por meio de significados — é a informação.

Como observou, "desde sua origem o homem coleta informações para o próprio uso. A descrição simbólica da informação — a fala e a escrita — são características exclusivas da espécie. A produção de informações codificadas a partir da observação do meio ambiente, sejam dados científicos, notícias ou reproduções de emoções, está, hoje, entre as principais atividades econômicas".

— As telecomunicações ampliaram o alcance e a velocidade das comunicações sociais. O mundo encolheu-se à dimensão de aldeia; os acontecimentos — e isto é quase regra geral — são apresentados a todos no momento em que ocorrem, em forma de imagens móveis e sons. Entre os fatores determinantes deste fenômeno estão, sem dúvida, os custos de telecomunicações, acessíveis à maioria dos cidadãos.

Entretanto, segundo o secretário executivo da SEI, "as telecomunicações não resolveram o problema da individualização das informações; seus críticos as acusam de ser fator de massificação cultural e de se constituírem em ingrediente para atitudes sociais crescentemente passivas e alienadas da realidade local".

— Outra conquista da tecnologia eletrônica tem sido utilizada, desde tempos mais recentes, para produzir e difundir

informações: o computador. Com equipamentos de processamento eletrônico de dados, enormes quantidades de informação são armazenadas em forma estruturada e, como aspecto chave, selecionadas automaticamente a partir de demandas individualizadas do usuário, definindo estritamente seu interesse.

As formas de difusão dos serviços e o uso clássico do computador, na automação de escritórios, "impõem-lhe, entretanto, um caráter de sofisticação que resulta em dois obstáculos sérios a sua transformação em mídia". O primeiro obstáculo, segundo o conferencista, é o pequeno alcance do serviço, acessível apenas a usuários especializados. O segundo, o custo dos serviços, com consequência direta no número de usuários, que é restrito, e na necessidade de treiná-los.

— Uma invenção era imaginável e esperada, portanto, que reunisse as qualidades de difusão de massa das telecomunicações, com as potencialidades do computador, na difusão pública de informações. Na verdade, a telemática não é uma invenção, mas simplesmente a constatação de que computadores e telecomunicações são simbióticos mídias. Viabilizada pela revolução quase milagrosa da eletrônica digital, combinada com a coincidência de que ambos os processos — transmissão de dados e processamento de dados — utilizam esta mesma tecnologia, a telemática surge da concomitância de uma necessidade humana com uma extraordinária disponibilidade tecnológica decorrente da combinação de dois setores até pouco tempo independentes.

Joubert Brizida explicou que "as redes de telemática fazem uso das redes de telecomunicações e a estas se justapõem".

— Mas o que se pode fazer com as redes de telemática? Com elas é possível difundir-se mensagens ao público por um processo que, ao mesmo tempo, tem o alcance dos meios de telecomunicações e fornece informações individualizadas, como só os computadores. Além disso, as novas mídias eletrônicas ainda apresentam uma importante característica: são interativas, isto é, o público pode interagir com o programa, durante sua apresentação.

Entre as novas mídias eletrônicas surgidas graças à telemática estão o videotexto, o teletexto, os terminais de fac-símile ou telecopiadoras, o videodisco, os sistemas comunitários de televisão e televisão por cabos e a teletexto que, no futuro, permitirá a uma pessoa escrever, eletronicamente à distância e via rede telefônica, sobre a tela de outra televisão a cores.

Para o secretário executivo da SEI, "um dos pontos de interrogação que alligem a todos quantos se debruçaram sobre os diversificados aspectos da telemática, até o momento, é o efeito das novas mídias para o público usuário".

— Este é o campo onde as coisas se precipitam, sendo difícil prever, na escala de anos, o que acontecerá. O processo de incorporação da telemática à sociedade chegou mesmo a ser denominado pelos próprios autores do termo telemática — os franceses Simon Nora e Alain Minc — como uma revolução, a informatização da sociedade, semelhante à revolução industrial em seus impactos.



"Os meios de comunicação devem ser colocados a serviço das necessidades de informação da sociedade". (Jacques de Foucauld)

EXPERIÊNCIA FRANCESA

O assessor de Telemática da direção geral da PTT — Postes et Télécommunications, da França, Jacques de Foucauld, em palestra sobre *O Marketing e as Novas Tecnologias da Comunicação*, disse que a informação, em nosso planeta, vem apresentando um crescimento considerável em três níveis diferentes: do homem, dos investimentos e da técnica.

Em relação à telemática, Foucauld apontou algumas das mais recentes técnicas em utilização na França, como o videotexto (através de linhas telefônicas), o tratamento de texto (com transmissão e armazenagem de dados), a telecópia (um sistema de comunicação à distância de escrita e imagem) e o telepagamento (outro domínio da telemática, que permite transações financeiras).

— Há, também, uma verdadeira gama de serviços que podem ser oferecidos através da telemática. A visiofonia, por exemplo, utiliza linhas de transmissão com faixa ampla e permite estender a comunicação, não apenas em termos de voz e texto, mas, também, pela imagem. Esta técnica foi desenvolvida na França com tecnologia da fibra ótica e da opto-eletrônica.

O assessor da PTT destacou que a evolução da telemática francesa se deve a três fatores: progresso técnico, necessidades dos usuários e desafios internacionais. Diante deste panorama, é importante que a telemática seja acessível a todos, tenha aplicações generalizadas e cobre preços baixos.

Sobre as experiências no domínio da telemática na França, Foucauld citou textos de conceito e de produto e todos os instrumentos fornecidos pelo marketing. Em relação às experiências realizadas em domicílios, falou sobre a aplicação do videotexto (Télétext) em 3000 terminais na cidade de Vélizy, próxima a Paris, oferecendo uma variedade de 160 serviços, de natureza administrativa ou comercial, além

do catálogo eletrônico desenvolvido para Ille et Vilaine, outra comunidade da região parisiense.

— No campo profissional, mais de 20 experiências inter ou intra-empresas estão sendo realizadas e outras 20 estão programadas até o final do ano — acrescentou o conferencista.

Foucauld disse, ainda, que acredita no interesse da telemática para a empresa, para os usuários e para todo o conjunto do mundo ocidental. "Este conjunto deve ser a abertura para tudo e para todos em termos de possibilidade de vida. Eu gostaria que na França e, por que não no Brasil, os usuários da telemática, mesmo sem conhecer profundamente detalhes de seu funcionamento, passem a adotá-la."

O assessor da PTT acha que o marketing e suas técnicas são indispensáveis para adaptar os meios de comunicação à necessidade das células individuais, que são os lares e as empresas. Mas esta abordagem deve ser bem completa, para a expressão da vontade política ao nível da nação.

A acrescentou que, de acordo com esta condição, é possível colocar os meios de comunicação a serviço das necessidades de informação da sociedade e não os homens na pura dependência da técnica.

Após a palestra, Foucauld fez uma demonstração ao vivo do videotexto utilizado na França. Acessando, via satélite, os bancos de dados de Vélizy e Lille mostrou as mais variadas aplicações do Télétext — noticiários, críticas de filmes, anúncios de classificados, venda de passagens, serviço bancário e telecompra (compra à distância).

Outra possibilidade do Télétext — "talvez uma das mais importantes descobertas do sistema" — é o correio eletrônico que permite o envio de mensagens de pessoa a pessoa ou através da formação de grupos específicos ou fechados.

— É a partir de um sistema, relativamente simples, que podemos entrar em contato com toda a sociedade — concluiu o assessor de telemática da Postes et Télécommunications da França.

Além da demonstração prática do videotexto francês, o público presente ao seminário, promovido pela Telerj, teve a oportunidade de assistir a emissões experimentais de idêntico sistema que está sendo montado pela Telesp, em São Paulo, com tecnologia francesa desenvolvida pela Matra e pela Steria.

IMPACTO NA IMPRENSA

O diretor do Institut Français de Presse et des Sciences de l'Information da Universidade de Paris, professor Pierre Albert, participou do Seminário de Marketing e Comunicação Social, apresentando uma conferência sobre *O Impacto das Novas Tecnologias nos Meios de Comunicação*.

Segundo ele, "no estado atual das coisas, tanto na França como nos demais países ocidentais, ainda é cedo para se avaliar com precisão as mudanças que a introdução da telemática poderá produzir sobre as mídias tradicionais,



"Ainda é cedo para avaliarmos as mudanças que a telemática poderá produzir nas mídias tradicionais".
(Pierre Albert)

como o livro, a imprensa, o rádio e a televisão, tanto no que diz respeito ao seu conteúdo quanto ao seu público".

— O debate sobre o impacto da telemática está aberto e muitos relatórios oficiais e livros vêm tentando explicar as consequências da informatização da sociedade. Entretanto, longe de esclarecer, esta tomada de consciência de diversos setores multiplica as perspectivas, revela opções divergentes e interesses concorrentes e dispersa a atenção sobre mil detalhes ou fatores secundários.

Com relação à influência da informática sobre a imprensa, o conferencista acredita que os jornalistas em geral não deverão se sentir muito ameaçados, já que "a composição automática e, posteriormente, a fotocomposição eletrônica familiarizaram os técnicos da imprensa e os jornalistas com as telas e os teclados".

Pierre Albert citou o exemplo da Agência France Presse que, com alguns anos de atraso em relação a suas concorrentes anglo-saxônicas, informatizou seus serviços de coleta e transmissão de telegramas com a criação de um banco de dados — AGORA — que registra em sua memória o texto dos telegramas dos últimos dez meses.

— Os bancos de dados da imprensa serão de excepcional importância para o jornalismo durante a presente década. Em pouco tempo, seus serviços serão indispensáveis tanto para os jornais como para as agências de notícias, não apenas nas áreas de informações de bolsas de valores e esportes, como também no noticiário político, local, cultural e social. Na verdade, a capacidade de memorização e tratamento das notícias que a informática permite provocarão, no futuro, uma verdadeira mutação na essência da informação jornalística.

Como observou o conferencista, "uma boa parte do futuro da imprensa dependerá da capacidade de o jornalismo tirar partido das vantagens oferecidas pelos bancos de dados: isto pressupõe, evidentemente, grandes mudanças no cotidiano do jornalista e também na estrutura das redações e o que poderia parecer uma ameaça à imprensa escrita, terminará, certamente, se transformando em um importante trunfo".

— Mas, se por um lado os bancos serão de grande utilidade para a imprensa escrita e também para a audiovisual, a telemática, ao contrário, irá modificar sensivelmente o atual equilíbrio do mercado dos jornais.

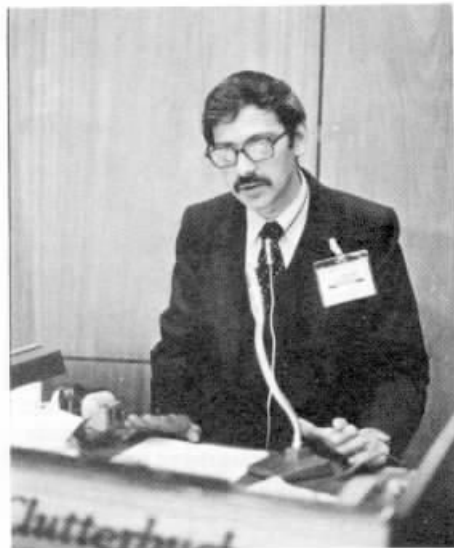
Segundo o professor, o videotexto, no estágio atual de tecnologia, ainda não chega a fazer grande concorrência ao jornalismo, pois a escrita eletrônica que aparece na tela da televisão do usuário ainda está limitada a cerca de 20 linhas de texto. "A experiência mostra", prosseguiu, "que por razões de custo, consulta e conforto, o usuário não chega a consultar mais do que duas páginas-telas, o que equivale a um quinto ou um sexto de coluna de um jornal".

— Além disso, no que diz respeito à concorrência sobre as tradicionais mídias audiovisuais, o videotexto ainda não está suficientemente desenvolvido para a difusão de imagens e fotografias, o que reduz, sensivelmente, seu interesse tanto para a publicidade comercial de marcas quanto para o jornalismo de atualidade.

Entretanto, no que diz respeito ao noticiário local, "o videotexto tem condições de penetrar com muita força, já que, na maioria das vezes, este tipo de noticiário está mais perto do comunicado do que da reportagem".

— Igualmente, pequenas informações, como boletins meteorológicos, cotações da bolsa, horóscopos, comunicados oficiais, podem ser muito melhor difundidas através do videotexto que, neste setor, deverá, a curto prazo, exercer uma violenta concorrência sobre o jornal.

Mas, para Pierre Albert, "sejam quais forem as transformações provocadas pela telemática, temos a certeza de que serão positivas principalmente para o público em geral, pois ela obrigará às empresas jornalísticas a diversificarem seus serviços, tornando-se multimídias, de modo a reduzir os riscos da concorrência".



"Hoje em dia, os processos de mudança vêm ocorrendo de forma extremamente rápida". (David Clutterbuck)

ordem tecnológica têm sido impulsionadas pela necessidade de se fabricar produtos melhores, de qualidade superior e a custos mais reduzidos. Entretanto, ao lado da eficiência e produtividade caminha um outro elemento: a redução da força de trabalho.

Com relação ao aspecto econômico, David Clutterbuck citou o fenômeno do Ciclo Kondratieff, assim chamado por causa do economista russo que viveu no início do século. De acordo com esta teoria, o mundo passa por uma série de ciclos econômicos, de aproximadamente 20 anos, de ascensão e recessão. Assim, como exemplificou o conferencista, os anos de 1894 a 1914 e de 1948 a 1973 foram períodos de boom econômico, apesar de pequenas depressões temporárias. Por outro lado, os anos de 1918 a 1939 e de 1973 até hoje foram e têm sido épocas de evidente declínio econômico, forte o suficiente para neutralizar o impacto de eventuais ascensões que ocorrem por pequenos períodos em certas regiões. "A expectativa", afirmou, "é que o atual ciclo de declínio prossiga até a década de 1990, a não ser que ocorram fatores econômicos que mudem o quadro".

— A terceira grande influência das mudanças é sociológica e diz respeito à maneira como as pessoas pensam, o que tem provocado substanciais diferenças entre as atitudes das pessoas no trabalho e no lazer. Em primeiro lugar, está bastante claro que a elevação dos níveis de educação e a melhoria nos padrões de vida, especialmente nos países desenvolvidos, têm levado as pessoas a exigirem melhores condições em seu ambiente de trabalho, não apenas com respeito ao local onde trabalham mas também com relação à essência do trabalho. E em segundo lugar, recentes pesquisas feitas por sociólogos mostram que estamos no limiar de uma mudança de atitudes e de padrões de comportamento comparáveis à transição da Idade Média para o Renascimento.

David Clutterbuck mencionou ainda uma pesquisa feita na Stanford Research International que demonstra que, nos últimos 15 anos, camadas cada vez maiores da população deixaram de se motivar por elementos como dinheiro, sucesso e poder.

MUDANÇAS SOCIAIS

O editor sênior da revista *Internacional Management*, David Clutterbuck, foi outro especialista em marketing presente ao Seminário de Marketing e Comunicação Social. Em sua palestra, *Novas Tecnologias e Mudanças Sociais*, o conferencista fez uma longa exposição das mudanças nos padrões do trabalho que estão ocorrendo em todo o mundo, em particular nos países desenvolvidos.

— Ao longo da história da humanidade, os processos de mudança, com poucas exceções, foram predominantemente lentos. Hoje em dia, entretanto, este ritmo foi alterado e o que vemos agora são mudanças extremamente rápidas, principalmente no que diz respeito aos padrões do trabalho.

Segundo ele, os padrões do trabalho e da vida social sofrem três grandes influências, do ponto-de-vista tecnológico, econômico e sociológico.

— No momento, a influência da tecnologia está ocorrendo principalmente por causa da automação dos escritórios e fábricas através da introdução dos microprocessadores, aliada aos avanços na tecnologia das comunicações, em particular das telecomunicações. Muitas destas mudanças de

— Despreocupados com *status* ou aparência externa, estas pessoas se preocupam em ter emprego e uma vida social, necessários para a própria realização, e não com normas sociais ou profissionais.

Para ele, "no futuro as companhias terão que assumir importantes responsabilidades no sentido de preparar seus empregados para as mudanças no caráter do trabalho, sejam elas ligadas às atividades desempenhadas dentro das próprias empresas ou então que impliquem em ida para novos empregos".

— Neste aspecto, a indústria de telecomunicações pode ser considerada uma parceira da indústria eletrônica, já que ambas são responsáveis por grande parte das mudanças que ocorrerão na vida profissional: são elas que influirão no sentido de nos ajudar a superar os piores aspectos destas mudanças e de nos preparar para enfrentá-las de forma eficiente.



"Os meios de comunicação serão capazes de suportar o impacto das novas tecnologias". (Alex Reid)

MARKETING E TELECOMUNICAÇÕES

Marketing é um ciclo de atividades do qual a venda é apenas uma parte. E neste ciclo, há quatro atividades distintas: estudo do mercado, preparação de uma estratégia do produto, preparação de uma estratégia de vendas e o processo de venda.

Com esta definição, o diretor de Marketing da British Spectrum/British Telecom, Alex Reid, iniciou sua conferência sobre *Marketing e Telecomunicações na Grã-Bretanha*.

O estudo do mercado, segundo o conferencista, começa através de uma coleta de estatística, discussões em grupo e pesquisas. Em seguida, este mercado é dividido em segmentos, cujas características podem ser medidas. É, também, importante avaliar o tamanho do setor, o número de pessoas envolvidas e outros itens, como poder aquisitivo,

demanda, taxa de crescimento e o próprio comportamento de compra (hábitos sociais e preferências culturais — jornais, livros, revistas e programas de televisão).

Outro fator que deve ser levado em consideração é a posição dos concorrentes em cada setor do mercado. "Como há muitas inovações nas telecomunicações, principalmente provenientes dos Estados Unidos, nós as estudamos e nos programamos para recebê-las."

Finalmente, a empresa organiza uma pasta de produtos. São duas as metas a serem atingidas: a maximização dos lucros e o crescimento da rentabilidade, acrescenta Alex Reid.

A British Spectrum/British Telecom utiliza vários métodos de venda — anúncios em emissoras de rádio e TV, jornais, revistas, *outdoors*, telefone e correspondência postal (cerca de 20 milhões de malas diretas são enviadas, anualmente, pelo correio). Para Alex Reid, estes processos diferem no custo e na capacidade, tornando-se necessária uma combinação de todos os métodos, para que se chegue a uma solução mais econômica.

— Em 1981, o governo britânico abriu concorrência para a criação de uma outra empresa de telefonia no país. Foi então formada uma rede rival após um monopólio de 50 anos — contou o conferencista.

Alex Reid afirmou que as implicações do sistema de telecomunicações nos próximos 20 anos serão graduais e benéficas para a sociedade. Ele acha que os meios de comunicação poderão suportar o impacto das novas tecnologias, pois mídias como jornais, cinema e livros ainda terão uma grande penetração na sociedade.

— É impossível para qualquer país evitar a automação, pois isto provocaria uma sensível depressão econômica. Não existe nação que seja tão rica em termos de recursos naturais, a ponto de eliminar o progresso internacional.

O diretor de marketing da British Spectrum/British Telecom falou, ainda, sobre os atuais serviços oferecidos pela Empresa para a comunidade britânica. Mostrou, através de slides, algumas das mais recentes técnicas utilizadas no setor das telecomunicações, como o videotexto britânico (Prestel), telefonia móvel, comunicação entre computadores, TV por cabo e serviço de alarme contra ladrões nas residências.

Alex Reid concluiu a palestra afirmando que "a essência da abordagem do marketing é estudar o mercado em seus vários setores, desenvolvendo-se uma estratégia de vendas, para que se chegue à posição almejada".

O ESFORÇO BRASILEIRO

O histórico das telecomunicações no Brasil, incluindo o vasto período de estagnação do setor; a diversificação das empresas operadoras; a insuficiência do número de terminais em relação à demanda cada vez mais acentuada pela crise pós-guerra e a definição de uma política nacional de telecomunicações foram enfocados pelo chefe do Departamento de Marketing da Telebrás, Arthur Pereira e Oliveira Filho, durante a palestra sobre *Marketing e Telecomunicações no Brasil*.



"O marketing é a grande alternativa para o futuro das telecomunicações no Brasil". (Arthur Oliveira F.º)

Após esta abordagem, Oliveira Filho dissertou sobre a criação da Telebrás, em 1972, normalizando e disciplinando o crescimento da infra-estrutura necessária ao desenvolvimento das telecomunicações no País.

— Hoje, temos no Brasil um corpo técnico de altíssimo nível. O Sistema Telebrás apresenta uma nova postura — consequência da maior demanda e da mudança de valores culturais. Acho que uma instituição só existe, na medida que ela tenha os seus objetivos claramente definidos — destacou o chefe do Departamento de Marketing da Telebrás.

Quanto à sociedade informatizada, Arthur Oliveira Filho comentou que "nós não podemos ficar encantados com a tecnologia de outros países, pois, no Brasil, esta tecnologia só pode ser aplicada em algumas camadas da sociedade".

Definindo marketing "como a grande alternativa para o nosso futuro", o conferencista disse que a Telebrás está iniciando um processo de capacitação profissional para o homem de marketing. Citou, ainda, a importância do encontro promovido pela *holding*, em Brasília, reunindo diretores técnicos e de operações das empresas do Sistema, para discutirem todos os aspectos relacionados a marketing.

Oliveira Filho mostrou, através de transparências, o organograma do Ministério das Comunicações e ressaltou que, atualmente, o país está totalmente integrado, "falando-se de qualquer lugar para qualquer lugar". Disse, também, que o Brasil ocupa uma posição privilegiada no setor das telecomunicações, estando entre os 10 melhores do mundo.

O representante da Telebrás mencionou o esforço desenvolvido pela Telerj nos últimos anos, e acrescentou:

— Uma empresa que viveu problemas sérios no passado, hoje está totalmente reestruturada e sua filosofia voltada para os usuários e para os próprios empregados. Foi um extraordinário trabalho de marketing — concluiu.



"É fundamental que a empresa tenha capacidade de produzir o que os clientes querem dela". (Donald Wendel)

ANTECIPAÇÃO DE PROBLEMAS

Depois de fazer uma pequena experiência para demonstrar como a troca de idéias, referindo-se ao seminário, pode enriquecer as pessoas e fazer com que se tornem profissionais mais bem sucedidos, o consultor de marketing da Telebrás e diretor da *Continental Telephone Co.*, de Atlanta, Estados Unidos, Donald Wendel, fez para o público presente ao auditório da Escola de Guerra Naval uma conferência sobre *Marketing no Sistema Telebrás*.

Donald Wendel iniciou sua palestra tentando definir marketing, segundo ele "uma simples função de bom senso aplicada às atividades de negócios e extremamente importante para qualquer companhia que está no negócio de serviços ou produtos para clientes".

— Diante do mercado atual — em que a produção muitas vezes é superior ao consumo — só será possível aos homens de negócios dobrarem seus lucros na medida em que reconhecerem a importância do marketing no processo administrativo de suas empresas, já que este representa, no mundo moderno, o grande gerador de receitas.

Segundo ele, o sucesso depende da antecipação dos problemas e das mudanças que afetam o futuro dos mercados em que as companhias operam e neste aspecto o marketing "permite que nos tornemos os gerentes das mudanças, primeiro as internas e depois as externas".

— Atualmente muitas companhias modificaram suas estruturas para adaptá-las à filosofia de marketing, que procura chamar a atenção sobre três pontos: todo planejamento e todas as operações das companhias deveriam ser orientados para o cliente; a finalidade da companhia deveria ser alcançar volume de vendas; todas as atividades de marketing de uma companhia deveriam ser integradas e coordenadas de maneira organizada.

Para o conferencista, "um cliente satisfeito se torna um vendedor efetivo sem custos para a companhia, mas para que isto aconteça é fundamental que a companhia tenha capacidade de produzir o que os clientes querem dela".

Com relação ao setor das telecomunicações propriamente dito, Donald Wendel afirmou que é crucial mudar os

mercados antes de mudar os produtos existentes, a fim de atrair mais clientes e usuários. "Qual o nosso negócio na Telebrás?", perguntou. "Não é apenas vender telefones e sim um negócio para resolver todos os problemas de comunicações de nossos clientes".

— Além disso, deveríamos desenvolver um sistema de informações para responder perguntas como: quem são nossos clientes; como são eles; quais as diferenças em suas necessidades; como eles nos vêem; como podem mudar sua maneira de nos ver, se necessário; quem não são nossos clientes mas gostaríamos que fossem; quem são nossos clientes potenciais; qual o tamanho, atual e projetado, dos mercados onde estamos; como, onde e quando nossos clientes usam nossos serviços; em que negócio ou negócios deveríamos estar amanhã.

Donald Wendel citou também as principais atividades de marketing, que são: pesquisa de mercado; planejamento de marketing; gerência e desenvolvimento; definição do preço; propaganda e promoção de vendas; desenvolvimento e gerência de vendas; distribuição; e controle de resultados e avaliação.

Para ele, uma estrutura organizacional de marketing para ser efetiva "deve começar na empresa holding para só então ser levada às empresas operadoras".

— É também importante que se estabeleça uma boa estrutura organizacional. Com este objetivo, foi proposta, no início deste ano uma nova estrutura de marketing para a Telebrás e os resultados que esperamos, em decorrência da mudança, são os seguintes: elevação da quantidade e qualidade das funções básicas de marketing desempenhadas no Sistema Telebrás; ampliação e manutenção da divulgação da filosofia de marketing através do sistema; uniformização e harmonização adequadas a cada realidade regional das ações de marketing desenvolvidas no Sistema; garantia da lucratividade dos serviços e produtos oferecidos a preços compatíveis; e manutenção de suporte adequado a todas as empresas do Sistema para que atinjam maiores níveis de desempenho.

O VALOR DOS ENPREGADOS

Comunicação Social e Estratégia de Marketing foi o tema da conferência do chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj, Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, iniciada com a exibição de um filme documentário sobre Hitler e a Alemanha da época do nazismo, mostrando os efeitos das técnicas de persuasão sobre o povo alemão.

— Afinal, o que é marketing? Posso afirmar que isso que nós vimos no filme é marketing. Ou melhor, isso também é marketing. Com produto, mercado e principalmente propaganda. O produto — um cabo austríaco transformado em Führer. O mercado — a Alemanha ferida em seu orgulho com a derrota na I Grande Guerra. E toda uma estratégia de comunicação para vender esse produto primeiro aos alemães e depois para o mundo.



"A valorização dos empregados é estratégia de marketing: é no homem que as coisas começam e terminam". (Nelson Luiz)

Segundo ele, são muitas as semelhanças entre o que foi usado por Joseph Goebbels, ministro da Propaganda e Informação do III Reich e o que atualmente é utilizado em qualquer campanha publicitária.

— "Deutschland Uber Alles" (Alemanha acima de tudo). "CB — Casas da Banha muito mais você." Vocês podem estranhar, mas não há muita diferença entre uma coisa e outra. Brados patrióticos e slogans publicitários; displays e estandartes; bradeirasiras com a suástica e camisetas com marcas esportivas; canções militares e jingles. E inúmeras outras semelhanças. Daí Comunicação Social e Estratégia de Marketing.

Outras figuras históricas como Napoleão — "um corso que se transformou em Imperador da França e conquistador da Europa" —, Stalin, Kennedy e Mao Tse-tung também foram citados por Nelson Luiz como exemplos de produtos tão bem sucedidos quanto General Motors, Fiat, Minister, Cadernetas de Poupança, viagem à Disneylândia, Supermercados, Cartier, Pierre Cardin e Telerj.

— Produtos. Sim, produtos. Ideológicos, palpáveis, impalpáveis, físicos, de consumo de massa, de consumo dirigido, mas produtos. Todos vendem, venderam ou estão ainda vendendo alguma coisa que alguém, em algum lugar, a um certo preço, dentro de certas circunstâncias físicas e/ou intelectuais irá comprar, consumir e acreditar.

Segundo Nelson Luiz, "a comunicação social vem a ser justamente o elo que une esses produtos e suas estratégias aos consumidores e suas expectativas de consumo. Uma espécie assim de Marketing do Marketing".

Para mostrar como a comunicação social funciona como elemento de ligação entre o produto e seu mercado, o conferencista citou o caso da Telerj, única empresa de serviços públicos a receber, em 1980, o prêmio de Destaque de Marketing, conferido pela Associação dos Dirigentes de Vendas do Brasil (ADV).

— Naquela ocasião, apresentamos um trabalho no qual afirmávamos que o instrumental utilizado no processo transcendeu a Relações Públicas, a Propaganda, a Promoção de Vendas. Voltou-se para o público interno (o empregado), para providências específicas na melhoria de serviços e condições operacionais. Toda esta atuação foi coordenada pelo Departamento de Comunicação Social dentro, porém, de uma visão de marketing altamente pragmática, o que permitiu resultados altamente compensadores e significativos.

Entre estes resultados, Nelson Luiz mencionou as cartas recebidas pela Telerj e também as publicadas em jornais, apresentando gráficos que mostraram a queda acentuada naquelas de tom agressivo. Quanto ao noticiário em geral, a partir de setembro de 1979, este passou gradualmente a ser positivo.

— Tudo isto é, naturalmente, o reflexo final de um processo maior, que envolveu toda a Empresa, técnica e operacionalmente. Um conjunto de providências que foi desde a área técnico-operacional propriamente dita, recuperando a rede dentro dos recursos disponíveis, atualizando prazos vencidos do plano de expansão, à motivação do empregado, com programas especiais de assistência, benefício e toda uma ação junto ao público através da propaganda e relações públicas.

O chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj fez questão de destacar o papel do empregado em todo este trabalho desenvolvido pela Empresa. Para ele, "a performance da Telerj, independentemente de quaisquer investimentos, técnicas ou elementos materiais, dependerá sempre do elemento humano que opera esse sistema. O marketing começa, portanto, dentro da própria Empresa, porque ela vale o que valem os seus empregados".

— E a valorização desses empregados é estratégia de Marketing, é o objeto de atuação da área de Comunicação Social, pois é no homem que as coisas começam e terminam.

NOVOS SERVIÇOS

O diretor de Operações da Telebrás, Raul Antônio Del Fiol, fez uma exposição no último dia do Seminário, sobre *Desenvolvimento de serviços no Sistema Telebrás*. Ele lembrou, inicialmente, a primeira metade da década de 60, marcada por um serviço telefônico ainda reprimido, e os anos 70, caracterizados por um desenvolvimento muito rápido do setor. Informou que no período de 1973 a 1981, a taxa média de crescimento foi de 18 por cento ao ano, bastante elevada em comparação às alcançadas em outros países.

— Em 1974, o Brasil já possuía uma grande quantidade de centrais ativadas. A qualidade do serviço nos anos seguintes também foi significativa. Se em 1975, tínhamos 13,6 solicitações de conserto/100 telefones, por mês, em 1981,



"A filosofia de trabalho da Telebrás está, atualmente, voltada para as necessidades dos usuários". (Raul Del Fiol)

esta taxa atingiu apenas 6,1. A melhoria foi o resultado de um enorme trabalho desenvolvido pela holding, envolvendo formação de pessoal, padronização de equipamentos e introdução do conceito dos centros de operação.

Outro indicador da qualidade do serviço telefônico no país apontado pelo conferencista foi a taxa de completamento de chamadas DDD na primeira tentativa, no período de maior densidade de tráfego. Esta taxa chegou a 28 por cento, em 1974, e a 54,9 por cento, em 1981. O objetivo da Telebrás é atingir este ano uma taxa de 58 por cento.

De acordo com pesquisa de opinião realizada em algumas regiões metropolitanas, em Brasília e no interior do Estado de São Paulo, o índice de satisfação dos usuários em relação aos serviços telefônicos prestados é de 84,6 por cento — considerado satisfatório, pelo diretor de Operações da Telebrás.

Raul Del Fiol falou, ainda, sobre os investimentos realizados pela holding em consequência das dificuldades de contratação de novos terminais. Em 1976, foram gastos Cr\$ 228,7 bilhões; em 1980, Cr\$ 113 bilhões e, em 1981, Cr\$ 121,9 bilhões.

— Uma das atuais preocupações da Telebrás é aumentar a utilização dos terminais disponíveis que, muitas vezes não estão em serviço devido à defasagem do processo de instalação. Assim, em 1973, o índice de Utilização de Terminais Instalados (UTI) foi de 87 por cento; em 1981, chegamos a 89 por cento, e para o exercício de 1982 esperamos atingir o índice de 93 por cento.

Segundo Del Fiol, "chegou a hora de vender tráfego como principal negócio da empresa". Ele divide os serviços prestados pela Telebrás em dois níveis: básicos, que podem ser obrigatórios, prestados em regime de monopólio, necessários à própria existência da empresa, indelegáveis pelas prestadoras de serviços e tarifas; e verticais — não são obrigatórios, podem ser delegados e os preços são função da rentabilidade e do mercado.

O conferencista destacou outro ponto importante — o programa de popularização da telefonia, desenvolvido com o objetivo de permitir que o assinante tenha acesso ao serviço telefônico, mediante os preços que ele possa pagar, isto é,

sempre de acordo com a distribuição de renda da população brasileira.

Acrescentou que a filosofia de trabalho da Telebrás está, atualmente, voltada às necessidades dos usuários, através de uma maciça prestação de serviços. O marketing, no entanto, tem contribuído em grande escala para a implantação dessa política. Tanto é que a empresa tem investido cerca de 0,25 por cento de seu faturamento anual nessa estratégia.

Entre os 110 serviços oferecidos hoje pela Telebrás — além do telefone, telex, áudio e TV, móvel marítimo e comunicação de dados — estão incluídos todos aqueles relacionados com a informação — hora certa, meteorologia, horário de ônibus, noticiário, imposto de renda, prefeitura municipal, farmácias de plantão e tele-turismo.

Como serviços de utilidade pública, Del Fiol citou a defesa do consumidor, Polícia, Inamps, Pronto Socorro, Corpo de Bombeiros, Detran (acidentes), emergência água, plantão energia, emergência gás, Sunab e Defesa Civil. E, na área de entretenimento, há serviços de horóscopo, loteria, programação de cinemas e teatro, telecriança, disque amizade e disquepiada.

Programas de interiorização, simplificação e desburocratização estão também em desenvolvimento pela Telebrás. A política de incentivo à criatividade é outro passo importante, gerando grandes oportunidades de investimentos marginais. E é dentro desta nova fase que o sistema passará a funcionar, obedecendo às peculiaridades de cada empresa operadora, respeitando, contudo, o desejo do consumidor, enfatizou Raul Antônio Del Fiol.



"É importante que o marketing promova a avaliação das necessidades sociais quanto às telecomunicações". (Haroldo de Mattos)

LIÇÕES DA CRISE

O ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, ao encerrar o Seminário de Marketing e Comunicação So-

cial, disse que o alargamento da crise energética e a consequente descompensação no balanço de pagamentos do Brasil — fatos marcantes da década de 70 — privaram o setor de telecomunicações de tratamento prioritário nos projetos globais do governo.

— Esta crise nos trouxe, particularmente, boas lições. Uma delas foi a de que, mesmo em regime de monopólio estatal, as telecomunicações dependem, essencialmente, de um bom trabalho de marketing, se seu intento for o correto atendimento às necessidades de comunicações do país — acrescentou.

Dominados os aspectos tecnológicos e operacionais — continuou o ministro — “passamos a ter uma visão abrangente da realidade existente, o que nos permitiu identificar, no marketing, poderoso instrumento para reorientar nossos rumos”.

Haroldo Corrêa de Mattos entende o marketing como o meio de adequação da oferta à demanda, ou como a mentalidade que deve irrigar a empresa continuamente, identificando-a, não apenas com seu mercado, mas também com a comunidade a que serve.

— Desculpem-me os puristas, os ortodoxos, mas é minha ambição ver desenvolver-se no setor um marketing que, além da percepção do mercado em si, promova a avaliação das necessidades sociais quanto às telecomunicações. Em outras palavras, considerar mesmo aqueles serviços pelos quais a comunidade não possa pagar aos preços de mercado — ressaltou.

O ministro das Comunicações vê, hoje, com satisfação, novos conceitos de serviços, com a identificação de várias dezenas deles a serem prestados. As empresas operadoras têm tomado a iniciativa de compor, para cada localidade, oferta mais adequada a seus requisitos específicos. Isto implica na descentralização das decisões sobre o mercado, condição vital para um bom marketing. “Ultrapassamos a fase de compreensão acadêmica das disciplinas de marketing.”

Pregando um marketing socialmente responsável, Haroldo Corrêa de Mattos disse que a missão do governo é criar a oferta tecnológica a partir das realidades sociais e do mercado.

— Esta é a visão de marketing que julgo pertinente às atuais circunstâncias — ressaltou o Ministro das Comunicações.



EXPOSIÇÃO E DEBATES

Simultaneamente ao seminário, o público teve oportunidade de ver, no saguão do auditório da Escola de Guerra Naval, uma exposição com demonstrações da utilização prática das novas tecnologias, como o videotexto, a fibra ótica, o raio laser e o emprego de satélites e do fac-simile nas telecomunicações. A exposição contou com a participação do Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Telebrás (CPqD), em Campinas, da Telesp, da Matra e da PTT, da França, e da NEC, do Japão.

Além das conferências, todas realizadas na parte da manhã, houve ainda, à tarde, um painel de debates exclusivo para o pessoal do Sistema Telebrás, no auditório da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Participaram do painel especialistas em telecomunicações, marketing, comunicação social e informática, além de diversos profissionais das áreas de propaganda e imprensa.

Foram debatidos os seguintes temas:

— Telecomunicações e Informática — por Luiz Sérgio Sampaio, vice-presidente da Embratel; Etevaldo Siqueira, diretor de Redação da Revista Nacional de Telecomunicações, de São Paulo; Bruno Luiz Campos, diretor técnico da Computique, do Rio; e Lenine Rocha, do CPqD, de Campinas.

— Marketing e Novas Tecnologias de Comunicação — por Jacques de Foucauld, da PTT; Pierre Albert, da Universidade de Paris; César Ricardo Ceva, gerente do Projeto Videotexto, da Telesp; Tadeu Lannes, gerente administrativo do Jornal do Brasil; Patrício Bentes, diretor da Gazeta Mercantil; e José Raul Alegretti, da revista Telebrasil.

— Marketing e Telecomunicações — por Alex Reid, diretor da British Spectrum; David Clutterbuck, editor da International Management, de Londres; Roger Karman, vice-presidente do Grupo Abril, de São Paulo; Paulo Nogueira, diretor de O Estado de São Paulo; Adilson Rodrigues da Silva, chefe do Centro de Processamento de Dados de O Globo; e Leme Lopes, da revista Telebrasil.

— Propaganda e Telecomunicações — por Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj; Arthur Pereira e Oliveira Filho, chefe do Departamento de Marketing da Telebrás; Donald Wendel, da Continental Telephone Co., dos Estados Unidos; Márcio Murgel, da agência Oliveira Murgel; e Nei Cantinho, da Norton.

Os debates foram coordenados pelos representantes do Departamento de Comunicação Social da Telerj Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, Teodoro Barros, Renato Francalanci e Carlos Roberto Wittlich e contaram com a assessoria técnica dos representantes da Associação Brasileira de Marketing (ABM), Maria Elisa e Bruno Manzolino, e da Escola de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro, Mário Lacerda.

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.



ORELHÃO COMUNITÁRIO, NOVA PRESENÇA NA VIDA DA CIDADE

O trabalho integrado dos técnicos de duas diretorias — Operações e Técnica — permitiu colocar em funcionamento, em apenas 30 dias, o primeiro orelhão comunitário da Telerj. O novo aparelho, que emite e recebe chamadas, atenderá prioritariamente às comunidades carentes que, até então, não tinham meios de receber ligações telefônicas em situações de emergência.

O primeiro orelhão comunitário do Estado foi instalado no Parque Oswaldo Cruz, em Manguinhos, onde moram mais de duas mil famílias. Além da presença de grande número de moradores, compareceram à inauguração do orelhão o presidente da Federação das Associações de Favelas do Estado do Rio de Janeiro (Faferj), Jonas Rodrigues, e o presidente da Associação dos Moradores do Parque Oswaldo Cruz, João Francisco dos Santos.

Depois de cortar a fita simbólica, João Francisco atendeu a chamada inaugural, feita pelo presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, de seu gabinete. "É um prazer muito grande ouvi-lo nesta ligação para o orelhão comunitário", disse Souto Jorge. E prometeu: "Pretendemos instalar mais aparelhos

deste tipo em outros locais, contando, para isso, com o trabalho de nossos técnicos".

Após agradecer à Telerj pelos benefícios que prestou à população de Manguinhos, o presidente da associação garantiu: "O senhor pode estar certo de que o povo saberá conservar o aparelho". Em nome dos dois milhões e meio de moradores em favelas, o presidente da Faferj também agradeceu à Empresa pelo trabalho de levar as comunicações às comunidades carentes.

O orelhão do Parque Oswaldo Cruz está instalado em frente à sede da Associação dos Moradores. Assim, as próprias pessoas que lá trabalham têm a responsabilidade de atender às ligações, chamando a pessoa procurada,

através de um sistema de alto-falante. Após o expediente da associação, que vai até as 16 horas, os próprios moradores se comprometeram a atender as ligações e chamar a pessoa ou, em caso de ausência, anotar o recado.

Para a instalação do orelhão comunitário, técnicos do Setor de Telefones Públicos da Região de Operações Norte (OCN-013) trabalharam no local durante oito dias, tendo sido muito bem recebidos pelos moradores, satisfeitos pela iniciativa da Empresa. "Agora com o orelhão em pleno funcionamento", disse o presidente da Associação dos Moradores, "somos gratos a toda a Telerj, que procura oferecer comunicações cada vez melhores às pessoas que não podem ter seu próprio telefone."

*Sérgio Villié, Enivaldo Tavares
e Gerson Duque Estrada
desenvolveram
o orelhão comunitário.*



POPULARIZAÇÃO DO TELEFONE

Integrante do Programa Brasileiro de Popularização do Serviço Telefônico, lançado pelo Ministério das Comunicações, o orelhão comunitário destina-se, especialmente, a conjuntos habitacionais, cujos moradores não têm acesso ao serviço individual convencional.

A idéia do orelhão comunitário partiu do antigo Departamento de Controle Operacional (OCO). Mas sua montagem e instalação deveu-se também à participação do pessoal do Departamento de Apoio Técnico (TAT), Região de Operações Norte (OCN) e Departamento de Engenharia de Comutação (TEC).

O telefone público sofreu modificações técnicas executadas por seu fabricante, a Icatel, sob a supervisão dos en-

genheiros do TAT. Entre estas modificações introduzidas está a extensão do poste do orelhão tradicional, permitindo a instalação de uma campainha externa no aparelho, em lugar alto, para que seja ouvido à distância.

Além disso, foi também necessária uma modificação técnica na central telefônica, executada pela Região de Operações Norte. Segundo o adjunto da antiga Divisão de Planta (OCO-3), Enivaldo Fontes Tavares, esta alteração envolveu a introdução de diodos no adaptador de TP, possibilitando a recepção da corrente de toque para o aparelho público, o que permite o funcionamento da campainha. Enivaldo e sua equipe também acompanharam a implantação do primeiro orelhão comunitário no Parque Oswaldo Cruz, realizada pela Região de Operações Norte.

O aparelho foi bloqueado para receber chamadas interurbanas a cobrar, devido à inexistência de um assinante responsável pela conta telefônica. Tecnicamente, este bloqueio foi elaborado pelo pessoal do antigo OCO e TEC. Deste trabalho conjunto surgiu, em 30 dias, o novo telefone público, com um desempenho considerado plenamente satisfatório.

Já existem telefones públicos que emitem e recebem chamadas em outras cidades do Brasil. Entretanto, o orelhão da Telerj é diferente, pois possui uma campainha externa, instalada perto da concha.

Ainda em fase experimental, o protótipo da Telerj deverá vir a ser aperfeiçoado e, para isso o pessoal que trabalhou no desenvolvimento do projeto acompanha de perto o funcionamento do aparelho instalado no Parque Oswaldo Cruz. Através do TAT, a Telerj solicitou à Telebrás a homologação do aparelho, para que possa ser instalado em outros locais, segundo informou o chefe do Departamento de Métodos e Controle Operacional (OMC), Gerson Duque Estrada.

O aparelho com campainha externa deverá ser também instalado em localidades do Interior do Estado onde não exista serviço telefônico, e ainda em pontos de táxi da Capital, além dos conjuntos habitacionais de comunidades de baixa renda. A Telerj está também desenvolvendo outro modelo de telefone comunitário, mas ainda não foi definido onde o aparelho deverá ser instalado. ●



*O novo orelhão
integra o
Programa de
Popularização
do Serviço
Telefônico.*



No valor do empregado, o reconhecimento da Empresa

“Uma empresa vale pelo valor de seus empregados”. Essa afirmativa, feita pelo presidente Nelson Souto Jorge, é a melhor evidência do papel preponderante desempenhado pelo empregado da Telerj dentro da atual administração. Por esta razão, a Empresa continua a dedicar atenção especial ao seu quadro de pessoal, através da realização de programas de promoção social e motivação, em reconhecimento ao trabalho desenvolvido pelas diversas categorias profissionais a que pertencem os 16 mil empregados da Telerj.

Em continuidade a seu programa habitacional, a Telerj assinou recentemente mais um contrato com a Companhia Estadual de Habitação do Rio de Janeiro — Cehab-RJ — garantindo aos empregados da Empresa a comercialização de 1.000 casas, 85 das quais já foram entregues, em bairros da Capital, Niterói e Baixada Fluminense.

O acordo assinado beneficia empregados que recebem até cinco salários míni-

mos e estabelece ainda que a Telerj vai construir áreas de lazer nestes conjuntos, para serem utilizadas por toda a comunidade. As demais casas do contrato serão entregues até o final deste ano.

Durante a solenidade de assinatura do contrato, o presidente Nelson Souto Jorge justificou a preocupação da Empresa em procurar solucionar as dificuldades dos empregados, principalmente em relação à moradia, afirmando não ter dúvidas de que “uma empresa vale pelo valor de seus empregados e certamente

foi através da colaboração deles que atingimos os nossos objetivos”.

— Hoje a rede da Telerj resiste a qualquer temporal e nosso relacionamento com os assinantes tem sido o melhor possível. A dedicação de nossos empregados é uma coisa que muito nos envaidece.

No ano passado, a Telerj comercializou entre seus empregados 1.000 casas, distribuídas em Bangu, Paciência e Santa Cruz, em sua maioria. Este ano,

Nos IV Jogos da Telerj, o espírito competitivo e a organização foram um importante destaque.



através da Assessoria de Assistência Habitacional (PRH), a Empresa está dando continuidade ao programa, que já começou com a entrega de 35 unidades habitacionais em Paciência e outras 50 em Bangu, integrantes do contrato recém-assinado.

As novas casas cedidas pela Cehab são do tipo embrião (com apenas um cômodo e espaço para futura ampliação), um e dois quartos. Até o final do ano, as casas serão gradativamente entregues, mediante conclusão do cronograma de obras da Cehab, aos empregados que tiverem seus cadastro aprovados na PRH.

O acordo foi assinado em solenidade no edifício-sede da Empresa, pelo presidente Souto Jorge e pelo diretor Econômico-Financeiro, Roberto Nunes de

Miranda, representando a Telerj, e pelo presidente da Cehab, Heitor Annes Dias Vignoli. Como testemunhas assinaram o diretor Técnico Luiz d'Alpoim Beda dos Reis e o chefe da PRH, Diderot Colbert Barreto Goes.

FESTA NA ASET

No primeiro grande evento realizado em sua sede de Galitos, a ASET-Rio abriu suas portas para a festa de eleição de Miss Telerj 82, reunindo mais de sete mil pessoas, que vibraram com a eleição da representante da Região de Operações Centro (OCC), Maria Helena de Araújo. O desfile das candidatas foi apresentado pelos atores Denis Carvalho e Maitê Proença e, na ocasião, o público teve

oportunidade de assistir um *show* do cantor Bebeto e um esquete com o Teleco e a Teca.

Todo decorado com as cores da Telerj — azul, amarelo e branco —, arranjos de flores tropicais nas mesas e muitas luzes, o ginásio da ASET transformou-se em um ambiente bonito, agradável e muito alegre. A festa começou com a execução de *Cidade Maravilhosa* pela orquestra Som Nata e o Conjunto Cry Babies. Entre os presentes, estavam o presidente Nelson Souto Jorge e demais diretores.

Tradicionalmente realizado a 29 de junho, Dia da Telefonista, este ano a festa foi realizada em abril, por causa de uma pesquisa realizada entre os empregados, na qual as próprias telefonistas solicitaram que o concurso de Miss Telerj fosse em data diferente.

Em noite de alegria e beleza, Maria Helena foi eleita Miss Telerj 82.



Concorreram ao título 15 moças, cada uma representando as várias seleções da ASET participantes dos IV Jogos da Telerj. Depois de desfilerem em traje passeio diante da comissão julgadora, as candidatas fizeram uma apresentação de maiô, em conjunto e individualmente. As concorrentes preferidas eram recebidas com muitas serpentinas e pedaços de papel picado, mas o pontô alto da festa foi a divulgação do resultado do concurso, que apontou Maria Helena de Araújo em 1.º lugar, Maria Otilina dos Santos Bento em 2.º lugar e Mercedes Licéa Thurler em 3.º lugar. A candidata Leila Machado Motta foi apontada como Miss Simpatia.

Do lado de fora do ginásio, foi instalada uma kombi com dois telefones públicos para utilização pelo pessoal da Telerj. O posto médico contou com um médico e um enfermeiro de plantão, enquanto uma ambulância, estacionada no portão principal, estava equipada para qualquer eventualidade.

O pessoal da segurança também colaborou para o sucesso da festa e trabalhou a noite toda mantendo a ordem e a tranquilidade, tanto dentro do salão, quanto do lado de fora, protegendo a saída e os carros estacionados.

CONFRATERNIZAÇÃO PELO ESPORTE

Atletas de 12 seleções participaram dos IV Jogos da Telerj, numa promoção que motivou todos os departamentos da Empresa e mostrou uma torcida bastante organizada, desde a solenidade de abertura, realizada no Estádio Célio de Barros, até o encerramento, no ginásio da ASET-Rio, em Galitos. Como nos anos anteriores, a iniciativa atingiu plenamente seus objetivos: a confraternização de todos os colegas e o aumento do interesse pela prática de esportes.

Nos IV Jogos da Telerj, o espírito competitivo atuou como fator de estímulo ao desenvolvimento do corpo e da mente. E na grande festa de encerramento, a Diretoria Técnica (DT) sagrou-se campeã geral, ficando o vice-campeonato com a seleção da Capital Centro (OCC).

Um dos pontos de maior destaque durante os IV Jogos foi o visível acréscimo de bons atletas nas várias equipes. Isso foi possível graças à eficiência dos organizadores e representantes dos departamentos, que formaram as seleções com seus melhores valores.

Foram disputadas as modalidades de basquete, damas, duplas de voleibol, futebol de campo, futebol soçaite, tênis de mesa, tênis, tiro, voleibol, xadrez, corrida rústica, natação e atletismo.

Cerca de 2 mil pessoas estiveram presentes à festa de encerramento no ginásio da ASET-Rio. O clima de alegria e confraternização começou com o jogo final do torneio de futebol soçaite, entre as seleções da Presidência/Vice-Presidência (PRVP) e da Capital Sul (OCS). Em Galitos, as torcidas das duas equipes fizeram um verdadeiro carnaval, ao som de charangas, entre faixas e bandeirinhas.

Depois da entrega dos troféus às seleções vencedoras, o público vibrou com a exibição da equipe de ginástica rítmica desportiva, que vai representar o Brasil na Gymnastrada 82, em Zurique, na Suíça. Em seguida, foi apagada a pira olímpica, símbolo do espírito do esporte.

O encerramento oficial dos IV Jogos foi feito pelo presidente Nelson Souto Jorge que, depois, convidou todos os presentes para a confraternização geral, ao som do Hino da Telerj. ●



Telecard, o cartão de crédito para ligações interurbanas

Em prosseguimento à política de atender com todo o empenho os seus usuários, a Telerj lançou, no Estado do Rio de Janeiro, o Telecard — um cartão de crédito destinado a facilitar as ligações interurbanas para os assinantes que viajam com frequência e apresentam um grande número de chamadas. A implantação do novo sistema partiu de um plano nacional elaborado pela Telebrás e os primeiros assinantes a receberem o Telecard foram a Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, como pessoa jurídica, e o jornalista Carlos Leonam, de O Globo, como pessoa física.

O principal objetivo do Telecard é fornecer aos usuários maior segurança e comodidade na execução de suas ligações interurbanas. Além da Telerj, mais cinco empresas participam como emissoras do cartão — Telesp (São Paulo), Telepar (Paraná), Telemig (Minas Gerais), CRT (Rio Grande do Sul) e Telebahia (Bahia).

Inicialmente, a área de abrangência do cartão de crédito para ligações interurbanas inclui todas as cidades atendidas pelas cinco concessionárias de serviços telefônicos e mais as seguintes

capitais: Recife, Manaus, Fortaleza, Florianópolis, Brasília e Goiânia. Nesses locais, o assinante da Telerj portador do Telecard pode se utilizar do serviço interurbano, sem efetuar, na hora, qualquer pagamento.

FUNCIONAMENTO

Na cidade do Rio de Janeiro, os interessados em adquirir o cartão de crédito para ligações interurbanas são cadastrados através do telefone 263-9090 e em Niterói os pedidos são feitos pelo número 717-0707. As ligações

para estes aparelhos não são cobradas. Após a confirmação do pedido pela Telerj, o assinante paga na conta telefônica o valor equivalente a uma ORTN (Obrigações Reajustáveis do Tesouro Nacional). Em seguida, passa a usar o serviço.

Para utilizar o cartão de crédito, uma análise pelos centros de operações do perfil do candidato ao Telecard, de acordo com o seu relacionamento com a Telerj. Pagamentos em dia e volume de interurbano gerado pelo assinante são alguns dos itens considerados para a aceitação.

LANÇAMENTO OFICIAL

Em solenidade realizada na sala de reuniões da diretoria da Telerj, o presidente Nelson Souto Jorge entregou os primeiros cartões de crédito para ligações interurbanas. A Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, representada pelo presidente do Conselho de Administração, Carlos de Almeida Liberal, e pelo superintendente Luis Tápias, recebeu o Telecard como pessoa jurídica, e o jornalista Carlos Leonam, titular da coluna *Carlos Swann*, do jornal O Globo, recebeu o cartão como pessoa física.

Durante a entrega oficial dos primeiros cartões Telecard, o presidente Souto Jorge afirmou que a "a Telerj, com mais esta iniciativa, dá prosseguimento à filosofia que vem sendo desenvolvida desde o início da atual administração: o respeito ao assinante".

— Dentro desta filosofia, recuperamos, inicialmente, a rede telefônica de nossa cidade e instalamos os telefones dos planos de expansão que estavam em atraso. Numa fase posterior, lançamos a meta de popularização do telefone, implantando orelhões em favelas, além de orelhões para crianças e deficientes físicos. E este ano, inauguramos o primeiro de uma série de telefones públicos comunitários no Rio de Janeiro.

Acrescentou o presidente Souto Jorge que, já há algum tempo, com o objetivo de tornar mais rápida e eficiente a comunicação entre as sociedades corretoras cariocas e os vários investidores dos principais centros econômico-financeiros do país, a o assinante só precisa discar o código 101 (interurbano) e, se deseja falar de um telefone público, o código 107 (interurbano a cobrar). Em seguida, ele se identifica junto à telefonista como portador do Telecard, fornecendo o número de seu cartão e o código de sigilo. Se as informações estiverem corretas, a ligação é completada e a despesa cobrada na conta telefônica do mês seguinte.

Dúvidas sobre débitos de ligações, casos de perda do cartão



O novo cartão de crédito para ligações interurbanas atenderá, numa primeira etapa, 3.500 assinantes da Telerj.

ou desistência do serviço podem ser esclarecidos através da unidade comercial da Telerj que atende a área do assinante. Na Capital disca-se o prefixo do aparelho, seguido dos algarismos 2040. No Interior, basta telefonar para o código 104.

A grande vantagem do sistema é permitir que o dono do cartão Telecard realize sua ligação em qualquer telefone que estiver ao seu alcance, sem ônus para o assinante do aparelho. O cartão de crédito para ligações interurbanas atenderá, numa primeira etapa, 3.500 assinantes da Telerj.

GRUPO DE TRABALHO

A implantação do Telecard na Telerj exigiu a montagem de um esquema especial. O economista Odimar Ferro, da Divisão de Estudos Comerciais, formou um grupo de trabalho, reunindo representantes de diversos setores de atividade da Empresa que, em pouco tempo, definiram os procedimentos operacionais do sistema.

A Seção de Grandes Usuários ficou encarregada da comercialização e impressão dos cartões, além de todo o processamento necessário aos pedidos. Através do telefone 263-9090, quatro empregados prestam informações aos interessados e preenchem fichas

cadastrais, com os dados dos assinantes. Em seguida, é feita Telerj deu todo o apoio técnico à Bolsa de Valores para a instalação do DDM — Discagem Direta ao Mercado.

— Hoje, uma vez mais, procurando facilitar as atividades profissionais dos assinantes que contribuem, efetivamente, para o desenvolvimento econômico do Brasil — e aí se inclui, com destaque, a Bolsa de Valores — entregamos ao presidente do Conselho de Administração, Carlos de Almeida Liberal, e ao jornalista Carlos Leonam, os primeiros cartões de crédito para ligações interurbanas distribuídos pela Telerj — concluiu o presidente Nelson Souto Jorge.

HOMENAGEM

O presidente do Conselho de Administração da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, Carlos de Almeida Liberal, agradeceu o cartão de crédito e disse que "a homenagem está sendo feita às avessas: a Bolsa é que deveria homenagear a Telerj pelos bons serviços que esta Empresa nos presta".

— Há 20 anos o serviço telefônico no Rio de Janeiro era um problema dramático. Hoje, vejo a telefonia evoluir cada vez mais, graças ao esforço de vocês todos. Considero este contrato importantíssimo, pois o telefone é peça fundamental para o desenvolvimento do nosso trabalho, que é a intermediação financeira — disse Carlos Liberal.

O jornalista Carlos Leonam afirmou que o Telecard vai reduzir, sensivelmente, o custo de uma série de ligações interurbanas que, pela função que desempenha, é obrigado a fazer durante suas viagens. E Luis Tápias, superintendente da Bolsa de Valores, acrescentou que o mercado financeiro depende, basicamente, de um sistema de comunicações rápido e eficiente.

Serviram como testemunhas da assinatura do contrato do sistema Telecard, o diretor Econômico-Financeiro da Telerj, Roberto Nunes de Miranda, e o diretor Administrativo da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, Francisco Esterante. ●

Telerj implanta em São Cristóvão central telefônica com característica inédita

São Cristóvão acaba de ganhar a sua estação telefônica, especialmente dimensionada pela Telerj para atender ao crescente desenvolvimento do bairro. Nela funciona a central 580, com capacidade para 8.200 terminais, a primeira do tipo PC-1000 D fabricada no País. Sua entrada em operação assinala outro avanço no campo das telecomunicações, por introduzir os primeiros módulos do Sistema de Tarifação e Supervisão — Sitasu, que conferem à manutenção da central uma rapidez nunca vista.

São Cristóvão já foi conhecido como bairro imperial, por guardar relíquias importantes da História do Brasil, desde o tempo da chegada de D. João VI, quando era uma planície despovoada. No palácio da Quinta, sua maior atração, viveram durante 81 anos um rei, dois imperadores e três imperatrizes. Depois de proclamada a República, o palácio foi sede da Assembléia Constituinte de 1891.

Hoje, o palácio abriga o Museu Nacional — fundado em 1818 por D. João VI — que é a mais antiga instituição científica do País, com um acervo superior a um milhão de cópias, das áreas de mineralogia, zoologia, etnografia e arqueologia. Junto a ele, estão outras atrações do bairro: o parque, o Museu da Fauna e o Jardim Zoológico. São Cristóvão também atrai turistas com a feira nordestina, onde se encontra desde comidas típicas a folhetos de literatura de cordel. A feira é realizada

aos domingos, perto do Pavilhão.

De acordo com o censo de 1980, São Cristóvão tem uma população de 113.701 habitantes. O bairro também se caracteriza pelo imenso parque industrial, que reúne 624 fábricas com 21 atividades diferentes, das quais a indústria metalúrgica é a mais significativa. O comércio também representa papel importante na economia do bairro, que conta com 1.780 lojas. Funciona ainda, em São Cristóvão, a sede das organizações componentes do Jornal do Brasil (o jornal, as rádios JB (AM e FM) e rádio Cidade) e do jornal A Luta. Também estão sediadas no bairro duas estações de televisão — TV Studios e TV Record.

A NOVA CENTRAL

O expressivo desenvolvimento industrial de São Cristóvão e vizinhanças vem aumentando, gradativamente, a demanda

dos serviços de telecomunicações na área. Para atender adequadamente a essa necessidade, a Telerj projetou e construiu a Estação São Cristóvão, com capacidade final para 60 mil terminais do tipo convencional.

A estação fica na rua General Bruce, 905, e foi construída num terreno de 2.268,00 metros quadrados. O prédio, com 34,95 metros de altura, tem 10 pavimentos. Nesta estação, entrou em operação, a 15 de maio último, a central de prefixo 580, a primeira do tipo PC-1000 D fabricada no País, com características técnicas e operacionais inéditas, o que a torna bastante adequada ao atendimento do bairro e das áreas próximas, como o Caju, Triagem, Benfica e São Januário.

A central 580 vai desafogar o intenso tráfego telefônico da Estação Maracanã, pois estarão ligados a ela, inicialmente, 5.780 telefones que vinham sendo





atendidos pelas centrais 234, 254, 228, 248, 264 e 284. Essa transferência de assinantes para a nova central, que se denomina corte de área, começou a ser feita em 15 de maio último e se estenderá até 27 de dezembro.

NOVO CONCEITO EM EQUIPAMENTO

A central implantada em São Cristóvão, PC-1000 D, consiste numa nova versão do equipamento de barras cruzadas, desenvolvida em conjunto pela Telerj e pela Standard Electrica S/A.

Como a Telerj é a concessionária que mais utiliza equipamento pentaconta no Brasil, a sua participação no desenvolvimento da nova central foi decisiva. A Empresa forneceu ao fabricante informações substanciais sobre a experiência adquirida com o equipamento PC-1000 B ao longo dos anos de operação.

Todos os objetivos foram alcançados. O equipamento PC-1000 D permite o atendimento de assinantes que geram grande número de ligações, ao mesmo tempo em que atende a assinantes de baixo tráfego. Assim, a central 580 é indicada para zonas comerciais e residenciais, como é o caso de São Cristóvão.

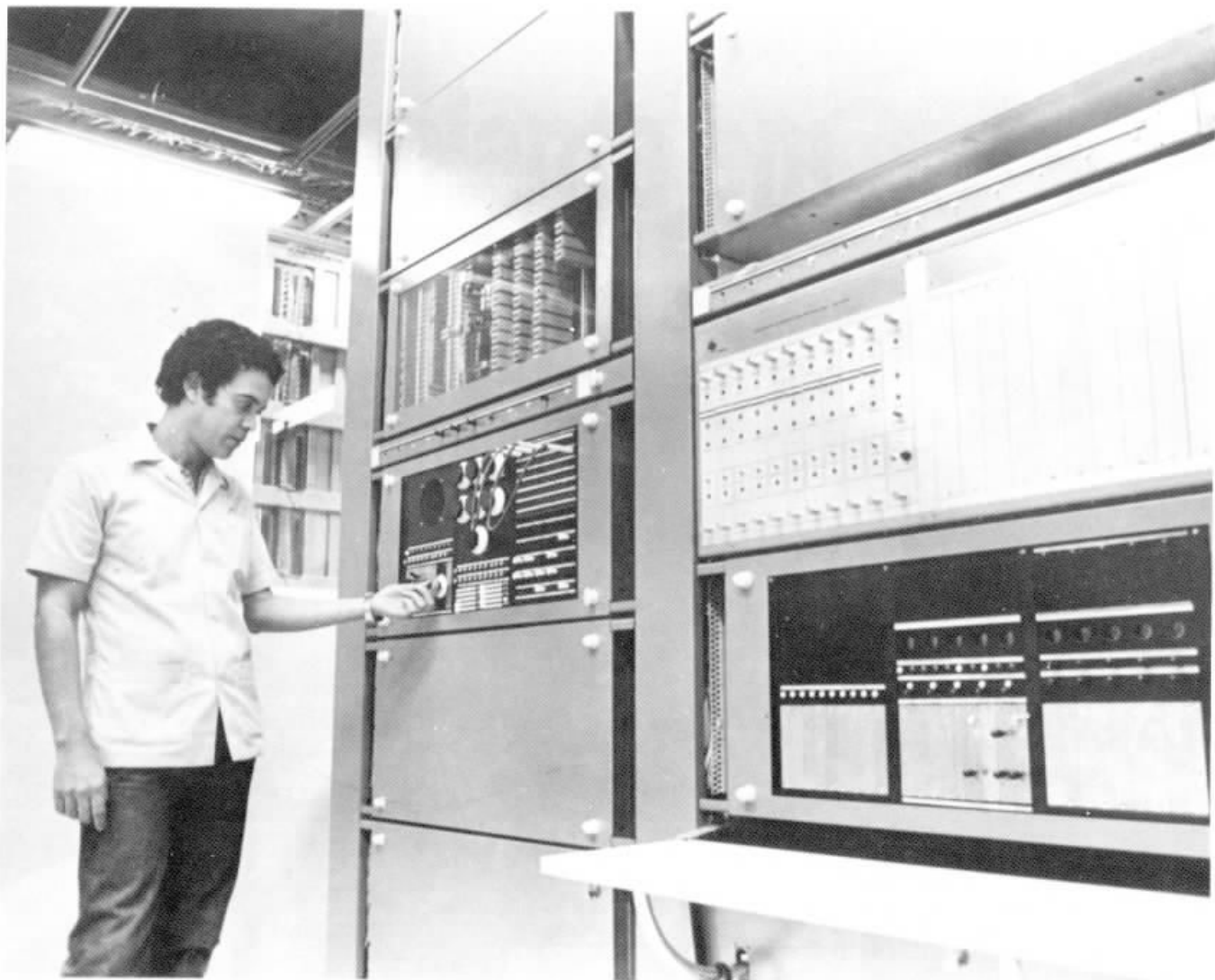
O sistema implantado alcança o maior nível de nacionalização neste tipo de equipamento, 98 por cento. Em termos de espaço, a PC-1000 D atingiu outro resultado positivo, ocupando 16 por cento a menos que uma central PC-1000 B. Também em relação a custos de equipamento de comutação, o desenvolvimento da central de São Cristóvão permitiu uma redução da ordem de 10 por cento em comparação ao equipamento convencional.

A nova central apresenta diversas

vantagens de operação, tais como o atendimento a 20 categorias de assinantes, telefones com tecla, DDI com 15 algarismos, adaptador de telefone público, circuito de controle de tempo, assinantes preferenciais e teste automático de linhas. Para o assinante, ela introduz futuras facilidades, como por exemplo a Discagem Direta a Ramal, a utilização de linhas compartilhadas e a possibilidade de falar em conferência, ou seja, mais de duas pessoas conversarem na mesma chamada.

SITASU, UM AVANÇO

A central de São Cristóvão introduz os primeiros módulos do Sistema de Tarifação e Supervisão — Sitasu, desenvolvido pela Telerj. O sistema como um todo é constituído de unidades de supervisão de comutação, transmissão e tarifação que serão, na opinião dos técnicos da Telerj, a solução nacional para os problemas de



importação de equipamentos e a modernização de sistema brasileiro de telecomunicações.

Na Estação São Cristóvão serão utilizados, pela primeira vez no País, dois módulos do Sitasu relacionados à comutação: a Unidade de Supervisão e Controle de Estação — USCE e a Unidade de Registro de Tempos e Eventos — URTE que, em síntese, permitem ao homem responsável pela manutenção obter maior agilidade na detecção e remoção de defeitos na central. Como consequência, o usuário será beneficiado com um melhor tráfego telefônico local, interurbano e internacional.

A Unidade de Supervisão e Controle de Estação — USCE é um equipamento com interfaces, capazes de detectar mudanças de estado na central telefônica, que ocorrem entre a ocupação e a desocupação de órgãos. O equipamento tem capacidade de até 16 mil pontos de supervisão, permitindo o diagnóstico total da central, com processamento feito por microcomputador no próprio local.

Sua utilização representa grande economia para a Empresa, devido à agilidade de desempenho que oferece. Entre outras vantagens, a USCE reduz de seis para um dia o ciclo de supervisão em órgãos de controle e juntores e aponta, inclusive, defeitos de difícil identificação

Equipamento PC-1000 D e SITASU, dois avanços em comunicações desenvolvidos com tecnologia da Telerj.



pelo sistema convencional, como por exemplo a perda da ligação quando o telefone chamado atende. A USCE permite ainda bloqueio automático dos órgãos defeituosos, evitando consideráveis perdas de chamadas.

O outro módulo que passa a operar na Estação São Cristóvão é a Unidade de Registro de Tempos e Eventos — URTE, também composta de interfaces que sentem as mudanças de estado em pontos da central telefônica, que podem ser predefinidos para seleção por telecomando ou criados para uma pesquisa especial. A URTE completa a ação da USCE, realizando um exame mais minucioso dos órgãos da central e pesquisando defeitos mais complexos, o que facilita a reparo.

Além disso, a URTE faz medição de tráfego em pontos não programados, realiza a supervisão permanente de todos os fios de assinante em disponibilidade, e a identificação dos assinantes que apresentam um tráfego inadequado, superior à capacidade do aparelho.

A instalação desses equipamentos de supervisão e teste representam para a Telerj o início de uma importante etapa de operação. Em função da análise das informações fornecidas pelos módulos do projeto Sitasu, a Empresa vai acelerar os esforços de manutenção, melhorando o sistema telefônico como um todo. ●

PROJETO UTI



Liberação de terminais, prioridade no sistema telefônico

De acordo com o programa Inversões Técnicas, estabelecido pela Telebrás, a Telerj está realizando um importante projeto no Estado do Rio de Janeiro. É o aumento da taxa de Utilização de Terminais Instalados, através da liberação de terminais na central telefônica, visando o aproveitamento máximo da capacidade instalada. Esforços desenvolvidos pela Empresa permitiram alcançar, em dezembro de 1981, uma taxa de UTI da ordem de 85,9 por cento. Até o final de 1982, a meta é atingir a taxa de 88,6 por cento.

Utilização de Terminais Instalados significa, tecnicamente, a relação percentual entre o total de terminais em serviço e o total de terminais instalados nas centrais de comutação telefônica. A elevação da taxa de UTI, objetivando a maior utilização de terminais vagos e, conseqüentemente, o melhor atendimento aos assinantes, é um objetivo constante entre as empresas operadoras de serviços de telefonia do País.

Em dezembro de 1980, a Telerj apresentava a mais baixa taxa de UTI entre as 10 maiores empresas do sistema Telebrás: 78,3 por cento (76,4 por cento na Capital e 84 por cento no Interior). A taxa média de UTI do sistema Telebrás era, na ocasião, de 84,6 por cento. Nesse período, havia no Estado do Rio de Janeiro 911.384 terminais telefônicos instalados. Desse total, 713.410 terminais estavam em serviço.

Para modificar este quadro, a Telerj desenvolveu um projeto, no sentido de aumentar a taxa de Utilização de Terminais Instalados, com reflexos diretos em sua receita operacional. Assim, as diretorias Técnica e de Operações levantaram, detalhadamente, a quantidade de terminais que seriam liberados, visando o aproveitamento máximo da capacidade instalada nas centrais telefônicas.



O interior do Estado também recebeu melhorias de capacidade de tráfego em suas centrais telefônicas.

A reserva técnica, considerada um dos componentes mais críticos na formação do indicador UTI, também foi examinada pela Empresa. Nos primeiros meses de 1981, esta reserva na Telerj era bastante significativa, atingindo um total de 62 mil terminais. A maior concentração destes terminais estava na área da Capital do Estado, especialmente, nas estações Tiradentes, Santa Rita e Arcos, com aproximadamente, 58 mil terminais ociosos. Os 4 mil terminais restantes se distribuíam entre as estações telefônicas do Interior.

Criado o projeto UTI, estabeleceram-se as metas para os próximos três anos: em dezembro de 1981, o índice fixado seria de 85,8 por cento; em dezembro de 1982, 88,6 por cento e, em dezembro de 1983, 90,4 por cento.

MEDIDAS TÉCNICAS

Para alcançar os resultados desejados, foi desenvolvido um plano de trabalho. A Empresa observou, inicialmente, que o crescimento acelerado de alguns bairros da Capital e a previsão da demanda não realizada, em outros, fizeram com que a distribuição de terminais não correspondesse às suas necessidades. A solução seria revisar os projetos de diversas centrais telefônicas.

Esse reestudo começou em 1981 e tem conclusão prevista para 1983. Envolve uma série de medidas técnicas: liberação de terminais de reserva técnica, sem prejuízo da reserva para atender a mudança de endereço dos assinantes; remanejamento de assinantes entre centrais, visando liberar terminais para atender a novos assinantes; acréscimo de equipamentos nas centrais telefônicas; redimensionamento de entroncamento de centrais; e desdobramento e remanejamento de centrais, objetivando uma melhor utilização dos terminais instalados.

Foram feitas alterações em centrais telefônicas de três tipos. A primeira é uma solução inédita no mundo: a transformação de centrais PC-1000 B em



A elevação da taxa de UTI permite um melhor atendimento aos assinantes.

centrais de semi-alto tráfego, para incluir em sua operação telefones comerciais. Na estação Santa Rita, esta mudança beneficiou três centrais: 233, 253 e 263. Além da criação de novos prefixos, cada uma destas centrais recebeu um ganho de 1.040 terminais, passando para 11.440 terminais. Na estação Arcos, a central 220 também foi ampliada com a mesma quantidade de terminais.

A segunda alteração é uma espécie de "engorda" de órgãos, para ampliar a capacidade de tráfego em centrais congestionadas, como a 266, na estação Botafogo; a 260 e a 280, na estação Ramos; e as centrais 221 e 224, de Tiradentes.

Este trabalho de reforço de tráfego, que envolve acréscimo de órgãos de controle (registradores e buscadores de chamadas) e órgãos de entrada e saída (juntadores), está sendo aplicado ainda em outras centrais da Capital e do Interior do Estado.

A melhor distribuição de terminais em função da demanda foi a terceira alteração realizada pela Empresa. Assim, os 8 mil terminais da central 244, da estação Tiradentes, estão sendo remanejados para a estação Ramos, onde será aberto o novo prefixo 290. Na Estação Santa Rita, 2 mil linhas da central 283 serão distribuídas para as centrais 571 da Tijuca, e 3 mil linhas para a central 285 do Flamengo.

NO INTERIOR

O Interior do Estado do Rio de Janeiro, embora tenha atingido um índice de UTI mais elevado do que o da Capital — 84 por cento em dezembro de 1980 e 91,5 por cento em dezembro de 1981 — também recebeu uma série de melhorias de capacidade de tráfego em suas centrais telefônicas.

Nas centrais PC-1000 existentes nas regiões de Niterói e Alcântara, estão sendo liberados 2.585 terminais para comercialização, em consequência do Projeto UTI.

A área da Baixada Fluminense, abrangendo Nova Iguaçu, Duque de Caxias, São João de Meriti, Nilópolis, Mesquita, Belford Roxo e Vilar dos Teles, onde estão instalados equipamentos do tipo NEC-400, está recebendo uma liberação de 2.186 terminais para atendimento a planos de expansão e mudanças de endereço.

E nas centrais telefônicas PC-32, distribuídas entre as cidades de Araruama, Magé, Rio Bonito, Mendes, Itatiaia, Correias, Itaipava e Natividade, o Projeto UTI está liberando um total de 220 terminais para comercialização.

RESULTADOS

Os esforços desenvolvidos pelas diretorias Técnica e de Operações, no sentido de aumentar a taxa de Utilização de Terminais Instalados, possibilitaram suplantarem a meta de 85,8 por cento fixada para o final de 1981. A Empresa conseguiu atingir um índice de 85,9 por cento nesse período, com a liberação de 9.824 terminais no Estado. Em números absolutos, a Telerj colocou em serviço, no ano passado, 61.359 terminais, dos quais 38.879 na Capital e 22.480 no Interior.

Até dezembro próximo, a Telerj espera alcançar um índice de UTI da ordem de 88,6 por cento. Para atingir este resultado, serão liberados para instalação mais 25.001 terminais telefônicos na Capital do Estado. ●



Sifra 800, novo sistema para venda de serviços e produtos

Um novo serviço especialmente destinado para reservas em hotéis ou companhias aéreas, programações de excursões em agências de turismo, compras pelo sistema de mala direta pelo telefone ou comunicações de vendedores entre as filiais e a matriz de uma firma será brevemente colocado em operação pela Telerj: é o Sistema Interurbano Franqueado — Sifra 800, ativado em julho no Rio de Janeiro.

O sistema Sifra 800 consiste basicamente numa ligação interurbana a cobrar e é especialmente dirigido a assinantes especiais, como hotéis, agências de turismo/viagens, companhias aéreas e empresas de venda por mala direta, que oferecem produtos ou serviços ao público em geral.

Para se ter acesso ao sistema

o procedimento é bastante simples: basta que o usuário disque o código DDD da área desejada (no caso 021, o código da área regional Rio), o prefixo 800 — padronizado internacionalmente — e mais os quatro dígitos do milhar, que variam de assinante para assinante, para ter acesso, sem nenhuma despesa, ao assinante desejado que, posteriormente,

terá a chamada debitada numa conta especial.

Além das visíveis vantagens para os usuários, que poderão ligar de qualquer local do Brasil sem pagar nada, o Sifra 800 trará um imediato retorno para seus assinantes, pois certamente representará um aumento no volume de vendas de serviços e/ou produtos pela facilidade que oferece.

IMPLANTAÇÃO

A implantação do Sifra 800 começou a ser preparada em outubro do ano passado, através do envio, pela antiga Divisão de Comercial (OCO-5), de uma carta a cerca de mil assinantes potenciais, na qual era citada a grande vantagem do sistema, que é o "incremento imediato dos negócios, em consequência da facilidade de aproximação de consumidores de outras áreas ao produto ou serviço oferecidos, ligando a empresa intimamente ao seu mercado".

Paralelamente ao envio das cartas, o pessoal envolvido no desenvolvimento do projeto — antiga Divisão de Planta (OCO-3), Divisão de Planos Básicos (TPL-2) e Divisão de Engenharia (TEC-1) — esteve em São Paulo para conhecer o sistema Sifra 800 montado pela Telesp. Além disso, a Telerj manteve, nessa mesma ocasião, seus primeiros entendimentos com a Embratel, através de quem será encaminhada a ligação de sua origem para o Rio de Janeiro.

EXECUÇÃO

A execução do projeto (no momento, em fase de comercialização e instalação dos terminais dos assinantes) exigiu uma série de modificações na Central 224, feitas pela Região de Operações Centro (OCC).

O primeiro passo foi a criação de uma rota com 28 troncos entre a central ARM Rio da Embratel, instalada na Rua Alexandre Mackenzie, e a Central Trânsito Regional Recebedora (TRR), da Telerj, instalada na Estação Floriano. Nesta central trânsito da Telerj, os tradutores foram preparados para direcionar as chamadas do sistema Sifra 800 para a Central 224, através de uma rota já existente.

Os tradutores locais da Central 224, por sua vez, também foram preparados para fazer a discriminação dos assinantes Sifra 800, encaminhando a chamada para



O Sifra 800 terá troncos exclusivos para o recebimento das chamadas.

o assinante chamado, mesmo que seja fora de área, isto é, nas Zonas Sul ou Norte do Rio. Para a primeira fase de implantação do novo serviço foram pré-designados 40 troncos, número que será elevado segundo a demanda.

Como explicou Rolando Ceci, da antiga Divisão de Comercial, o sistema Sifra 800 da Telerj é diferente de outros já implantados, "sendo mais simples e mais barato".

— Aqui no Rio, o milhar do assinante Sifra será designado pela Telerj, enquanto que nos outros sistemas são aproveitados os quatro algarismos finais do telefone do assinante para uso no Sifra, o que torna a implantação do serviço mais complexa. Além disso, a sistemática de encaminhamento que será adotada no Rio foi desenvolvida pela própria Telerj.

Qualquer central telefônica do Brasil, com exceção das centrais 2xx, 3xx, 5xx e 7xx que atendem a área regional Rio, terá acesso ao sistema Sifra 800 a ser implantado pela Telerj. No Interior do Estado, as centrais telefônicas também foram preparadas para terem acesso ao serviço, com as modificações feitas pelo próprio pessoal das Regiões de Operações da Empresa.

Na fase inicial do trabalho, a idéia era ter uma central em cada Região de Operações da

Capital — Centro, Sul e Norte — preparada para o recebimento de chamadas do Sifra 800. Entretanto, a idéia foi deixada de lado, já que exigiria uma reserva de terminais em cada central para atendimento do serviço, o que poderia resultar em linhas ociosas, caso não houvesse assinantes interessados pelo serviço na área de atendimento de uma determinada central.

Em consequência, o Sifra 800 foi centralizado na Central 224, da Estação Tiradentes, e os terminais para atender o serviço serão reservados à medida que forem necessários, de acordo com a demanda. Quanto à Central 224, sua escolha foi determinada pela existência, no equipamento, de tradutores locais, que permitem analisar até o último algarismo discado pelo usuário.

ASSINANTES

No momento, cerca de 20 assinantes especiais já estão cadastrados para o Sifra 800, entre eles os hotéis Copacabana Palace, Glória e Meridien, a Air France, a firma Hermes Macedo, a Dataprev e o Banco Nacional.

Os assinantes do Sifra 800 serão atendidos através de troncos que poderão ser ligados em aparelhos telefônicos comuns, aparelhos *key system* (KS) ou em centrais privadas de comutação telefônica (CPCT's). Os troncos que servirão ao sistema serão exclusivos para o recebimento de chamadas, sendo bloqueados para expedir ligações.

A tarifação das chamadas do serviço será realizada através de bilhetagem automática na central trânsito de origem, no caso de ligações feitas por Discagem Direta à Distância (DDD), ou então manualmente, quando o usuário utilizar a mesa de interurbano — 101.

Para os assinantes do Sifra 800, a Telerj emitirá uma conta específica, que relacionará o total das chamadas recebidas nos terminais reservados para este serviço, além do valor da assinatura normal por terminal. ●

No mês das comunicações, a homenagem ao bandeirante do século XX



Para comemorar a passagem do mês das comunicações, em maio, a Telerj organizou um extenso programa que incluiu a inauguração, em frente ao edifício-sede da Empresa, do busto do Marechal Cândido Mariano da Silva Rondon, patrono das comunicações. Houve ainda a visita de alunos de escolas municipais ao Museu do Telefone, a ativação dos primeiros telefones públicos com acesso ao DDD, uma apresentação do Coral da Telerj, em São Paulo, e a entrada em funcionamento da nova central telefônica de Itaboraí, com capacidade para 1.375 terminais.

O ponto alto das festividades pelo mês das comunicações foi a inauguração, em frente ao edifício-sede da Telerj, na Avenida Presidente Vargas, 2.560, do busto do Marechal Cândido Mariano da Silva Rondon — o grande desbravador que dedicou sua vida à união dos mais distantes pontos do País, através das comunicações.

Durante a solenidade, realizada no dia do aniversário de Rondon — 5 de maio — o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, convidou a filha do Marechal, Branca Luiza Rondon, para descobrir o busto do patrono das comunicações. Estavam presentes a Diretoria da Empresa, representantes da Casa do Índio, da Escola Municipal Rondon, do Projeto Rondon e familiares do homenageado.

Nelson Souto Jorge fez um resumo da vida do Marechal Rondon e seus feitos importantes para o desenvolvimento das comunicações no Brasil. O genro do Marechal, João Amarante, agradeceu a homenagem e

também lembrou fatos inesquecíveis do trabalho de integração dos índios realizado por Rondon, cujo lema era *Morrer, se for preciso, matar, nunca.*

Após a inauguração, José Ribamar da Costa doou à Telerj um álbum de fotografias, com aspectos das operações de guerra contra os rebeldes nos Estados do Paraná e Santa Catarina, sob o comando do então General de Divisão Cândido Mariano da Silva Rondon, nos anos de 1924 e 1925.

O trabalho do Marechal Rondon compreende a extensão de mais de sete mil quilômetros de linhas telegráficas, ao mesmo tempo em que contribuiu de maneira valiosa para o enriquecimento de muitas ciências. Em 1890, com apenas 25 anos, ele deu um grande passo em prol da integração nacional: com a Comissão de Construção de Linhas Telegráficas, interligou Cuiabá e Registro de Araguaia, na primeira linha telegráfica da região, com 600 quilômetros de extensão.

Prosseguindo sua obra e penetrando na mata para

reconhecimento geográfico da região, Rondon realizou outro importante trabalho de exploração. Em 1910, ligou Mato Grosso ao Amazonas, pelo telégrafo, quando foi criada a estação de Jurema.

VISITAS AO MUSEU

Acompanhados pelos professores, alunos do primeiro grau de escolas municipais do Rio visitaram o Museu do Telefone, na Rua Dois de Dezembro, 63, Catete. Durante a visita, realizada no Dia das Comunicações, os estudantes foram divididos em grupos e conheceram todas as peças do Museu. Eles receberam informações dos museólogos Jorge Antonio Barreto e Fernando Dias e também apreciaram a exposição "Rondon, um bandeirante do século XX", montada com o apoio do Museu do Exército.

Após assistir aos filmes *Rondon e sua vida* e *A CTB e a Telerj*, as crianças receberam folhetos sobre Graham Bell e sobre o Museu do Telefone, demonstrando bastante interesse em toda a visita.

TELEFONE PÚBLICO COM DDD

Como parte das festividades do Mês das Comunicações, a Telerj implantou um novo telefone público com acesso ao DDD, que permite aos usuários de postos de serviço a realização de chamadas interurbanas (regionais e nacionais) sem a interferência da telefonista. Para isto, são utilizadas fichas mais caras do que as comuns. Entraram em funcionamento sete aparelhos na Rodoviária Novo Rio, na Capital, e seis aparelhos em Petrópolis — quatro no posto de serviço e dois na Rodoviária daquela região serrana.

Projetado e desenvolvido por engenheiros da Divisão de

Desenvolvimento do Departamento de Apoio Técnico da Telerj, o novo telefone público possibilita ligações telefônicas para as localidades integradas à rede de Discagem Direta à Distância, discando-se o código de acesso ao DDD e, em seguida, o número do telefone desejado.

Além desta facilidade, o telefone oferece um crédito virtual. Consiste na possibilidade de utilização, pelo usuário, do crédito disponível que aparece no visor do aparelho, referente a uma ficha de alto valor, caso esta não seja consumida em seu valor total. Quando isto ocorre, o usuário pode fazer novas ligações, bastando, ao invés de acionar o gancho, pressionar o botão existente no aparelho, que lhe devolve o ruído de discar.

Outra vantagem é que os usuários agora têm maior comodidade na realização de suas ligações telefônicas regionais e nacionais. Antes, quando se ouvia o sinal de alerta emitido pelo telefone público, indicando novo pulso no processamento da chamada, era necessário colocar novas fichas para dar continuidade à conversação. Com a ficha de alto valor, o problema foi eliminado.

No telefone público com DDD, os usuários podem colocar de uma a seis fichas na canaleta apropriada existente no aparelho. O número adequado de fichas está em função da localidade chamada e do tempo de conversação. As fichas são vendidas nos próprios postos de serviço da Telerj já equipados com o novo sistema.

Até o final do ano, a Telerj instalará mais 13 telefones públicos com acesso ao DDD: sete aparelhos no PS Copacabana (Avenida Copacabana, 462, sobreloja), e seis no PS Niterói (Avenida Amaral Peixoto, 36).



O presidente Souto Jorge inaugurou a nova central de Itaboraí no dia do aniversário da cidade.

CORAL DA TELERJ EM SÃO PAULO

A apresentação do Coral da Telerj no I Conart — Encontro Nacional de Corais da Área do Trabalho, promovido pela Secretaria de Estado da Cultura, em São Paulo, também integrou a série de comemorações promovidas no mês das comunicações. Com pouco mais de um ano de atividade, o Coral da Telerj percorreu os principais pontos culturais da capital paulista e se exibiu para vários maestros, cantores dos 23 corais presentes e estudiosos de canto. O grupo da Empresa foi classificado entre os três melhores corais apresentados no Conart.

Na abertura do I Conart, no Palácio Bandeirantes, sede do governo, o Coral da Telerj, sob a regência do maestro Armando Prazeres — orientador técnico e artístico do grupo desde sua formação — apresentou *Because of you*, de Hamerstel e Wilkinson, seguido de *A noite do meu bem*, de Dolores Duran, e *As pastorinhas*, de Noel Rosa.

Além da primeira noite no Palácio Bandeirantes, o Coral da Telerj se apresentou também na Casa do Grito (Museu Ipiranga) e no Ceret — Centro Recreativo Educacional do Trabalhador — onde foi realizada grande festa em homenagem ao dia do trabalhador.

Entre o pessoal do coral, era unânime a opinião de que a série de apresentações na capital paulista foi fundamental para o amadurecimento do grupo.

NOVA CENTRAL EM ITABORAÍ

Com uma ligação do prefeito Milton Rodrigues Rocha para o

vice-governador do Estado do Rio de Janeiro, Hamilton Xavier, a Telerj inaugurou a nova central telefônica de Itaboraí, com capacidade para 1.375 terminais. A inauguração fez parte das festividades do mês das comunicações e também do 149.º aniversário de emancipação política do município — agora integrado a todo o País e ao mundo, através dos sistemas DDD e DDI.

Para instalar a nova central, a Telerj implantou 4.500 metros de cabos subterrâneos, 17.000 metros de cabos da rede aérea e mais 3.628 metros de dutos. O novo projeto ampliou a antiga rede telefônica da cidade, que contava, exclusivamente, com cabos aéreos. Todos os telefones de Itaboraí passaram a ter o prefixo 735, seguido de quatro algarismos.

Além dos distritos e localidades que já eram atendidos anteriormente pela antiga estação — Cabuçu, Itambi, Sambiatiba, Tanguá, Posse dos Coutinhos, Visconde de Itaboraí e Venda das Pedras — a nova central atende também ao distrito de Porto das Caixas. Prevendo essa expansão, a Telerj realizou obras de ampliação no prédio da estação, dentro dos padrões estabelecidos pela Telebrás.

Durante a solenidade de inauguração, o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge falou "da alegria pela coincidência de entregar, oficialmente, a nova central no dia do aniversário da cidade."

— Estamos dando prosseguimento aos projetos da Telerj de expandir a telefonia do Interior, atendendo à meta do governo federal de popularizar o telefone — disse Nelson Souto Jorge. ●



“O Futuro das Telecomunicações nos Países em Desenvolvimento” foi o tema debatido no Painel Internacional Telebrasil, realizado no Centro de Convenções do Hotel Nacional, Rio. Paralelo ao congresso, um seminário de Antropologia das Comunicações, uma Feira Internacional de Equipamentos e uma Exposição de Meios Primitivos de Comunicação concentraram as atenções das delegações dos 15 países participantes. A Telerj esteve presente aos debates, exposições e no apoio à comissão organizadora da Telebrasil — Associação Brasileira de Telecomunicações.

Em discussão, as telecomunicações nos países em desenvolvimento

O Painel Internacional de Telecomunicações que, pela primeira vez, reuniu países do Terceiro Mundo para discutir uma tomada de posição com relação aos países desenvolvidos dentro do setor de comunicações, resolveu por votação em plenário perpetuar o evento, que passará a se chamar Conferência Internacional de Telecomunicações. O próximo será em 1983, aqui no Brasil. A partir de então eles serão realizados de quatro em quatro anos, sendo todos eles organizados por uma comissão formada pelo Brasil, Paraguai, Guatemala, Índia e Senegal.

Também foi aprovada a sugestão encaminhada pela delegação de Cabo Verde, inspirada nas afirmações de que muitos países se ressentem de falta de formação de recursos humanos presentes em outros países participantes e da disposição demonstrada para aperfeiçoamento de pessoal técnico-administrativo: solicitar ao comitê coordenador da conferência que interceda junto aos organismos competentes dos países participantes para utilização de centros de treinamento existentes e, por úl-

timo, sugerir que sejam estabelecidos instrumentos de cooperação para alcançar um intercâmbio permanente de troca de experiências.

Ao presidir a solenidade de encerramento do Painel Internacional Telebrasil, o ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, disse que “o diálogo Norte-Sul, o entendimento entre países industrialmente avançados e os em desenvolvimento constitui um desafio histórico a ser urgentemente superado, para evitar riscos capazes de comprometer valores essenciais da civilização e até a nossa sobrevivência”.

Falando para uma platéia de 300 representantes dos países participantes, Haroldo Corrêa de Mattos assegurou: “Não queremos e não ficaremos de braços cruzados aguardando o milagre da compreensão universal.”

NOVOS CAMINHOS

Na abertura do painel, o secretário geral do Ministério das Comunicações, Rômulo Villar Furtado, salientou mui-

tas das dúvidas que poderiam pairar entre os participantes:

— Constitui tarefa de elevada responsabilidade para nós a escolha da direção para onde orientar os investimentos em nossos países. Em numerosos setores temos carência de capitais. Nossas populações sofrem de necessidades prementes quanto a aspectos essenciais da vida — saúde, alimentação, habitação. Daí sobrevir a dúvida quanto à prioridade a atribuir a nosso setor, face a carências tão amplas a atender.

Diante da importância do tema abordado em plenário, Rômulo Villar Furtado prosseguiu, justificando os recursos aplicados em telecomunicações relacionados com o progresso econômico dos países em desenvolvimento:

— Ocorre que exemplos no mundo inteiro têm demonstrado que os investimentos em telecomunicações apresentam elevada rentabilidade na promoção do desenvolvimento. Juntamente com a energia e os transportes, constituem as telecomunicações a in-

fra-estrutura do progresso econômico, disse ele.

O secretário geral do Minicom — órgão responsável pelas diretrizes, estudos, planejamento, orçamento, orientação e coordenação do setor no País — prosseguiu:

— O projeto dos sistemas destinados a atender às necessidades de nossos países têm características próprias nem sempre encontradas naqueles que constituem o mundo industrializado. Por isto, não podemos esperar deles ajuda efetiva para nossas decisões. Ao mesmo tempo, nossos sistemas têm que incorporar soluções da mais moderna tecnologia e outras de extrema simplicidade. Não nos modernizamos pelo simples orgulho de vestir roupagens novas. Nossos países vivem integrados no sistema comercial ao qual pertencem as nações ricas, com quem negociamos, de quem compramos e a quem vendemos nossos produtos.

Finalizando, Rômulo Furtado enfatizou o que foi demonstrado como preocupação geral:

— Nossos meios de telecomunicações têm de ajustar-se às necessidades de convívio internacional; interna-



O ministro das Comunicações falou da importância do diálogo Norte-Sul.

mente devem ser suficientemente ágeis para permitir a livre circulação da economia.

PRESENÇA DA TELERJ

Logo à entrada do Hotel Nacional, as cores da Telerj sobressaíam com a exposição de uma cabine dupla de projeto Teleco-Teco — idealizada para dar maiores possibilidades de trabalho aos menores carentes aliada à melhores formas de prestação de serviço público — e um carro experimental, Gurgel do tipo furgão, movido à energia elétrica. O modelo de carro exposto trabalha com oito baterias de 96 volts e desenvolve uma velocidade média de 70 km/h com capacidade para até 400 quilos.

Além de estar presente nos debates e exposições, a Telerj participou em vários setores do evento, como na parte de segurança, organizada pelo Departamento de Segurança Empresarial (VSE) da Empresa. Foram 32 empregados da Telerj dando cobertura às autoridades brasileiras e estrangeiras, auxiliados pelos órgãos oficiais de segurança pública. ●

Seminário de Antropologia das Comunicações

Com o objetivo de levar à reflexão sobre as características do processo de comunicação entre indivíduos e grupos, além de discutir as formas históricas da realização desse processo nas diferentes culturas, o Seminário de Antropologia das Comunicações, realizado durante a Semana de Paineis Internacionais Telebrasil, no Hotel Nacional, Rio, serviu de base teórica ao exame da discussão tecnológica nos meios de comunicação. Paralelo ao seminário, uma exposição sobre meios de comunicação primitivos reuniu 52 peças da América Latina, organizada pelos técnicos do Museu Nacional, RJ.

Aqui, trechos da palestra Antropologia e Comunicação: Reflexões de um Antropólogo Social, apresentada pelo professor Roberto da Matta:

“Falar de antropologia (ciência do homem) é ter que falar de processos de comunicação. E dissertar sobre comunicação é ter que mencionar homens e sociedades com suas mensagens e relações sociais. A transformação do grito na palavra e do som aleatório num conjunto significa-

tivo foi, certamente, o gesto instaurador da realidade humana, essa nova dimensão que rompe com a natureza e inventa um mundo novo.

“A corrente universal diz que todos os homens devem e têm que comer alguma coisa. Mas não se diz nem o que, nem como, nem a que horas, nem com quem. Pois bem, esse espaço de silêncio é absolutamente fundamental para permitir a legitimidade do próprio ato de satisfação da fome, é a área preenchida pela cultura, pela ideologia e pelo simbólico.

“Podemos então dizer que se o homem se define porque tem de se comunicar, ele também se define pela capacidade de produzir mensagens singulares. Todos têm fome e ela é uma condição humana, mas o modo de sinalizar a fome é diferente em cada sistema. Uma pessoa pode chorar de alegria e sorrir de ódio. Os índios Apinayé não choram nas despedidas, mas nos momentos que as pessoas retornam. Num plano geral a antropologia social descobriu que o homem só se tornava humano pelo ato fundamental da reciprocidade.

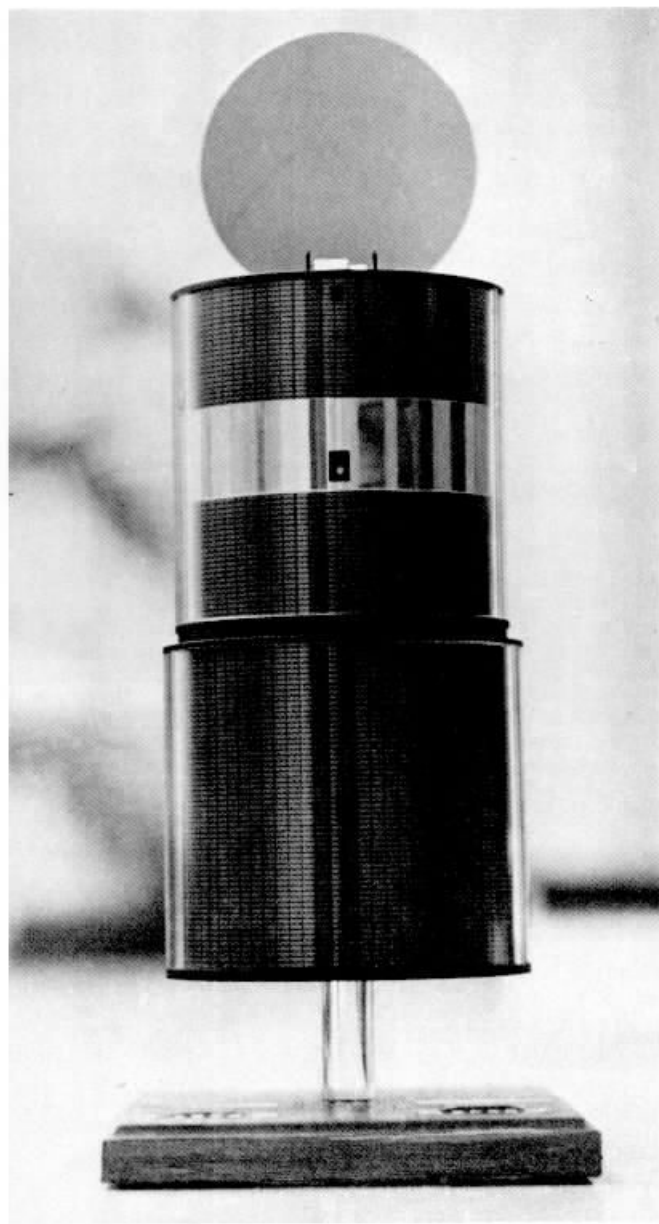
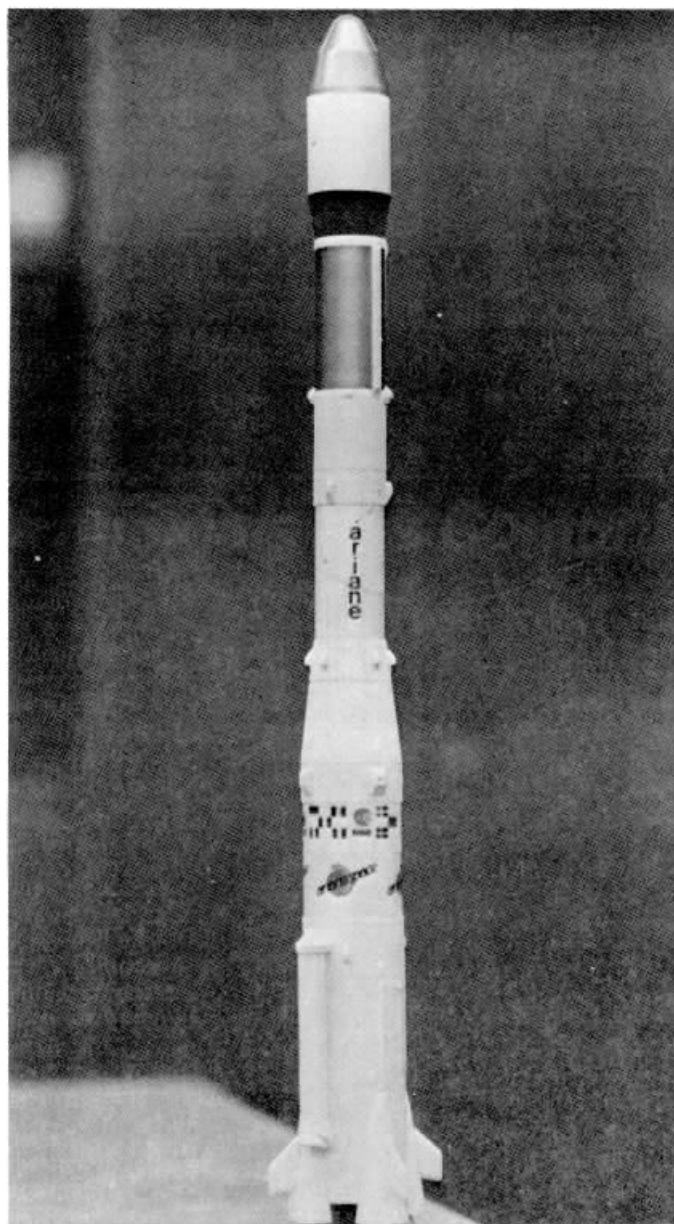


Loja da Funai montada na área de exposições do Painel Internacional

“Uma mensagem sonora, musical por exemplo, como aquelas músicas de filmes de terror, remetem imediatamente a imagens pesadas e trágicas. Do mesmo modo certas mensagens só podem ser transmitidas num certo tom

de voz. É claro que podemos trocar os códigos mas sempre que o fazemos confundimos o receptor. Por isso, essa experimentação é geralmente realizada na arte, seja no palco, no cinema ou na pintura.

BRASILSAT ENTRA EM ÓRBITA EM 1985



O ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, deu o passo inicial no projeto do satélite doméstico brasileiro ao anunciar, em maio, que a concorrência internacional para a compra do equipamento fora vencida pelo consórcio canadense-americano formado pelas organizações Spar e Hughes. Com a definição, começa a contagem regressiva para o lançamento, previsto para

dentro de aproximadamente trinta meses.

Segundo o secretário-geral do Ministério das Comunicações, Rômulo Villar Furtado, "a finalidade do satélite doméstico é permitir que os serviços de telecomunicações cheguem a regiões ainda isoladas", cobrindo assim os 600 municípios brasileiros ainda não atingidos pela rede nacional de telecomunicações, por meio

da qual se fazem as ligações telefônicas interurbanas e se transmitem programas de televisão para pontos distantes das estações geradoras. Parte do tráfego nacional de sinais de telefonia e televisão se faz por meio dos satélites de comunicação do sistema americano Intelsat, através do aluguel de três transmissores. O Brasilsat, ao contrário, porá 24 transmissores a serviço dos brasileiros, a cus-

tos mais baixos que o Intelsat. Com isso, as TVs educativas poderão, por exemplo, chegar a pontos distantes do país com suas aulas. Além disso, por meio dos canais do satélite doméstico será possível fazer 28 mil ligações telefônicas simultâneas, o triplo do volume de tráfego telefônico entre Rio e São Paulo.

TELERJ FAZ CAMPANHA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES



Durante a II Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho, a Telerj promoveu uma série de palestras abordando todos os temas relacionados com o assunto, com o objetivo de conscientizar os empregados na utilização de métodos e práticas preventivas de acidentes. Falando na abertura da programação, o presidente Nelson Souto Jorge atribuiu a melhora ocorrida com o índice de acidentes na Empresa — de 5% em 1979 para 3,4% este ano — às campanhas periodicamente realizadas. Segundo ele, "é preciso que enfatizemos a necessidade do caráter permanente nas campanhas contra o acidente do trabalho. Com relação a isso, existem dois aspectos fundamentais: o lado humano, de mostrar que queremos o homem vivo, e o lado econômico".

Dados apresentados durante a solenidade de abertura da II SPAT indicam que no Brasil ocorrem 40 acidentes por minuto, o que representa um prejuízo anual de Cr\$ 4 trilhões para o País. Entre os presentes ao encontro estava o especialista Manuel Gamboa, da Associação Brasileira de Prevenção de Acidentes, que ressaltou a diferença entre a condição insegura e ato inseguro. "No primeiro caso", disse, "cabe à Empresa eliminar essas condições. No segundo, cabe ao empregado e seu supervisor evitar condições que coloquem a vida em risco".

BRASIL DESENVOLVE COMPARADOR DE FREQUÊNCIA



Um novo aparelho de medição para telecomunicações, inteiramente desenvolvido no Brasil, foi recentemente lançado pela Equitel S.A. — Equipamentos e Sistemas de Telecomunicações, do Paraná. E o comparador de frequência D 268, para equipamentos de transmissão telefônica em FDM, que compara as frequências

geradas nos osciladores locais das estações com outras de maior estabilidade, recebidas na forma de pilotos de sincronismo. Entre as vantagens da utilização do novo aparelho sobre os já existentes estão os tempos de medição até 160 vezes menores, leitura direta com indicação digital dos resultados e maior precisão.

FILME E SEMINÁRIO DÃO PRÊMIO À TELERJ

Em festa que reuniu mais de 500 pessoas no Le Buffet, Rio, o chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj, Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, recebeu o Prêmio Colunistas, conferido a dois trabalhos que a Empresa realizou no ano passado: mensagem de Natal veiculada na televisão e o Seminário de Marketing de Serviços. Promovido há 15 anos pela Associação Brasileira de Propaganda (ABP), em nível nacional, o Prêmio Colunistas foi realizado no Rio pela primeira vez. Os vencedores estão concorrendo ao Prêmio Nacional.

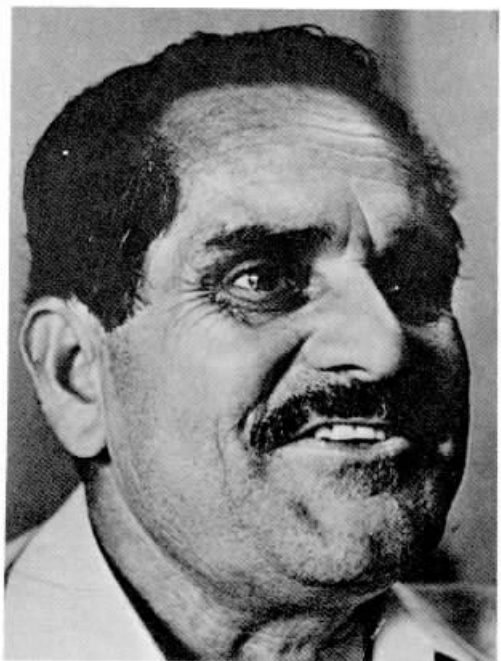
O filme institucional de Natal, "Feliz Natal da Telerj", veiculado em dezembro do ano passado, deu à Telerj a medalha de ouro. Este filme, que mostra o trabalho das telefonistas na noite de Natal, teve a participação exclusiva de empregados da Empresa. O Seminário de Marketing de Serviços, realizado pela Telerj em 1981, juntamente com a Associação Brasileira de Marketing e Escola de Propaganda e Marketing do Rio de Janeiro, recebeu Prêmio Especial.



SÉRGIO E ORLANDO SÃO OS OPERÁRIOS-PADRÃO 82

O técnico de instalações, reparo e manutenção da Rede, Sérgio Gomes de Almeida, e o chefe do Subsetor de Equipamentos de Assinantes, Linhas Físicas e Rede Externa (OIS-543.1), Orlando Cordeiro, são os Operários-Padrão 82 da Telerj, respectivamente da Capital e Interior.

A escolha dos Operários-Padrão, dentro da campanha promovida pelo jornal *O Globo* e Sesi, foi realizada em duas etapas. Inicialmente os empregados indicaram seus candidatos pelo voto direto, preenchendo um cupom publicado no *Jornal da Telerj*. Feita a apuração dos votos, foi dado início à segunda etapa, quando os empregados receberam junto com o contracheque uma cédula com os nomes dos três candidatos mais votados na Capital e os três mais votados no Interior. Depois de apurados os votos dessa segunda etapa, os nomes dos dois ganhadores foram anunciados em solenidade realizada no auditório da Telerj, na Rua Beneditinos.



RECEITA DO SUCESSO

A Telerj foi uma das 120 empresas premiadas pela Revista da Bolsa por seu sucesso empresarial reconhecido pela opinião pública. O prêmio, segundo o presidente da Bolsa de Valores do Rio de Janeiro, Carlos Liberal, "foi a melhor forma que a Revista encontrou para agradecer aqueles que, com ela, comungam dos princípios da livre iniciativa. Por isso nada mais justo que, ao comemorarmos 15 anos de existência da Revista, prestemos uma homenagem a parceiros que conseguiram superar as adversidades conjunturais que se abateram sobre a economia brasileira nos últimos anos". O presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, recebeu o prêmio *Receita do Sucesso* das mãos da editora-geral da Revista, Vânia Catarina Ferreira Leite Resende, em solenidade que reuniu cerca de 400 pessoas no pregão da Bolsa de Valores.

TELERJ CONQUISTA DESTAQUE DE MARKETING

— A Telerj evitou o caminho da dissimulação e da demagogia, para ser a primeira a reconhecer seus problemas, abrir suas portas, divulgar seu trabalho e motivar a população e empregados para apoiar seus esforços de renovação. E o fez escondida em buracos nas ruas, fechada em centrais telefônicas, enfrentando medidas totalmente impopulares, como a multimedição, contra o caos que sobrevinha a cada período de chuvas. Trabalhando duro, mas divulgando seu trabalho.

Assim a Associação Brasileira de Marketing (ABM) justificou publicamente o motivo da escolha da Telerj para ser Destaque de Marketing em 1981 por uma comissão julgadora formada por três membros conselheiros da entidade.

A solenidade de entrega do diploma ao presidente Souto Jorge pelo vice-presidente da ABM, Carlos Araújo, foi realizada no Hotel Intercontinental-Rio. Ao agradecer a indicação o presidente da Telerj declarou que o Destaque de Marketing "representa o reconhecimento da comunidade ao trabalho de todos os empregados da Telerj e constitui um estímulo para melhorarmos cada vez mais".



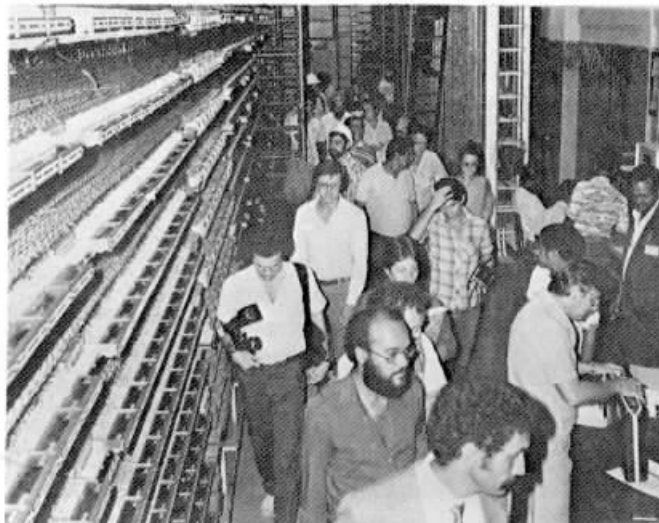
EMPREGADOS DA TELERJ TÊM MICROCOMPUTADOR



Cento e vinte empregados da Telerj já receberam o microcomputador, comprado através da Empresa, com desconto em folha de pagamento em 36 meses, a preço de custo e juros de 1% ao mês. O microcomputador, fabricado pela Digitus, controla o orçamento doméstico, realiza operações matemáticas, acompanha projetos, comanda circuitos elétricos, programa a agenda diária, ajuda na alfabetização das crianças, calcula o imposto de renda e diverte com jogos eletrônicos, entre outros programas. Além de sua configuração básica, o microcomputador inclui um vídeo de 12 polegadas, um cassete e um interface para conectar outro cassete. A entrega das 120 unidades foi feita de acordo com a ordem de chegada das fichas de inscrição dos empregados interessados.

TELERJ RECEBE TÉCNICOS EM TELECOMUNICAÇÕES DE PAÍSES EM DESENVOLVIMENTO

Durante três dias a Telerj recebeu um grupo de 13 técnicos latino-americanos e africanos em visita a diversas fábricas de equipamentos de telecomunicações instaladas na cidade do Rio de Janeiro. A visita fez parte de um programa de cooperação técnica para países da América Latina e da África de língua portuguesa em convênio com o Ministério das Relações Exteriores, o Ministério das Comunicações, a Subin (Secretaria de Cooperação Econômica e Técnica Internacional) e a Seplan (Secretaria de Planejamento). Na Telerj, eles estiveram no Distribuidor Geral e no porão de cabos da estação Copacabana, onde verificaram um lance de emendas realizado pela empreiteira Teles Redes.



EQUIPE DA TELERJ SALVA TELEFONES



A coragem e a dedicação da equipe de rede externa de Volta Redonda evitaram que 900 assinantes de Barra Mansa ficassem sem telefones, após o desabamento da ponte Ataulfo Pinto dos Reis sobre o rio Paraíba do Sul, em maio último. Interditada para ônibus e caminhões desde 1977, a ponte teve um de seus vãos — de aproximadamente 25 metros — desabado de madrugada, levando consigo parte do cabo de 1.800 pares de fios telefônicos.

A equipe de técnicos da Telerj trabalhou arduamente entre os dois vãos da ponte, utilizando um mensageiro (cabo de aço). Em poucos dias eles puseram a salvo o cabo telefônico, garantindo as comunicações em Barra Mansa. Os telefones não chegaram a sofrer interrupção mas, na situação em que se encontrava, qualquer chuva ou enchente o teria danificado seriamente. O projeto de construção de novo cabo, que deverá passar por outra ponte de acesso à cidade, já começou a ser elaborado.

PESQUISA DETERMINA DEMANDA

Equipes de pesquisadores da Telerj percorreram as ruas de Petrópolis, Niterói, São Gonçalo e Campos com o objetivo de levantar informações sobre as necessidades de crescimento e expansão da telefonia no Interior. Além de fazer o levantamento dos tipos de imóveis e também das construções, para atualizar todas as determinantes de expansão da telefonia na área, os pesquisadores realizaram entrevistas com moradores, comerciantes e industriais, procurando descobrir, junto aos usuários, quem quer comprar telefone, quem precisa expandir o serviço e qual a forma preferida de pagamento.

A pesquisa junto aos usuários do serviço foi feita por amostragem e no momento as informações levantadas estão sendo tabuladas. Em seguida, os números obtidos serão extrapolados para o universo pesquisado, que é o mercado telefônico, para que, então,



se possa avaliar a demanda das áreas estudadas. Os dados serão usados pelas áreas de rede e téc-

nica, para estudos de ampliação da rede, permitindo o perfeito dimensionamento dos serviços.

O TELEFONE NO MUNDO

Recentes estatísticas divulgadas pela Siemens indicam que, atualmente, estão em operação cerca de 500 milhões de telefones em todo o mundo, representando 1 bilhão de ligações por dia. A utilização do equipamento continua em plena expansão, com uma taxa anual de crescimento da ordem de 6%, superando assim a do crescimento da população mundial, que é de 1,8%.

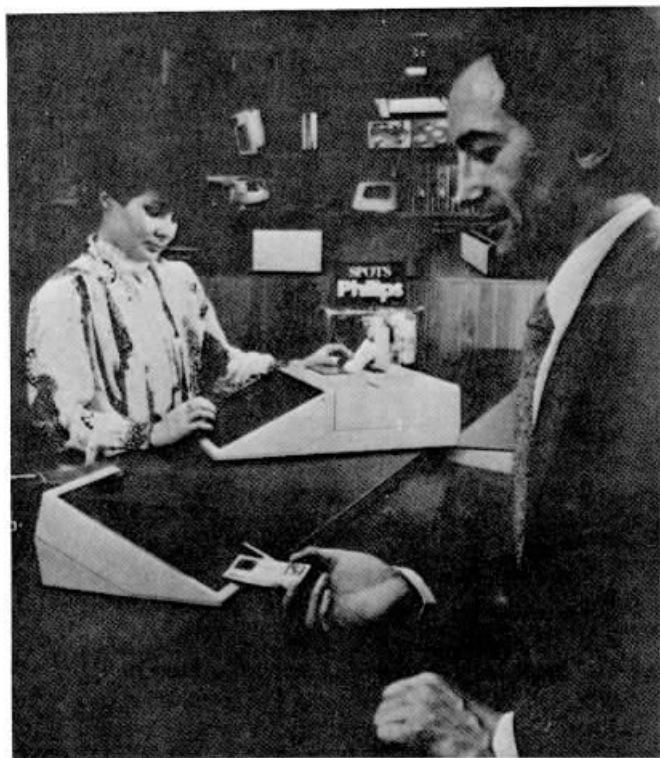
Em termos de densidade telefônica, a média mundial é de 11 aparelhos para cada 100 habitantes, mas em alguns locais a densidade é superior ao número de habitantes, como é o caso das cidades de Washington, com 159 telefones para cada 100 pessoas, Estocolmo, com 121, e Zurique, com



112. Na corrida pela densidade telefônica, os Estados Unidos estão em primeiro lugar, com 80

aparelhos para cada 100 habitantes, vindo em segundo a Suíça, com 70. No Brasil, destacam-se as

cidades de Curitiba, com 18,3, Rio de Janeiro, com 17,6, São Paulo, com 15,9, e Brasília, com 12,4.



TALÃO DE CHEQUES ELETRÔNICO

Um cartão de crédito eletrônico, que pode ser usado como um talão de cheques, foi desenvolvido por cientistas franceses, nos Laboratórios de Eletrônica e Física de Limeil-Brévannes, França, em colaboração com a Philips. O novo cartão de crédito, apesar de sua espessura obedecer às normas de padronização internacional (0,76mm), contém um microprocessador e uma memória eletrônica, possuindo ainda faixas magnéticas para identificação, registro, informações sobre seu proprietário, além da foto dele. O novo cartão de crédito eletrônico foi elaborado para um projeto experimental, do qual participaram bancos, autoridades postais e de telecomunicações da França.

Os estabelecimentos que aceitam o pagamento eletrônico possuem dois terminais: um para o usuário e outro para seu próprio uso. Desejando pagar com o cartão eletrônico, o usuário insere o documento no terminal apropriado onde, através de um código secreto, pode ver qual o seu saldo. A loja, por sua vez, registra em seu terminal a quantia a ser paga, que é transferida para o terminal do usuário. Este, então, autoriza o pagamento através de seu código pessoal e do código do banco. A importância é transferida para o terminal da loja, que providencia o crédito em sua conta bancária. Simultaneamente, a quantia é deduzida do saldo do usuário.



Inauguração do primeiro Orelhão Comunitário na Associação dos Moradores do Parque Osvaldo Cruz, em Maragumby.

COM A PALAVRA, O ORELHÃO.

Se você ouvir o orelhão tocar, pode atender depressa.

E o Orelhão Comunitário, o novo serviço que a Telerj está colocando nas ruas a partir deste mês e que você vai identificar pela sua cor - ele é todo branco com uma listra amarela e com

o logotipo da Telerj - e pela vantagem inédita de também receber chamadas.

O Orelhão Comunitário está sendo instalado,

inicialmente, em favelas e conjuntos habitacionais. E vai prestar bons serviços à população.

Quando o orelhão tocar, pode atender. Com certeza é um recado muito importante para alguém, ou para você mesmo. Palavra do orelhão.

 **TELERJ**
Empresa do Sistema Telebrasil

LISTAS TELEFÔNICAS. NOVAS DE CORPO E ALMA.

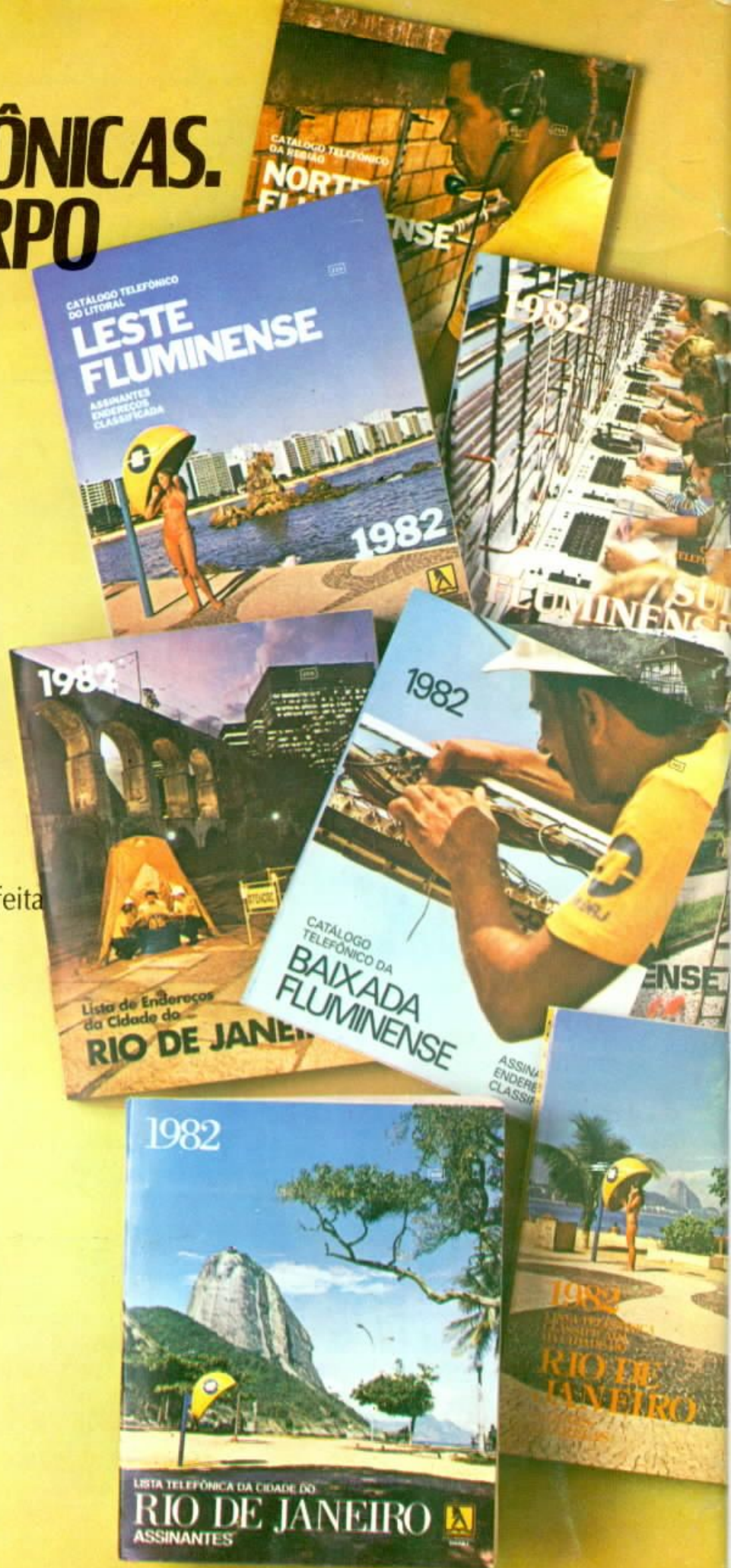
Dê um alô nas novas edições das Listas Telefônicas. Você vai ver que muita coisa mudou. A começar pelas capas.

Além deste novo visual, a Telerj fez outras importantes modificações nas Listas.

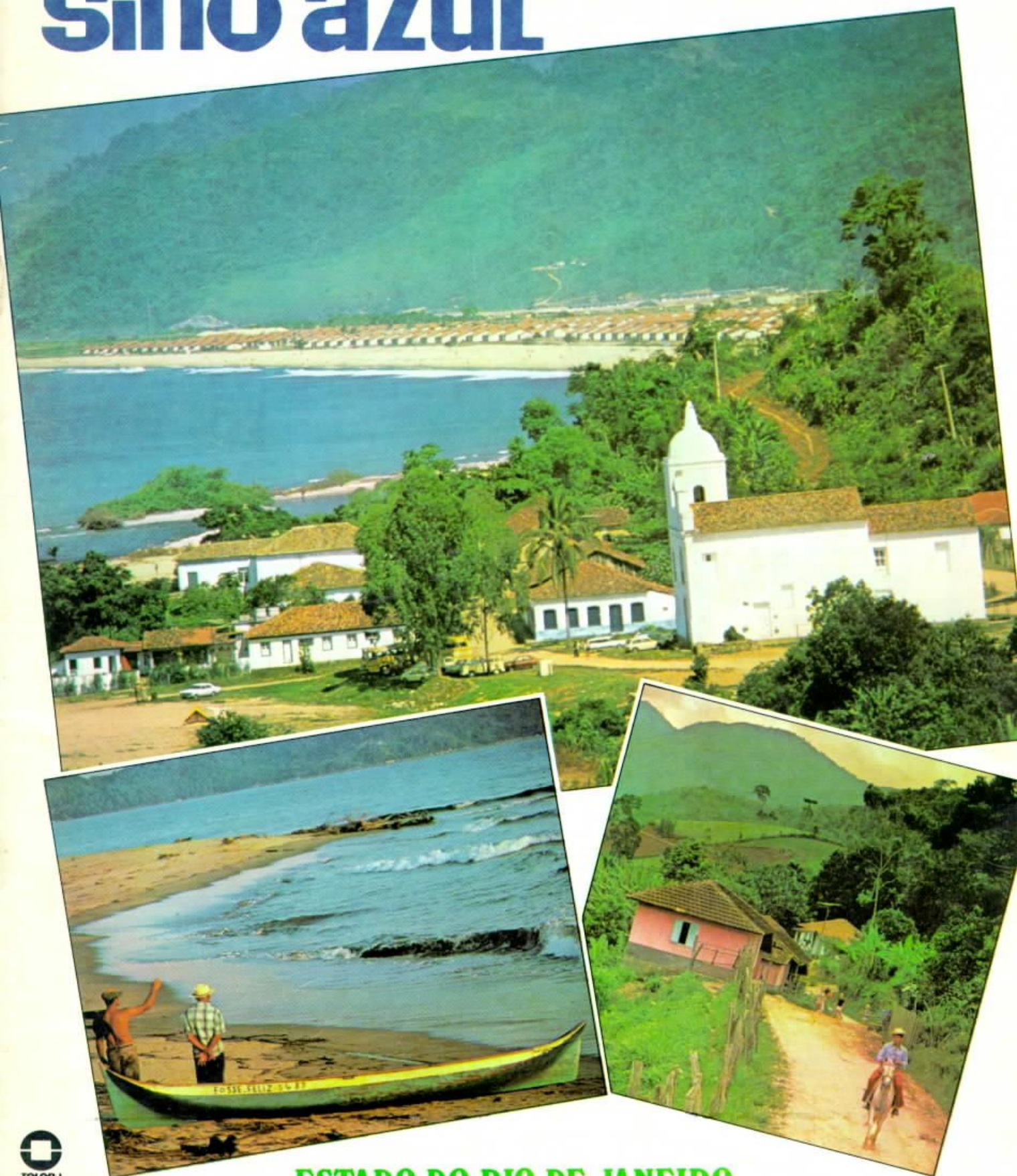
Por exemplo, as diversas informações sobre serviços e uso do telefone, que você encontra na abertura das Listas, foram cuidadosamente analisadas e são apresentadas de forma direta e objetiva, para facilitar ainda mais a sua consulta.

Assim, toda a introdução da Lista de Assinantes foi completamente refeita pela Telerj, buscando com isso melhorar os serviços que vem prestando a você. É a Telerj, nova de corpo e alma, fazendo da sua eficiência a imagem da empresa.

 **TELERJ**
Empresa do Sistema Telebras
NOVA DE CORPO E ALMA



sino azul



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
64 sedes municipais integradas pelo
serviço telefônico local automático

Telerj. Nova de corpo e alma.

O DESAFIO DE 1979

Quando a nova Diretoria da Telerj tomou posse, em abril de 1979, a Empresa enfrentava sérios problemas que vinham se acumulando em anos anteriores.

Um comunicado público, divulgado na ocasião, bem definia a difícil situação: "12 horas de chuvas foram suficientes para interromper cerca de 35 mil telefones..."

Nessa época, Telerj era sinônimo de ineficiência, de má operação telefônica e mau atendimento. As precárias condições de trabalho desestimulavam os empregados.

Na mesma ocasião, foi lançada a palavra de ordem: trabalhar como nunca.

A Telerj se propunha a vencer um desafio que parecia impossível de ser superado: recuperar cerca de 14 mil telefones interrompidos, dos quais em torno de 2 mil por período superior a 15 dias; os equipamentos dos assinantes e das estações com demora de 5 dias para serem reparados, e 57 mil camêes do Plano de Expansão em atraso, alguns desde 1973.

Para enfrentar a situação, a Telerj assumia publicamente o compromisso de trabalhar como nunca para prestar um bom serviço telefônico ao povo do Rio de Janeiro. Era o início da virada da Telerj.

TRABALHANDO COMO NUNCA

Em abril de 1980, um ano depois, surgiram os primeiros resultados: todos os 580 cabos de assinantes e os 212 troncos estavam pressurizados. Dos 57 mil camêes em atraso, 47.794 já haviam sido atendidos, restando apenas 16% para serem instalados. Em 12 meses o número de telefones interrompidos baixou de 14 mil para apenas 384, em média, e nenhum deles por mais de 7 dias. O prazo de recuperação da maioria dos equipamentos de assinantes e de estação era de 24 horas e nunca superior a 72 horas. A rede telefônica estava recuperada. E uma nova filosofia de respeito ao assinante norteava o trabalho da Telerj: as contas reclamadas passaram a receber imediatamente um crédito adicional; foi criada a Divisão de Relações com a Comunidade, para atender os assinantes de forma especial; o Presidente da Telerj passou a reunir-se com os assinantes para ouvir suas reclamações e dar as explicações necessárias; as portas das estações foram abertas aos assinantes, que assim puderam verificar o funcionamento de seu contador de impulsos; foram criados os Centros de Operação, para agilizar ainda mais o atendimento, que passou a ser feito por telefone; em um ano foram atendidas mais de 78 mil solicitações de mudança; retornou-se a expansão, através do Cadastro de Novos Assinantes, verificando,



Aloides de Souza - Ajudante de Emendador

antes do início dos pagamentos, a viabilidade técnica de instalação do telefone, para se ter certeza do cumprimento dos prazos propostos. E o número de reclamações decaiu de maneira sensível.

A Telerj já se mostrava ao público com uma nova imagem — a de uma empresa que trabalha para bem atender ao usuário e fazer funcionar bem os telefones da cidade e do Estado.

Mais de 57 mil novos telefones foram instalados em 1980, 47 mil na cidade do Rio de Janeiro e mais de 10 mil no interior do Estado. Novas estações foram inauguradas em Angra dos Reis, Casimiro de Abreu, Maricá, Rio das Ostras, Bom Jardim, Miguel Pereira, Iguaçu Grande, Saquarema, Sampaio Correia, Sumidouro, Conceição de Macabu, Carmo, São João da Barra, Sapucaia, Piabetá e Lage do Muriaé.

VESTINDO A CAMISA

Para que essas metas fossem alcançadas o empregado da Telerj contribuiu de maneira decisiva. Desde o primeiro momento, foi instituído pela Empresa um amplo programa de motivação do empregado, proporcionando a ele e a sua família, assistência médica gratuita e através de convênios; refeições mais baratas,

subvencionando-se a alimentação e distribuindo lanches gratuitos aos que trabalham fora do horário normal de expediente; bolsas de estudo para os empregados e seus dependentes; promoções sociais, esportivas e de lazer, além de tornar realidade o sonho da casa própria, com a criação de um programa habitacional para proporcionar moradia aos empregados de menor salário. Assim, a Telerj ofereceu a camisa ao empregado e o empregado motivado, vestiu a camisa da Telerj.

OS BONS RESULTADOS

Em 1981 foram instalados no Estado do Rio de Janeiro mais 61.359 telefones, sendo 38.879 no Rio e 22.480 no interior. Era a Telerj cumprindo seu compromisso com os assinantes, que só começavam a pagar a mensalidade de seus camêes a partir da confirmação da inscrição no Cadastro de Novos Assinantes, cumprindo rigorosamente o prazo de 24 meses para a instalação. E muitas vezes até antecipando-se ao tempo previsto: Paralelamente, a Telerj se volta para a popularização do telefone, instalando 70 orelhões nas ladeiras do Rio e 22 orelhinhos nas escolas. O Orehão Comunitário é outro exemplo, recebendo também chamadas e

prestando melhor serviço à comunidade. Não só voltou-se a editar a lista de endereços, como as demais foram reprogramadas visualmente para servir melhor aos assinantes.

UM TRABALHO QUE DEU CERTO

Hoje a Telerj parece outra. Ela mudou e ganhou o reconhecimento público. Alcançou o maior índice de produtividade de todas as empresas do Sistema Telebrás: 7,8, enquanto a segunda ficou com 5,5. E numa pesquisa de opinião pública realizada no Rio de Janeiro ficou constatado que a população acha que a Telerj presta um bom serviço telefônico. Ainda há pouco, quando o Rio de Janeiro sofreu um dos piores temporais de sua história, a Telerj provou sua recuperação. Os jornais publicaram as manchetes: "Os telefones não emudeceram" (Última Hora); "Telerj se sai bem no temporal" (Jornal do Comércio); "Tudo pôfo, menos os telefones" — Zóximo (Jornal do Brasil); "Os telefones, que no Rio costumavam emudecer com a menor mudança de tempo, não pararam de funcionar no pior temporal dos últimos anos" (Revista Veja); "Neste dilúvio dos últimos dias, um registro positivo: os telefones do Rio não se alogaram em defeitos" — Ibrahim Sued (O Globo). E agora, quando a Diretoria da Telerj inicia um novo mandato de 3 anos, ela já é mais do que uma Empresa que conseguiu recuperar sua imagem junto ao público. Ela expande e aprimora seus serviços, consciente da importância das telecomunicações para o desenvolvimento sócio-econômico do Estado do Rio de Janeiro e do País.

NOVA DE CORPO E ALMA

Nova na imagem, nova no coração de seus empregados. Nova e melhor. Mas humilde para reconhecer que ainda há muito para melhorar, e confiante na vontade daqueles que a integram para buscar o aprimoramento constante e resultados cada vez melhores. Nova nos uniformes, na pintura dos carros e dos orelhões. Nova por fora, porque nova por dentro. Dentro de cada um dos empregados que hoje se orgulham de pertencer à Telerj. Nova de corpo e alma, para melhor servir a você.

TELERJ
Empresa do Sistema Telebrás

SINO AZUL

Revista da Telerj • Ano 55 • N.º 402 • 1982

Índice

- 4** *Automatização da telefonia local nas sedes municipais — Ligação completada*
- 7** *Os códigos dos bons serviços*
- 11** *Telebrás, ano 10 — 600 mil novos telefones no Brasil em 83*
- 14** *Listas Telefônicas — Cem anos de Brasil*
- 17** *Telerj fala aos empresários*
- 20** *Indústrias — Em busca de maiores fatias do mercado*
- 27** *Regionalização dos serviços — O novo padrão de qualidade*
- 35** *Haroldo na ESG — Um balanço do setor*
- 37** *Rumo à digitalização*
- 41** *Rede Nacional de Radiomonitoragem — Telecomunicações sob controle*
- 44** *Sistema de ações da Telerj — Agilidade no atendimento*
- 47** *Na era do marketing*
- 50** *Expansão continua*
- 52** *Rede externa — Troca de experiências*
- 54** *A Empresa como sistema — Uma visão integrada*
- 57** *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 Fioreti 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. 105 Ramal 9821 — CP450
Impresso na Companhia Gráfica Editora Barbero

LIGAÇÃO COMPLETADA

Uma retrospectiva dos fatos mais importantes do ano, na área das telecomunicações, terá de incluir, necessariamente, um acontecimento muito especial: o Estado do Rio se tornou pioneiro na automatização dos serviços em todas as sedes municipais. O marco foi atingido com a inauguração de centrais telefônicas em Cambuci, Itaocara e Rio Claro, além de Guapimirim, distrito de Magé.

Na manhã de quarta-feira, 24 de junho, o mapa que assinala o serviço telefônico existente no Estado ganhou três pequenos triângulos, ao lado dos nomes das localidades de Cambuci, Itaocara e Rio Claro. Os triângulos, que assinalam, na convenção adotada pela Telerj, o serviço local automático, têm pouco mais de um milímetro de lado. No entanto, seu significado, a nível de alcance de objetivos e de benefício para a comunidade, é do tamanho do próprio Estado do Rio de Janeiro. Os três triângulos se uniam a outros 61, fechando o anel de automatização da telefonia nas 64 sedes de municípios.

O acontecimento, saudado com alegria pelo presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, e por todos os diretores, recebeu destaque nos pronunciamentos do ministro Haroldo Corrêa de Mattos e do presidente da Telebrás, José Antonio de Alencastro e Silva, presentes à inauguração simultânea de cinco estações telefônicas, que teve, como ponto central, a Estação São Cristóvão. "Este é um ano extremamente significativo para todos nós", observou o ministro, lembrando que a automatização das 64 sedes municipais, na área da Telerj, coincidia com o ano do 15º aniversário do Ministério das Comunicações, e do 10º aniversário da Telebrás. Para Alencastro e Silva, o pioneirismo do Estado, ao se tornar a primeira unidade da Federação a dispor de serviço de telefonia local automática em todas as sedes de municípios, era, pelo menos, tão importante quanto a inauguração simultânea de cinco estações.

Em Cambuci, onde se encontrava o diretor administrativo da Telerj, Carlos Sergio Torres, a satisfação também era grande. "Essa inauguração é um verdadeiro presente para o município", disse o prefeito José de Souza Faria, ao inaugurar, com um telefonema para

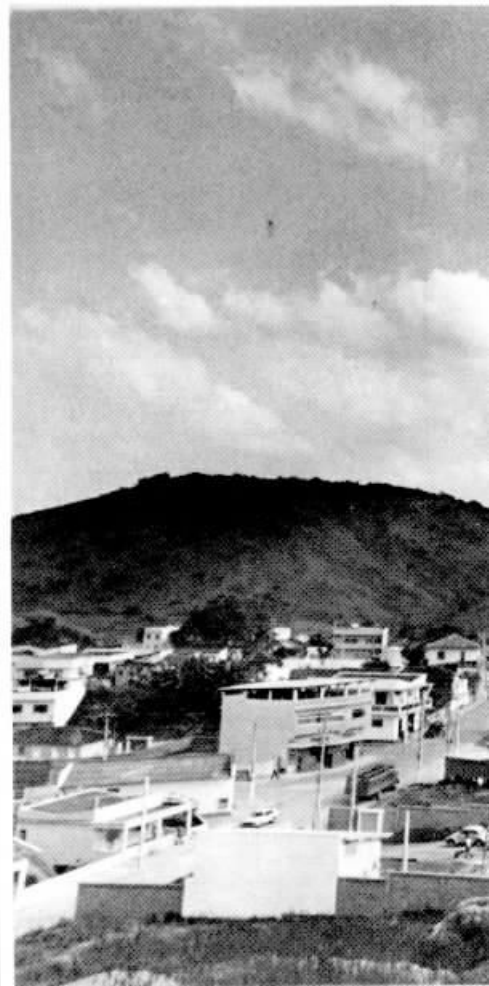
Haroldo Corrêa de Mattos, uma nova central automática, com capacidade final de 510 terminais e acesso ao sistema de Discagem Direta à Distância para as áreas regionais multimedidas. Agora, os assinantes locais que ligarem para a área 0247 (Campos, Macaé, São Fidélis, Rio das Ostras, São João da Barra e Casimiro de Abreu) não precisam discar o código DDD. Basta discar o número desejado. Eles também podem falar diretamente, sem auxílio da telefonista, para as localidades das áreas 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, Niterói, São Gonçalo e Baixada Fluminense), 0246 (Araruama, Saquarema, Cabo Frio, São Pedro d'Aldeia, Armação de Búzios, Iguaba Grande e Silva Jardim) e 0249 (Itaperuna, Natividade, Santo Antônio de Pádua, Miracema, São Jose de Ubá, Porciúncula, Bom Jesus Itabapoana e Laje do Muriaé).

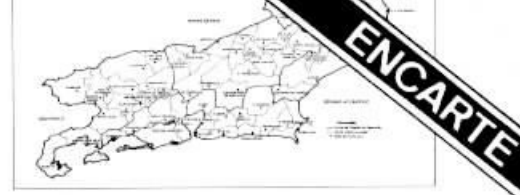
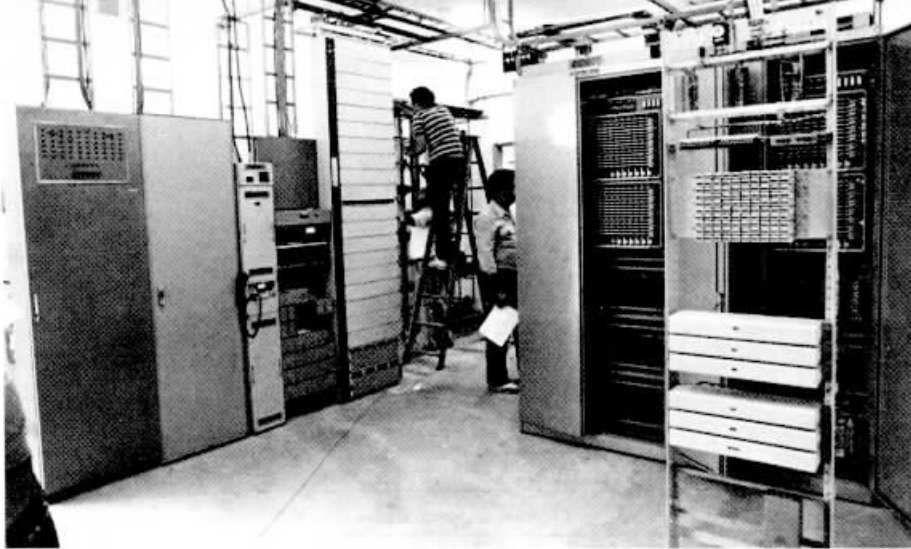
Para implantar a nova central, a Telerj expandiu sua rede externa, construindo 30 metros de galerias de dutos, 50 metros de cabos subterrâneos e 3.710 metros de cabos aéreos. Na parte de transmissão, foram instalados dois sistemas de ondas portadoras DQ-12, com 12 canais cada um.

Com uma população de 21.228 habitantes, o município de Cambuci, no Norte fluminense, está a 297 quilômetros da cidade do Rio de Janeiro. O relevo acidentado e a presença de algumas florestas de mata atlântica são característicos da região. Destacam-se as serras de Monte Verde, Vista Alegre, Frecheiras e São Romão; os rios Pomba, Paraíba do Sul e Santo Antônio; e as quedas d'água Cachoeirão e Estolano, aproveitadas para fornecimento de energia elétrica.

Entre os principais produtos regionais, estão o tomate, arroz,

milho, aipim, hortaliças e pecuária de corte e de leite. O Mercado do Produtor Rural do Norte do Estado, contruído recentemente, vai beneficiar o processo de comercialização, eliminando o intermediário e garantindo melhores condições de preços ao produtor e consumidor. Há indústrias de





aguardente, massa de tomate e hidratação de cal.

Músicas e danças folclóricas movimentam todo o município, como a festa de Folia de Reis, entre 20 de dezembro e 6 de janeiro, e o Mineiro-Pau — em louvor a São Benedito, uma mistura de dança e luta, como o maculelê da Bahia.

O Parque da Cachoeira, com área verde, piscinas e quadras de esporte, é a principal atração turística de Cambuci. A arquitetura religiosa está representada na Igreja de Nossa Senhora da Conceição, no Centro, e a tradição rural aparece na fazenda do Engenho d'Água, na divisa do município com o distrito de Pureza.



ITAOCARA

Às margens do rio Paraíba do Sul, Itaocara tem uma população de 21.600 habitantes, distribuídos entre os 439 quilômetros quadrados do município. Localizada ao Norte do Estado, a região é bastante rica em manifestações religiosas, com as festas de São José de Leonissa, padroeiro da cidade; São João Batista e São Cristóvão, no distrito de Laranjais; e São Pedro, no distrito de Portela.

O município está cercado por praças, como a da Matemática, com figuras geométricas, e a da Geografia. O museu da cidade e a biblioteca pública também integram a vida cultural de Itaocara. O parque Carlos de Faria Souto, no centro da cidade, é a principal atração turística.

Entre os principais produtos regionais, destacam-se o aipim, arroz, aguardente, leite e caqui. A pecuária, a argila e o calcário — minerais utilizados na composição de fertilizantes agrícolas — também são importantes atividades econômicas do Município.

A nova central telefônica automática inaugurada pela Telerj em Itaocara, na Rua São Pedro, 20, substituiu um serviço manual com 160 terminais. A central tem capacidade para 608 terminais. Através do DDD regional, possibilita ligações, sem auxílio da telefonista, para localidades das seguintes áreas: 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, Niterói, São Gonçalo e Baixada Fluminense), 0245 (Nova Friburgo, Cordeiro, Cantagalo, Bom Jardim, Sumidouro, Duas Barras, Trajano de Moraes, Santa Maria Madalena e São Sebastião do Alto) e 0247 (Campos, Macaé, Casimiro de Abreu, Rio das Ostras, São Fidélis e São João da Barra). Para falar com as cidades da área regional 0249 (Itaperuna, Natividade, Santo Antônio de Pádua, Porciúncula, Miracema, São José de Ubá, Bom Jesus de Itabapoana e Laje do Muriaé) não é necessário discar o código DDD. Basta ligar o número do telefone chamado.

A modernização do serviço telefônico de Itaocara exigiu a implantação de um enlace de transmissão em microondas (UHF) interligando Itaocara ao Sistema Estadual de Telecomunicações. Para expandir a rede externa, a Telerj construiu 390 metros de dutos, 280 metros de cabos subterrâneos e 3.790 metros de cabos aéreos.

Ao fazer a ligação inaugural da nova central telefônica de Itaocara para o ministro Haroldo Corrêa de Mattos, o prefeito Joaquim Soares Monteiro agradeceu à Telerj pela chegada da telefonia automática ao município e disse ao ministro que sua cidade "está sempre de braços abertos a todos os que trazem o progresso".

Em seu discurso, o prefeito pediu ao diretor Econômico-Financeiro da Telerj, Roberto Nunes de Miranda, representante da Empresa na solenidade, que levasse o abraço de toda a população ao presidente Souto Jorge, "que havia nos prometido essa nova central e agora está cumprindo a palavra". Elogiou os empregados da Telerj, que "trabalharam intensamente para que hoje Itaocara possa falar com a maioria dos municípios do nosso Estado pelo DDD".

RIO CLARO

A vida pacata, o povo hospitaleiro e o clima sempre ameno chamam a atenção de todos que chegam a Rio Claro, cidade com muitas ladeiras, montanhas e rios encachoeirados que convidam à pescaria. Sede do município do mesmo nome, localizado ao Sul do Estado, a 164 quilômetros do Rio de Janeiro, foi lá que nasceu o poeta Fagundes Varela, que hoje dá nome à praça principal, em torno da qual gira a vida da cidade: é lá que estão a Igreja de Nossa Senhora da Piedade (a padroeira), a prefeitura e outros prédios públicos.

Subdividido em seis distritos, o município possui uma área de 868 quilômetros quadrados e uma população de 13 mil habitantes. Rio Claro tem 133 anos e até hoje a cidade guarda em seus registros históricos do tempo do Império. Um dos episódios mais lembrados fala do Imperador Pedro I, que atravessava a região a cavalo, a caminho de São Paulo.

A principal atividade econômica é a agropecuária, com destaque para a produção leiteira. Apesar de ser uma região basicamente de grandes fazendas, Rio Claro possui algumas indústrias, entre elas a Empresa de Águas Minerais Passa Três. Para a população, a chegada da telefonia automática é um fato de grande importância, com maior aproximação dos grandes centros, o que traz reflexos diretos sobre a economia local.

A nova central automática da Telerj está localizada em um terreno com 1.200 metros quadrados, na Av. Independência. No interior do prédio estão instalados os equipamentos de comutação que substituem o antigo serviço manual com 30 terminais.



Com as novas centrais, todas as sedes de municípios entram no mapa da telefonia automática.

A central inaugurada tem capacidade para 100 terminais e acesso direto, através do DDD Regional, para localidades da área 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, Niterói, São Gonçalo e Baixada Fluminense), da área 0243 (Volta Redonda, Barra Mansa, Resende, Angra dos Reis, Paraty, Itatiaia, Penedo e Quatis) e da área 0244 (Barra do Pirai, Vassouras, Valença, Miguel Pereira, Pirai, Pati do Alferes e Engenheiro Paulo de Frontim). Para as demais localidades as chamadas são encaminhadas através da mesa de interurbano 101/107, o mesmo ocorrendo com as ligações destinadas a Rio Claro.

A interligação da central ao Sistema Estadual de Telecomunicações é feita por enlace de microondas (UHF) com capacidade de 24 canais e substitui o antigo circuito físico aéreo. Para a interligação dos terminais à central, a Telerj ampliou a rede aérea de 511 para 2.283 metros.

Em Rio Claro, a solenidade de inauguração da nova central telefônica contou com a presença do diretor de Operações, Mário Alcídio Lang Ferreira. Ao fazer a ligação inaugural para o ministro das Comunicações, o prefeito Antônio de Freitas Filho pediu que ele levasse os agradecimentos ao presidente da República, João Figueiredo, pelo grande melhoramento. Haroldo de Mattos respondeu, explicando que "o presidente Figueiredo é, na verdade, o grande arquiteto de todo este trabalho, ao determinar que não haveria municípios mudos ao final de 1982".

Em seguida, o prefeito de Rio Claro fez um pequeno discurso, no qual afirmou sua satisfação por ver se tornar realidade "um sonho acalentado há muitos anos: o novo sistema de telefonia".

GUAPIMIRIM

Entre rios encachoeirados, cascatas, planícies e montanhas, vivem os 24 mil habitantes de Guapimirim, terceiro distrito de Magé. Sua principal atração turística é o famoso pico Dedo de Deus, com 1.650 metros de altura, localizado no Parque Nacional da Serra dos Órgãos. A dois quilômetros do centro está o Parque Caneca Fina, com queda d'água, local para piquenique, bosque e piscina natural.

A força econômica de Guapimirim está na criação de gado holandês e guzerá, no plantio de aipim, tomate e banana, e na indústria de máquinas, curtume, celulose e de piscinas de fibra de vidro. Antes da implantação da nova central, a localidade era servida por um posto de serviço e apenas 28 linhas regulares, atendidas pela estação de Magé.

A nova central fica na Rua Neuza, sem número, tem uma capacidade final para 404 terminais e permite o acesso ao sistema de Discagem Direta à Distância (DDD) para as 25 localidades que integram a área 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, Niterói, São Gonçalo e Baixada Fluminense). As ligações de outras cidades para os assinantes de Guapimirim devem ser feitas através da telefonista de interurbano 101/107. Para possibilitar esta inauguração, a Telerj construiu a rede externa com nove quilômetros de cabos aéreos.

Guapimirim recebeu a nova central ao som da banda de música local e queima de fogos. Ao fazer a ligação inaugural para o ministro, o prefeito de Magé, Iram Menezes, se declarou emocionado, diante da "grande benfeitoria para a vida deste distrito". A cerimônia contou com a presença do diretor Técnico da Telerj, Luiz d'Alpoim Beda dos Reis.

Os códigos dos bons serviços



Mais quatro códigos especiais para chamadas de emergência foram recentemente implantados pela Telerj: 193 (Corpo de Bombeiros), 194 (Detran), 135 (telegramas fonados) e 197 (gás). Os novos códigos de três dígitos agilizam o atendimento de solicitações e informações, resultando na prestação de melhores serviços.

Terça-feira, 14 de setembro. São exatamente 16h40m quando o Centro de Operações do Quartel-General do Corpo de Bombeiros recebe um pedido de socorro.

— Por favor, venham rápido. Um homem caiu na linha do metrô na Estação Glória — diz a pessoa que ligou, através do 193, se identificando como Sr. Rocha, telefone 233-7895.

Em menos de dois minutos, o chamado é confirmado e o alarme do quartel acionado. Os bombeiros correm para

o pátio, embarcam em dois veículos, que partem em velocidade, na tentativa de salvar a vítima. Quatro minutos depois, os bombeiros estão na Estação Glória. Apesar da rapidez, nada mais podia ser feito. Segundo testemunhas, o homem havia se atirado na linha do metrô no momento em que o trem entrava na estação, impossibilitando qualquer providência para seu salvamento.

— Felizmente, casos como estes não acontecem todos os dias. Na maior parte das vezes, chegamos a tempo de

evitar situações mais graves — afirma o chefe do Centro de Operações, major Oldemiro, para quem a ativação do código 193 tem contribuído para um socorro mais imediato e efetivo.

O Quartel-Central do Corpo de Bombeiros, instalado na Praça da República, está entre os mais solicitados para a prestação de socorro. Em dois meses e meio de funcionamento do novo código de três dígitos, seu Centro de Operações recebeu 2.242 chamados de socorro através do 193. A média diária no



A vistoria é mais tranqüila para quem se informou previamente por telefone.

quartel da Praça da República é de 50 pedidos, mais de 60% dos quais através do código especial.

Como diz o major Oldemiro, "o código 193 tem sido de enorme utilidade para nós, pois é muito fácil de ser memorizado pelo público, o que contribui para agilizar o socorro".

Para tornar o atendimento ainda mais eficiente, o código 193 é descentralizado em 11 quartéis do Corpo de Bombeiros instalados em locais considerados estratégicos, na área de concessão da Telerj na Capital: Tijuca, Méier, Ramos, Vila Isabel, Benfica, Praça da Bandeira, Catete, Botafogo, Copacabana, Gávea e Praça da República. Desta forma, a chamada é automaticamente direcionada para um desses 11 quartéis, dependendo da área onde foi feita. Cada quartel dispõe de cinco troncos seqüenciados para atendimento, totalizando 55 troncos.

Além dos troncos disponíveis para atendimento em sua área, os quartéis estão interligados através de linhas privadas (LP's) destinadas exclusivamente a repasses das solicitações dos quartéis do Grajaú, Campinho, Caju e Santa Teresa, que não dispõem do código 193. Ocorrências nessas áreas são

repassadas por quartéis que possuem troncos ligados ao código 193, da seguinte maneira: o quartel da Tijuca repassa as chamadas para o do Grajaú; o quartel do Méier repassa para o de Campinho; os quartéis de Vila Isabel ou Benfica repassam para o do Caju e o Quartel Central ou do Catete repassam para o de Santa Teresa.

Em dois meses e meio de funcionamento, o código 193 recebeu um total de 11.817 chamados, que também podem ser feitos de qualquer telefone público sem necessidade de ficha, por causa da grande importância social do serviço.

Segundo explica o chefe do Centro de Operações, a pessoa ao ligar solicita o socorro, dizendo em seguida seu nome e o número do telefone para confirmação. Quando as chamadas são feitas de orelhão, a confirmação é dispensada.

— Entre o chamado e a confirmação, o tempo médio é de dois minutos, enquanto o trajeto leva, em média, quatro minutos. Isso significa que, a partir do chamado, os bombeiros levam mais ou menos seis minutos para chegar ao local da ocorrência — diz.

O número de operadores do código 193 varia em função do movimento de

cada quartel. No Quartel-Central, existem seis operadores por turno de três horas de trabalho por seis de descanso. Os turnos cobrem as 24 horas do dia.

INFORMAÇÕES DETRAN

— Informações Detran, bom dia.

Dessa forma, pessoal especializado da Assessoria de Comunicação Social do Detran atende a um dos quatro troncos telefônicos seqüenciados do código 194, de segunda a sexta-feira, no horário das 9 às 17 horas.

A maioria das perguntas feitas pelos usuários é respondida na hora. Entre as informações mais solicitadas estão a relação de postos fixos e unidades móveis (Detran sobre rodas) para renovação do exame de vista; documentos necessários e procedimentos para a obtenção ou renovação das carteiras de habilitação; datas e documentos necessários para a troca de plaquetas; procedimentos para a troca do certificado de propriedade dos veículos; e procedimentos para recorrer de multas e receber carteiras apreendidas.

De acordo com a assessora de Comunicação Social do Detran, Eliane Furtado, algumas solicitações feitas pelo público não podem, entretanto, ser respondidas de imediato.

— É o caso das solicitações para implantação de sinais luminosos, que dependem de medição do fluxo de tráfego, durante vários dias e em diversas horas do dia, executada pela Diretoria de Engenharia do Detran. Quando isso ocorre, o usuário deixa um telefone para contato posterior.

Os pedidos de colocação de placas de regulamentação de trânsito, conservação da pintura de faixas e conserto de sinais luminosos também são anotados em formulário próprio e encaminhados para a diretoria responsável, com prazo médio de retorno de 24 horas. Ao ligar, a pessoa deixa seu nome, telefone, endereço e a solicitação. Do formulário, constam ainda o nome de quem atendeu o usuário, a data e o número da solicitação para controle.

Inaugurado no final de agosto, o código 194 recebeu, em pouco mais de 20 dias de operação, 4.556 chamados. Segundo a assessora de Comunicação Social do Detran, "a receptividade tem sido das melhores".

— Procuramos atender sempre de forma objetiva e atenciosa e, nos casos das solicitações e reclamações, ligamos sempre de volta para o usuário, que nunca fica sem resposta. Várias pessoas nos telefonam depois, para agradecer o serviço que prestamos.

O atendimento é feito por quatro funcionários, que trabalham em dois turnos. Para facilitar o trabalho do pessoal, a Assessoria de Comunicação Social do

órgão preparou um livro com a relação das principais informações, solicitadas e classificadas por área.

— Neste livro — diz Eliane Furtado — o pessoal responsável pelo atendimento do código 194 encontra rapidamente as respostas, que têm de estar sempre na ponta da língua.

TELEGRAMAS FONADOS

Dois telegramas fonados marcaram a inauguração do código 135: o primeiro, do presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, para o presidente da Telebrás, Alencastro e Silva. O outro, enviado pelo diretor regional Rio da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, Joel Rauber, para o presidente da própria ECT, Adwaldo Botto de Barros. As mensagens anunciaram que o novo serviço estava inaugurado.

Mantido pela Telerj e ECT desde julho de 1962, o Serviço de Telegramas Fonados funcionava através de um terminal, que atendia pelo número 273-0135, recebendo em média 100 mil chamadas mensais. "Com o novo código de três algarismos e fácil memorização, o movimento deverá crescer sensivelmente", prevê Rauber. Por enquanto, os assinantes do Interior continuarão a usar o número antigo.

Através do código 135, o usuário pode passar telegramas para todo o Brasil e o exterior a qualquer hora do dia ou da noite, sem sair de casa. Também pode passar telegramas pré-datados, indicando o dia em que a mensagem deve ser entregue ao destinatário. Além disso, pode colocar anúncios classificados em O Globo e O Dia e adquirir, pelo reembolso postal, produtos da Editora Mundo Latino.

No sétimo andar do edifício-sede da ECT, na Avenida Presidente Vargas, 3077, as 47 posições de atendimento ao telegrama fonado estão sempre ocupadas. Uma equipe de 120 pessoas trabalha em regime de revezamento, 24 horas por dia. As chamadas são distribuídas equitativamente através de um sistema inteligente de controle de programa armazenado — DAC Montyel M 80 ES. Todos os dias, a máquina fornece a estatística do movimento de ligações, discriminando cada posição.

"Telegrama fonado e anúncios, bom dia". O operador atende a chamada e copia todos os dados da mensagem no teleimpressor (modelo EE 980, da Equipamentos Eletrônicos). Em seguida, lê o texto para o usuário, confirmando, e desliga dizendo: "Está passado o seu telegrama, bom dia".

O telegrama e a fita perfurada extraídos do teleimpressor são colocados na esteira que os conduz à mesa de taxaço e encaminhamento. Dali, o telegrama segue para uma das 70 máquinas de transmissão Olivetti TE 315, ligadas a todo o Brasil através da Rede Gentex.



Com o novo código de três algarismos, o serviço só tende a crescer.

Para atender o movimento de telegramas internacionais, há cinco outras máquinas do mesmo modelo, ligadas ponto a ponto com a Embratel.

Ainda este ano, será ativado um computador Cobra 700, que vai fazer a gravação, arquivamento, taxaço e direcionamento de todos os telegramas. Com isso, serão eliminadas a mesa de taxaço e as máquinas de transmissão do sistema atual. "O novo equipamento, de fabricação nacional, vai tornar ainda mais rápido o serviço de telegrafia", prevê o diretor regional Rio da ECT, Joel Rauber. Hoje, um telegrama fonado chega ao destinatário em quatro horas, ou em apenas duas, quando o usuário pede urgência.

Inicialmente, o código 135 foi ativado com 30 juntores, em substituição aos 30 terminais seqüenciados que atendiam pelo número 273-0135. Na medida em que as chamadas para o número antigo forem decrescendo, serão feitas substituições gradativas, até que o código 135 atinja o total de 45 troncos. "Se for preciso ampliar o serviço, a Telerj tem condições de oferecer maior número de troncos à ECT", antecipa o engenheiro Roberto José, da Seção de Novos Serviços-Implantação, responsável pelo

desenvolvimento, coordenação e acompanhamento do projeto.

Um dos convênios assinados entre a Telerj e a ECT prevê a comercialização de fichas telefônicas em todas as agências dos Correios na Capital e Interior do Estado, pelo preço cobrado nos postos de serviço da Telerj. Inicialmente, foram distribuídas 700 mil fichas entre 300 agências da ECT, cota que será reposta mensalmente. Com isso, a Telerj ganha mais 300 pontos de venda de fichas e garante o preço tabelado para os usuários. Paralelamente, a Telerj está instalando orelhões junto às agências dos Correios. "Encontra-se em estudo a comercialização de fichas telefônicas através da rede bancária", informa Péricles Pegado Cortez, da Seção de Novos Serviços-Implantação.

Outro convênio entre a Telerj e a ECT criou a Rede Secundária de Telegrafia (prevista pela portaria 1351, de 12 de dezembro de 1978 do Ministério das Comunicações). Com a Rede Secundária, as localidades que não dispõem de telegrafia passarão a contar com um terminal telefônico ligado a uma agência da ECT de maior porte. A Telerj instalará um terminal comum em cada pequena agência dos Correios no Interior.

De imediato, 26 pequenas localidades do Sul-Fluminense passam a integrar a Rede Gentex de Telegrafia, via telefone, ligando-se a novos centros que já dispõem de modernos meios de transmissão. No Norte-Fluminense, 17 localidades serão ligadas a cinco centros maiores. Gradativamente, outras localidades também serão integradas à Rede Gentex.

LOCALIDADES INTERLIGADAS
À REDE GENTEX VIA TELEFONE

Itaboraí e Maricá, _____, **São Gonçalo**.
São Vicente de Paulo, Bacaxá e
Silva Jardim, _____, **Araruama**.
Saquarema, São Pedro d'Aldeia, Iguaba Grande e
Arraial do Cabo, _____, **Cabo Frio**.
Barra de São João, Conceição de Macabu,
São João da Barra, Goitacazes, Cambuci,
Casimiro de Abreu e Rio das Ostras, _____, **Campos**.
Lage do Muriaé e Itacoara, _____, **Itaperuna**.
Sapucaia, Areal e Paraíba do Sul, _____, **Três Rios**.
Itatiaia, _____, **Resende**.
Pirai, Mendes e Engenheiro
Paulo de Frontin, _____, **Barra do Pirai**.
Rio das Flores, _____, **Valença**.
Pedro do Rio, Itaipava e Correias, _____, **Petrópolis**.
Parati, _____, **Volta Redonda**.
Sumidouro, Duas Barras, São Sebastião do Alto,
Trajano de Moraes, Muri, Bom Jardim, Cordeiro,
Cantagalo e Santa Maria
Madalena, _____, **Nova Friburgo**.
Paracambi, Mangaratiba, Xerém e
Cachoeira de Macacu, _____, **Rio de Janeiro**.
Miguel Pereira, _____, **Vassouras**.

197, O GÁS PELO TELEFONE

Com uma ligação do presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, para o presidente da Companhia Estadual de Gás, Roberto Silveira, foi inaugurado o mais recente código de três dígitos da capital do Rio de Janeiro. No momento da solenidade, o presidente da CEG encontrava-se na Seção de Emergência, que fica na Praça da Bandeira, onde funciona o serviço de atendimento aos usuários de gás canalizado.

Agora, discando apenas 197, os cariocas podem solicitar atendimentos de emergência nos casos de explosões, escapamentos, falta, corte e restabelecimento de gás e substituição de medidores, além de obter informações sobre o fornecimento e consumo. Na Seção de emergência, 10 operadores de atendimento se revezam 24 horas por dia. Em média, chegam 3.500 solicitações de serviços e pedidos de informações por mês. Com a implantação do 197, este número deverá crescer bastante.



O fornecimento de gás à população ganha eficácia com o código 197.

Das 3.500 chamadas telefônicas mensais, cerca de 2.500 resultam em atendimento urgente através de viaturas. Dotadas de sistema rádio em VHF, 80 viaturas da CEG, espalhadas pela cidade, recebem os pedidos de emergência e partem de imediato para o local do atendimento. A central de rádio, na Seção de Emergência, transmite a solicitação para o carro mais próximo do endereço a ser atendido.

Anteriormente o serviço funcionava através do número 273-0944, ligado a um sistema de busca automática. Inicialmente, três troncos foram adaptados para funcionar com o código 197. Se houver necessidade, a Telerj poderá aumentar, gradativamente, a capacidade de atendimento. Os usuários que não pertencem à área de atendimento da Telerj na Capital continuam utilizando o número antigo: 273-0944.

Em três dígitos

Doze códigos de três dígitos já são utilizados pelos usuários da Telerj. Em breve, outros serão ativados, para ampliar a variedade dos serviços prestados à comunidade.

São os seguintes os códigos já em operação:

- | | |
|--|---------------------------|
| 130 — Hora certa | 194 — Detran |
| 134 — Serviço Despertador | 195 — Cedae |
| 135 — Telegrama fonado | 196 — Luz e Força (Light) |
| 190 — Polícia | 197 — Gás |
| 191 — Central de Informações da Previdência Social | 198 — Sunab |
| 193 — Corpo de Bombeiros | 199 — Defesa Civil |

600 mil novos telefones no Brasil em 83



A Telebrás — Telecomunicações Brasileiras S.A. — completa seu décimo aniversário. Criada com o objetivo de proporcionar ao País um sistema integrado de comunicações, a "holding" controla, atualmente, 29 empresas em todo o Brasil, procurando sempre expandir o setor, reduzir custos operacionais e obter maior produtividade dos investimentos realizados. O presidente da Telebrás, José Antonio de Alencastro e Silva, analisa as perspectivas do setor das telecomunicações e afirma que a grande aspiração é instalar, no mínimo, 600 mil novos telefones, no País, em 1983.

**Para Alencastro,
a telefonia é um
instrumento importante
na dinamização
da economia.**

Durante uma visita ao Rio, quando participou de uma reunião gerencial com os dirigentes da Telerj, o presidente da Telebrás, José Antonio de Alencastro e Silva, disse, inicialmente, que as mais reais perspectivas do setor de telecomunicações para 1983 só poderão ser totalmente definidas com a aprovação do orçamento do Sistema Telebrás, pela Secretaria de Planejamento da Presidência da República (Seplan).

"Todas as empresas desejam investir mais do que está sendo investido em 1982, porque há uma demanda muito grande para os nossos serviços", observou.

Em relação à demanda reprimida de telefones, existente hoje em todo o Brasil e, em especial, na área da Telerj, com cerca de 300 mil telefones, Alencastro comentou que o País vive um período de sérias dificuldades em termos de recursos para investimentos. E observou: "Estamos investindo o que o setor permite. Teremos de conviver com uma demanda reprimida em todos os Estados brasileiros, durante algum tempo".

O presidente da Telebrás acrescentou que, neste mês de novembro, o País deve atingir a marca dos 9 milhões de telefones. Para 1983, ele deu ênfase a duas perspectivas positivas: crescimento do setor da ordem de 7 por cento e a instalação de, no mínimo, 600 mil novos telefones no território nacional.

PRIORIDADES

Quanto às dificuldades que a economia brasileira atravessa, em decorrência da própria crise mundial, Alencastro acentuou que o setor de telecomunicações "se constitui, sem dúvida alguma, em um dos



instrumentos de infra-estrutura mais poderosos para superar esta crise. E nenhum dado mais positivo para exemplificar este fato do que o próprio aumento de tráfego por assinante, constatado tão bem pelas concessionárias de serviços telefônicos".

Para o presidente da Telebrás, "o crescimento de tráfego por assinante indica que o brasileiro viaja menos, resolvendo maior número de questões pelo telefone. A sociedade brasileira está se apoiando na telefonia, um instrumento valioso para dinamizar a economia do País".

Em termos de prioridades da Telebrás, para o ano de 1983, Alencastro citou o aumento do número de telefones e de assinantes de telex, além da interiorização crescente das telecomunicações, colaborando para a fixação do homem no campo e, em consequência, oferecendo maior apoio ao setor agrícola.

NACIONALIZAÇÃO

Segundo o presidente da Telebrás, o índice de nacionalização do principal equipamento empregado no setor de telecomunicações — centrais telefônicas — já atingiu 97 por cento. Ele ressaltou que os planos de investimentos da *holding* se fundamentam, basicamente, em equipamentos, serviços e materiais produzidos no Brasil.

"Em termos reais, gastamos praticamente 100 por cento no mercado interno. Há 10 anos, as importações da Telebrás atingiam a cifra de 300 milhões de dólares. Hoje o Sistema Telebrás importa apenas 40 milhões de dólares, a maior parte em material sobressalente ou de reposição", explicou. O montante das importações do setor, em 1983, deve se situar entre 30 e 40 milhões de dólares.



Os serviços das concessionárias, como a Telerj, fazem parte de um sistema integrado de comunicações.

TECNOLOGIA

Diante da grande expectativa em relação à telefonia móvel, Alencastro destacou a assinatura do convênio com a ABC-Italtel Eletrônica e Telecomunicações, para a implantação do sistema no Brasil, atendendo, numa primeira etapa, 5.400 assinantes.

Inicialmente, quatro capitais brasileiras deverão operar o novo serviço: São Paulo, com 3 mil assinantes; Rio de Janeiro, com 1.300; Belo Horizonte, com 600 e Curitiba, com 500 assinantes.

O telefone móvel poderá ser instalado em qualquer tipo de veículo e oferecerá ao usuário as facilidades dos aparelhos comuns, como acesso aos serviços locais, DDD e DDI. O equipamento fará e receberá, automaticamente, chamadas em qualquer região onde o sistema estiver instalado — no caso, as regiões metropolitanas de São Paulo e Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Curitiba.

Na área da tecnologia, Alencastro deu destaque especial ao Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Telebrás, em Campinas, que tem como principal objetivo o desenvolvimento de uma tecnologia brasileira para o setor de telecomunicações.

“O sistema de comunicações óticas, na área da Cetel, o Sistema Brasileiro de Telecomunicações por Satélite (SBTS) e os equipamentos de centrais telefônicas digitais — desenvolvidos no CPqD — estão permitindo que o Brasil acompanhe a evolução tecnológica dos países mais desenvolvidos”, frisou o presidente da Telebrás.

Cem anos de Brasil



Com modernos métodos de produção, massa crescente de informações e tiragens cada vez mais elevadas, as Listas Telefônicas completam este ano um século de existência no Brasil. No Estado do Rio de Janeiro, a Telerj incluiu em suas edições de 1982 — três listas na Capital e cinco catálogos no Interior — uma série de melhorias para facilitar a consulta. As capas apresentam novo visual, de acordo com o tema "Telerj, nova de corpo e alma, prestando serviços e integrada à paisagem do Estado do Rio".



A história da produção das listas telefônicas vem do final do século passado, tempo em que os serviços de telefonia do País ainda eram explorados pela *Brasilianische Elektrizitäts Gesellschaft*, empresa sediada em Berlim. Não havia edição especial de classificados. Os anúncios se espalhavam desordenadamente pelos cantos das páginas de assinantes, sem qualquer norma de diagramação. Veiculavam, em sua maioria, artigos estrangeiros, vendidos nas principais lojas das capitais européias, como Londres e Paris. Anunciavam pianos, perfumes, produtos farmacêuticos, cocheiras e carruagens.

Segundo o historiador Maurílio Brito, a primeira lista telefônica foi publicada no Brasil em 1882, como parte integrante do antigo Guia do Viajante do Rio de Janeiro. Acompanhada de uma planta da cidade e do mapa das estradas de ferro do Rio, Minas e São Paulo, a publicação era ilustrada com estampas gravadas e litografadas no Morro Dois Irmãos, de autoria do artista Manuel Lopes Rodrigues.

O português arcaico caracterizava bem o texto da primeira lista telefônica em nosso País, como este parágrafo publicado no prefácio: "O Guia que ora aparece é todo consagrado a utilidade practica da grande capital do Império. Nas

Os títulos, a disposição gráfica, a ortografia e os anúncios das listas antigas são parte do retrato de uma época.

futuras edições, incluir-se-hão indicações practicas e concernentes às provincias de Minas Geraes e S. Paulo, hoje intimamente ligadas à capital do Brasil pela Estrada de ferro D. Pedro II e às suas tributárias. Si as circunstâncias o permittirem, o Guia será publicado todos os annos."

O índice publicado no final da lista mostrava a relação dos assinantes ligados ao escritório central da *Companhia Telephonica do Brasil*, na Rua da Quitanda, 89. Primeiro, constava o número do telefone e, ao lado, o nome do assinante e seu respectivo endereço.

UM SÉCULO

Os trabalhos da companhia telefônica, no final do século XIX, estavam divididos em cinco classes distintas: serviço comercial — comunicação entre assinantes do perímetro comercial da cidade, incluindo, entre outros, lojas, bancos e empresas; serviço doméstico — contato entre moradores dos subúrbios e com o escritório central; linhas

particulares — ligação telefônica particular, estabelecida apenas entre dois assinantes; telefone nas fazendas — transmissão instantânea das ordens da sede de um estabelecimento rural para todas as suas dependências; e o serviço de recados avulsos — o usuário comprava blocos de cupons numerados e cada cupom lhe dava direito a uma conversa telefônica.

A primeira lista telefônica no Brasil incluía, também, explicações sobre a organização interna da companhia telefônica, informações sobre tarifas para o público e de aluguel de linhas, além de algumas instruções para os assinantes.

Hoje, 100 anos após a publicação da lista, a Telebrás está apoiando todos os eventos e promoções comemorativos ao acontecimento, como o concurso de monografias sobre o centenário das listas, promovido e patrocinado pela Editora de Catálogos Telefônicos do Brasil S.A.



Nas Listas 82, o usuário encontra mais depressa tudo o que procura.

NOVO VISUAL

Para melhorar a apresentação e o conteúdo de suas listas telefônicas de 1982, na Capital e no Interior do Estado do Rio de Janeiro, a Telerj introduziu uma série de modificações nas suas publicações, no sentido de facilitar a localização das informações e, conseqüentemente, prestar um serviço mais eficiente aos usuários.

A produção das capas foi cuidadosamente revista pela Empresa, de acordo com o tema *Telerj, nova de corpo e alma, prestando serviços e integrada à paisagem do Estado do Rio*.

Para as listas da cidade do Rio de Janeiro, foram selecionadas as capas *orelhão na calçada de Copacabana* (Lista Classificada, com a tiragem de 750 mil exemplares), *orelhão na Praia Vermelha* (Lista de Assinantes, tiragem de 800 mil exemplares) e *reparo da rede subterrânea junto aos Arcos* (Lista de Endereços, 750 mil exemplares).

Os catálogos do Interior — que reúnem as três listas: assinantes,

classificada e de endereços — também receberam nova programação visual e apresentam capas com ilustrações criativas: *emendador na rede aérea*, (Baixada Fluminense, 60 mil exemplares), *orelhão em frente a Icaraí* (Litoral Leste-Fluminense, 90 mil exemplares, distribuídos aos assinantes da Região dos Lagos e Niterói), *telefonista* (Sul-Fluminense, atendendo às cidades de Volta Redonda, Barra do Piraí e Angra dos Reis, com 55 mil exemplares), *reparo em cabo aéreo em frente ao Quitandinha*, (Região Serrano-Fluminense, com 65 mil exemplares, atingindo as regiões de Petrópolis, Teresópolis, Três Rios e Nova Friburgo), e *reparo de cabo em rede subterrânea*, (Região Norte-Fluminense, com 40 mil exemplares, distribuídos em Macaé, Campos e Itaperuna).

LISTA DE ASSINANTES

Nas páginas introdutórias da Lista de Assinantes 82, da cidade do Rio de Janeiro, a Telerj incluiu os novos telefones de emergência, os horários de tarifas reduzidas, a

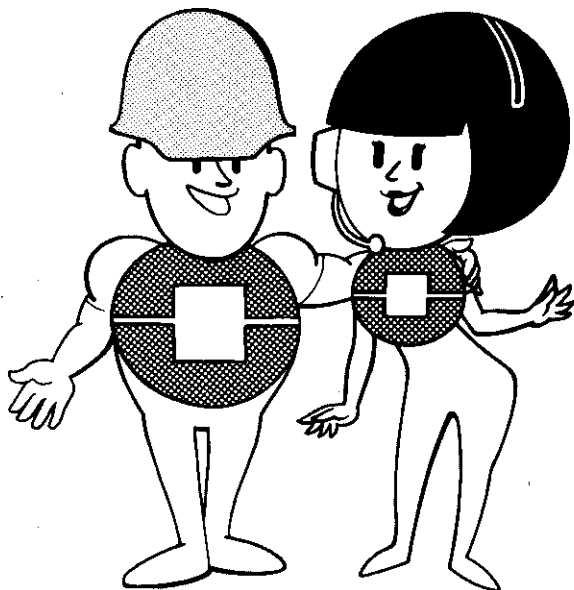
relação dos feriados nacionais, explicações sobre o serviço de tradução internacional, os códigos do sistema de ligações para navios através do satélite Inmarsat e a tabela de temporização (medição por tempo).

A Lista de Assinantes publica ainda todas as mudanças ocorridas no *lay-out* das contas telefônicas e os uniformes e identificação dos empregados autorizados a entrar nas casas dos assinantes. Constam da publicação as condições gerais de prestação do serviço telefônico, de acordo com a Norma 05/79, aprovada pela Portaria n.º 663, de 18 de julho de 1979, do Ministério das Comunicações.

E, para substituir os antigos *fillers* das Listas Telefônicas Brasileiras — que servem como uma espécie de anúncios de serviços ou instruções úteis para os assinantes, publicados nas últimas páginas de todas as listas telefônicas da Telerj — foram produzidas 23 novas peças, utilizando o *Teleco* e a *Teca*, símbolos dos empregados da Telerj.

A evolução da Lista de Assinantes na Capital, em um período de quatro anos, pode ser medida, não só pela tiragem — passou de 700 mil exemplares, em 1978, para 800 mil, em 1982 — mas também pelo número de páginas (de 1008 para 1604). A publicação está atualizada até fevereiro deste ano, quando foram encerrados todos os trabalhos de compilação das informações, permitindo melhores condições de atualização dos cadastros da Telerj.

O Teleco e a Teca aparecem nas últimas páginas.



Telerj fala aos empresários



Em palestra no auditório da Associação Comercial do Rio de Janeiro, o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, estabeleceu uma comparação entre os recursos e dispêndios da Empresa nos últimos três anos, informando que as operações de crédito atingiram, em 1982, um montante de Cr\$ 1 bilhão 518 milhões e o item amortizações e juros totalizou Cr\$ 16 bilhões 681 milhões. Sobre o comportamento dos empréstimos, destacou que o grau de endividamento da Telerj hoje é da ordem de 35 por cento, perfeitamente compatível com a dimensão econômico-financeira da Empresa.

Nelson Souto Jorge, apresentou, inicialmente, um quadro comparativo da densidade telefônica em alguns países. Segundo ele, "o Brasil ainda está muito aquém do que se observa no resto do mundo, atingindo uma densidade de 7 telefones/100 habitantes, enquanto países como os Estados Unidos, Suécia, Canadá e Japão apresentam densidades de 79,1; 77,1; 65,1 e 47,6 telefones/100 habitantes".

Em seguida, Souto Jorge ressaltou que a atividade de telecomunicações de uma empresa telefônica que vai proporcionar trabalho às companhias de produção de equipamentos e de execução de

serviços. Estas companhias, por sua vez, recorrem à atividade bancária, levantando nas agências de crédito os recursos de que necessitam para ampliação de seus negócios. E a empresa de telefonia tem sua existência assegurada pelos recursos provenientes do pleno uso do seu sistema de telecomunicações. Na opinião do presidente da Telerj, "o equilíbrio nesta troca de interesses é que proporciona o desenvolvimento do País". Ele acredita que este equilíbrio está, em parte, comprometido no setor de telecomunicações, não por gastos elevados, mas sim pelas restrições nos dispêndios.

RECURSOS E DISPÊNDIOS

O presidente Souto Jorge disse que os recursos da Telerj não provêm do Tesouro Nacional. São obtidos através da receita operacional; do autofinanciamento (venda de telefones); da receita não operacional (dividendos e alienação de bens); de parte dos recursos do Fundo Nacional de Telecomunicações, recolhidos dos assinantes; das operações de crédito em moeda estrangeira, repassadas pela Telembrás; e de valores de terceiros — recursos arrecadados, mas que pertencem à Embratel, Listas

Telefônicas Brasileiras (LTB), telegrama fonado e FNT recolhido à Telebrás. "Se considerarmos que entre 1979 e 1982, colocamos em serviço da ordem de 300 mil telefones, podemos concluir, pelos valores referentes à receita operacional e ao autofinanciamento, quer tanto o preço das tarifas como da venda de telefones ficaram bem abaixo da inflação", ressaltou o presidente da Telerj.

A preços médios de 1982, a Telerj teve recursos da ordem de Cr\$ 120 bilhões 861 milhões 200 mil em 1979; Cr\$ 114 bilhões 50 milhões 900 mil em 1980; Cr\$ 116 bilhões 542 milhões 400 mil em 1981 e Cr\$ 111 bilhões 945 milhões 100 mil em 1982. Os dispêndios por sua vez somaram Cr\$ 120 bilhões 950 milhões 100 mil em 1979; Cr\$ 112 bilhões 524 milhões 200 mil em 1980; Cr\$ 117 bilhões 3 milhões 200 mil em 1981 e Cr\$ 111 bilhões em 1982.

Em relação ao Fundo Nacional de Telecomunicações, Souto Jorge informou que, de um total de Cr\$ 15 bilhões 522 milhões recolhidos em 1982, a Empresa teve um retorno de Cr\$ 6 bilhões 597 milhões, o que representa 40 por cento do volume arrecadado.

Analisando o comportamento dos empréstimos da Empresa, o presidente da Telerj acentuou que as operações de crédito atingiram Cr\$ 19 bilhões 733 milhões em 1979; Cr\$ 25 bilhões 692 milhões em 1980; 8 bilhões 27 milhões em 1981; e Cr\$ 1 bilhão 518 milhões em 1982; enquanto o item amortizações e juros totalizou Cr\$ 18 bilhões 748 milhões em 1979; Cr\$ 26 bilhões 715 milhões em 1980; 29 bilhões 839 milhões em 1981 e 16 bilhões 681 milhões em 1982. A dívida da Telerj que, em 1979 estava em US\$ 271 milhões 100 mil, foi reduzida em 1982, para US\$ 257 milhões 800 mil.

A melhoria ocorrida na Empresa, em decorrência do aumento da produtividade dos empregados, garantiu bons índices operacionais: 1.210.328 telefones instalados, taxa de UTI de 06,3% e a totalidade dos municípios do Estado com acesso ao DDD.

"Nossas operações de crédito foram em maior volume nos anos de 79 e 80, considerando a necessidade de recuperação da rede telefônica e da colocação em serviço de 240 mil terminais. É importante frisar que os valores mostrados estão a preços de hoje. Na realidade, em 1979, levantamos Cr\$ 2 bilhões 775 milhões 500 mil e, em 1980, Cr\$ 6 bilhões 710 milhões 500 mil", destacou Souto Jorge, acrescentando que estas operações de crédito decresceram drasticamente, "em 1981 e no corrente ano".

"Analisando os dispêndios da Empresa", prosseguiu, "os senhores verão que, realmente, temos realizado uma administração de pés no chão, econômica, não esquecendo, porém, as três metas fundamentais, fixadas no início desta administração: prioridade para a rede telefônica, assinante respeitado e empregado satisfeito."



BENEFÍCIOS

Lembrou o presidente que, em 1979, ao assumir a Empresa, encontrou empregados inteiramente desmotivados, com uma produtividade baixa "e, o que é mais grave, sem tratar os assinantes com a consideração a que tem direito, como acionistas da Telerj, que todos são".

Após uma série de melhorias criadas para os empregados e seus dependentes como assistência médica, facilidade de aquisição de casa própria, melhoria das condições de segurança no trabalho e criação da Associação Social e Esportiva Telerj (ASET) e da Associação dos Veteranos da Telerj (AVET) — Souto Jorge ressaltou que a produtividade do homem cresceu a cada dia.

Para exemplificar a melhoria ocorrida na Empresa, em decorrência do aumento da produtividade, o presidente da Telerj apresentou alguns itens importantes do quadro *Telerj em dados*, estabelecendo uma comparação entre os números existentes em 1979 e os alcançados em 1982. A média diária de telefones interrompidos baixou de 14.400 para 62; o indicador de solicitação de conserto/100 telefones foi reduzido de 12,7 para 7 por cento; o número de carnês em atraso diminuiu de 57 mil



PROGRAMA DE DISPÊNDIOS GLOBAIS

— Valores a preços médios de 1982 —

(Cr\$ MILHÕES)

	1979	1980	1981	1982
RECURSOS	120.861,2	114.050,9	116.542,4	111.945,1
RECEITA OPERACIONAL	48.264,9	42.307,6	51.762,1	54.127,2
AUTOFINANCIAMENTO	13.342,4	8.711,1	13.119,9	13.145,6
RECEITA NÃO OPERACIONAL	5.281,9	4.385,4	2.592,0	2.416,4
RECURSOS DO FNT	4.048,4	2.955,7	7.601,3	6.597,7
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	19.733,5	25.692,3	8.027,1	1.518,0
VALORES DE TERCEIROS	30.190,1	29.998,8	33.440,0	34.140,2
DISPÊNDIOS	120.950,1	112.524,2	117.003,2	111.852,0
PESSOAL E ENCARGOS	28.470,2	29.443,1	32.429,7	34.066,3
AMORTIZAÇÕES	12.121,0	15.789,4	17.529,0	7.457,9
ENCARGOS FINANCEIROS	6.327,8	10.926,6	12.310,4	9.224,8
OUTROS CUSTEIADOS	14.674,1	12.264,4	9.978,8	10.249,9
INVESTIMENTOS	33.207,5	19.938,7	14.957,5	16.076,1
VALORES DE TERCEIROS	26.149,5	24.162,4	29.797,8	34.777,0

EM 23/07/82

TELERJ EM DADOS

ITEM	1979	1982
TELEFONES COM DEFEITO	14.400	62
SOLICITAÇÃO DE CONserto POR 100 TEL	12,7%	7,0%
CARNÊS EM ATRASO	57.000	318
TERMINAIS INSTALADOS	847.572	909.286
TERMINAIS EM SERVIÇO	601.192	784.638
UTILIZAÇÃO DE TERMINAIS INSTALADOS (UTI)	70,9%	86,3%
TELEFONES INSTALADOS	958.223	1.210.328
MUNICÍPIOS COM DDD	54	TODOS (64)

QUADRO DE EMPREGADOS

ITEM	1979	1980	1981	1982
TOTAL DE EMPREGADOS	16.330	16.142	15.964	15.914
EMPREGADOS POR 1000 TERMINAIS	19,27	17,71	17,70	17,50

para 318; o total de terminais instalados cresceu de 847.572 para 909.286; o total de terminais em serviço aumentou de 601.192 para 784.638; a taxa de Utilização de Terminais Instalados (UTI) passou de 70,9 por cento para 86,3 por cento; o total de telefones instalados subiu de 958.223 para 1.210.328; e o total de municípios com acesso ao sistema de Discagem Direta à Distância passou de 54, em 1979, a 64, em 1982, com a automatização de todas as sedes municipais do Estado do Rio de Janeiro.

Todos estes resultados — inclusive a colocação em serviço de mais 300 terminais — foram obtidos sem acréscimo do efetivo de empregados. “Na verdade — frisou Souto Jorge — o número de empregados que em 1979 era de 16.330 foi reduzido para 15.914, em 1982. E o item empregados/100 terminais diminuiu de 19,27 para 17,50 no corrente ano.

SOLUÇÕES

Souto Jorge acrescentou que até o momento não houve necessidade de reduzir o quadro de empregados na Telerj, por questões financeiras. Os 416 que deixaram a Empresa nos últimos três anos o fizeram por motivos de ordem administrativa e não tiveram suas vagas preenchidas. Para o presidente, “as dificuldades existem, mas procuramos encontrar a solução em outras áreas, investindo mais e economizando em outros custeios, através da redução de gastos com energia, combustível, viagens, diárias e alugueis.”

Em três anos e meio de administração, foram inauguradas 15 centrais telefônicas no Interior e quatro na Capital e a rede foi ampliada em mais 2.042 quilômetros em dutos e um total de 2.545 quilômetros de cabos aéreos e subterrâneos. Paralelamente a este de-

RECURSOS DO FNT

(Valores a preços médios de 1982)

(Cr\$ milhões)

FNT	1979	1980	1981	1982
RECOLHIDO	14.425	12.282	15.111	15.522
RETORNO	4.048	2.955	7.601	6.597
	35%	25%	50%	40%

OPERAÇÕES DE CRÉDITO

(Valores a preços médios de 1982)

(Cr\$ milhões)

ITENS	1979	1980	1981	1982
OPERAÇÕES DE CRÉDITO	19.733	25.692	8.027	1.518
AMORTIZAÇÕES E JUROS	18.748	26.715	29.839	16.681
SITUAÇÃO DA DÍVIDA (US\$ MILHÕES)	271,1	289,0	282,6	257,8

envolvimento, a frota de veículos da Telerj foi reduzida de 1.671 para 1.574, com uma previsão para o final de 1982 de mais uma redução de 206 veículos.

Diante deste quadro, Souto Jorge mostrou que os investimentos decresceram e se situaram na área de manutenção e de projetos já em andamento. Entretanto, “é evidente que este quadro não poderá permanecer, sob pena de não só congestionar o sistema existente, como deixar de atender, ainda que modestamente, a demanda reprimida, que já alcança o elevado número de 300 mil terminais — 200 mil na Capital e 100 mil no Interior.”

Após uma síntese de tudo o que foi feito na atual administração, Souto Jorge afirmou que a Empresa, embora de maneira parcimoniosa, retomou a contratação de terminais, assinando contratos com a antiga Standard Electrica, hoje pertencente ao Grupo Brasilinvest com o nome de Telbra S.A., e com a NEC — também nacionalizada pela Brasilinvest. O investimento se eleva, a preços de hoje, a Cr\$ 17 bilhões 500 milhões, a serem amortizados em três anos.

“No planejamento de nossa administração, concluiu Souto Jorge, fixamos as três metas fundamentais — prioridade para a rede, assinantes respeitados e empregados satisfeitos — mas estabelecemos, também, três objetivos a serem atingidos: melhoria da produtividade do homem, recuperação técnica do sistema telefônico e saneamento financeiro da Empresa. Hoje, metas e objetivos foram satisfatoriamente atingidos.

Assistiram à palestra o secretário geral do Ministério das Comunicações, Rômulo Villar Furtado; o presidente da Embratel, Helvécio Gilson; o presidente da Associação Comercial, Raul de Góes; Antonio Moreira Leite, do Conselho de Administração da Telerj; e empresários do Rio.

Em busca de maiores fatias do mercado



As indústrias de telecomunicações do Estado do Rio de Janeiro estão mudando, para acompanhar as novas tendências do mercado. Entre elas, a Standard Electrica — atual Telbra — e a Telletra do Brasil — hoje ABC Telletra — optaram pela nacionalização. E as brasileiras Induco, Unitel e Redentor, além da Ficap, diversificaram seus produtos para conquistar diferentes segmentos de mercado.

Antiga International Standard Electric começou a atuar no Brasil em 1927, quando implantou uma das primeiras emissoras do Rio de Janeiro, a Rádio Clube do Brasil, hoje Rádio Mundial. Dez anos depois a empresa passou a se denominar Standard Electrica, como associada brasileira da ITT — International Telephone and Telegraph Corporation. Mas, antes mesmo de funcionar como indústria, a empresa instalou o primeiro sistema de teletipo do Departamento de Correios e Telégrafos do Rio, em 1928, e a primeira central telefônica automática da então Companhia Telefônica Brasileira, hoje Telerj, em 1929.

Sua atuação sempre esteve ligada à história das telecomunicações no Brasil, por introduzir equipamentos e sistemas pioneiros, como os primeiros telefones automáticos, mesas

telefônicas automáticas PABX, primeiro sistema de microondas da América do Sul, ligando Rio a São Paulo, equipamentos de ondas portadoras transistorizados, sistema de barras cruzadas pentaconta, sistema de microondas transistorizado, sistema de multicanal VHF/UHF transistorizado e a primeira central trânsito internacional. Até hoje, a empresa já instalou mais de 1,7 milhão de terminais telefônicos no País, abrangendo 13 Estados e o Distrito Federal.

Toda sua linha de produção, que atingiu um índice de nacionalização da ordem de 98 por cento, se concentra no parque industrial de Vicente de Carvalho, ocupando uma área de 68 mil metros quadrados (com 42 mil metros quadrados de área construída), onde trabalham atualmente 3.650 empregados, dos

quais 335 de nível superior. Ali, são fabricadas centrais telefônicas públicas de pequena, média e grande capacidades de tráfego; centrais telefônicas privadas (PABX) de 30 a 9 mil ramais; aparelhos telefônicos; sistemas key system; sistemas chefe-secretária; equipamentos de transmissão; e fontes de alimentação.

NACIONALIZAÇÃO

A Standard Electrica foi a primeira empresa fabricante de equipamentos de comutação a ser totalmente nacionalizada. A nacionalização teve início em fevereiro de 1979 através da associação, à ITT, dos grupos Pereira Lopes Ibesa e Brasilinvest, que ficaram com 51 por cento do capital votante. Em setembro de 1981, o Brasilinvest adquiriu a totalidade das ações, se tornando sócio único da



Empresa. O mesmo grupo detém hoje 51 por cento das ações da NEC e criou a *holding* Brasilinvest Informática e Telecomunicações.

A Standard tem agora nova denominação, Telbra Sociedade Anônima. Seu vice-presidente, Arary Pinheiro Machado Junior, disse que, ao assumir o controle acionário da empresa, o Brasilinvest encontrou uma estrutura administrativa pesada. "A Standard, com 3.650 funcionários, era dirigida nos mesmos padrões da ITT, com 400 mil empregados em todo o mundo. Com isso, ela se tornou superburocratizada, lenta, comprometendo os resultados econômico-financeiros. Ou seja: a empresa não rendia o que podia."

— O primeiro passo para a revitalização da empresa foi a abertura de seu capital social, aprovada pela Comissão de Valores Mobiliários, com emissão de debêntures da ordem de Cr\$ 3 bilhões. E lançamos também um papel novo no mercado: a ação resgatável, prevista na lei das sociedades anônimas, que nunca havia sido negociada no País. Trata-se de uma parcela do capital adquirida pelo acionista, que pode ser resgatada pela empresa, com correção, após dois anos.

Segundo Arary, essa foi a forma de transmitir segurança ao novo acionista "que deu um charme especial ao lançamento". Com isso, a empresa reequilibrou seu capital, canalizando para a caixa mais Cr\$ 3 bilhões, totalizando Cr\$ 6 bilhões. Na área administrativa, a empresa se agilizou e modernizou sua linha de produção.

Na lista dos novos produtos da Telbra, estão em fase de lançamento o telefone gôndola com teclado e um sistema key system com teclado e viva voz, e já começa entrar em produção um KS totalmente eletrônico. Em 83, a empresa pretende lançar o PABX eletrônico.

Arary e os efeitos da nacionalização da Standard, hoje Telbra: reequilíbrio de capital, estrutura administrativa mais leve e modernização dos produtos.

Na área de informática, a novidade é o microcomputador didático, em final de desenvolvimento. No setor público, a empresa fabricou a central telefônica PC-SD tipo *container*, com capacidade para 1.400 terminais, já em funcionamento na cidade de Foz do Iguaçu, Paraná. Para o atendimento a pequenas comunidades rurais, a Telbra desenvolveu a central PCR-50, com capacidade para 52 assinantes, e um rádio RMX-61.

A Telbra detém hoje 25 por cento do mercado em comutação pública e pretende vender esse ano 120 mil linhas para atingir um faturamento mínimo de Cr\$ 17 bilhões. Para seu vice-presidente, uma das metas da empresa agora é reconquistar o mercado externo. A antiga Standard figurou em 79, no relatório do Geicom, em primeiro lugar na exportação de equipamentos de telecomunicações, que representaram, na época, 13 por cento do seu faturamento, e recebeu em 80 prêmio especial do *Million Dollar Exporter's Club*, que congrega as empresas que mais contribuem para o equilíbrio da balança comercial do País.

— Com a saída da ITT, perdemos diversos contratos. Nosso objetivo é reativar o setor de exportações, exatamente onde tínhamos maiores mercados: Peru, Argentina, Nigéria e Angola.

ABC TELLETRA

As atividades comerciais da Telletra no Brasil tiveram início em 1972, no setor de telefonia pública (multiplex telefônico e telessupervisão) e no setor de companhias elétricas (telessupervisão e ondas portadoras). As primeiras entregas de equipamentos produzidos no Brasil foram a partir de 1975, ano que sua fábrica foi inaugurada em Jacarepaguá, onde hoje se localiza a área industrial do Rio de Janeiro. O terreno, com 64 mil metros quadrados, tem atualmente 12 mil metros quadrados de área coberta. Ali trabalham 780 funcionários no desenvolvimento e produção de sistemas multiplex FDM de alta capacidade, multiplex TDM, de telessupervisão, de ondas portadoras e sistemas para linhas aéreas.

Em junho de 1981, a empresa foi nacionalizada, com a aquisição pelo grupo ABC de 51 por cento da totalidade do capital. Pertencem ao mesmo grupo a CTBC — Companhia de Telefones do Brasil Central, de Uberlândia, e a ABC Italtel (antiga AUSA), de Belo Horizonte, fabricante de equipamentos rádio, da qual o grupo ABC detém 71 por cento do controle acionário.

Com a nacionalização, a empresa passou a se denominar ABC Telletra Telecomunicações. Stephan Blank, gerente de marketing, esclareceu que



Blank, da ABC Telletra: ênfase em produtos com tecnologia brasileira.

sempre foi filosofia do grupo italiano atuar com empresas com capital majoritário de grupos dos países onde opera. A oportunidade surgiu com a portaria do Ministério das Comunicações, vinculando a aquisição de equipamentos pelas empresas do sistema à nacionalização dos fabricantes.

— A Telletra continua a mesma, em termo de qualidade e método de produção. E, sem dúvida, a nacionalização incrementou o desenvolvimento de novos produtos. Hoje a empresa tem, inclusive, uma Diretoria de Tecnologia.

Entre os novos produtos, Stephan destacou um novo multiplex PCM, projetado pelo Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Telebrás, em Campinas, que “apresenta uma concepção mais moderna, ocupa espaço e consome menos energia”. O multiplex PCM de primeira hierarquia multiplica a capacidade do par telefônico, permitindo 30 conversações simultâneas em cada par. E os de segunda e terceira ordens multiplicam essa capacidade para 120 e 480 conversações. Ainda este ano, a ABC Telletra vai partir para a produção dos terminais de fibra ótica ELO-34, desenvolvido pelo CPqD.

Além do Centro de Pesquisas da Telebrás, a Telletra firmou convênios com o Centro de Estudos em Telecomunicações da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro — CETUC, e está contactando mais três outras entidades brasileiras de pesquisas, para o desenvolvimento de novos produtos. Na área de informática, o grupo ABC fundou uma nova subsidiária, a ABC Sistemas Eletrônicos, com capital cem por cento nacional, que atuará também no campo de transmissão de dados e terá sua sede no Rio de Janeiro.

A ABC Telletra apresenta uma capacidade final de produção por ano de 30 mil canais multiplex FDM, 30 mil PCM, 150 sistemas de telessupervisão, 180 equipamentos de ondas portadoras e 80 terminais de fibra ótica no primeiro ano.

Atualmente, seu índice de nacionalização médio é de 90 por cento. No ano passado, a ABC Telletra foi a empresa que apresentou o maior faturamento em transmissão, de acordo com o Anuário dos Fornecedores do Sistema Telebrás 80/81, detendo atualmente 33 por cento do mercado. Também no ano passado, apresentou o maior volume de exportações do setor. Noruega, Líbia, Sudão e Quênia são os maiores mercados externos.

— Nosso objetivo é diversificar, inclusive, o tipo de usuários. A telefonia rural, por exemplo, representa um grande futuro. Juntamente com as demais empresas do grupo ABC, podemos atender cooperativas, fazendeiros, fornecendo desde o equipamento rádio à estação terrena para o sistema de satélites. Através da Italtel, vamos atingir os usuários que têm automóveis, com o sistema de telefonia móvel. E também o consumidor de informática e periféricos, produzindo acessórios ainda não fabricados no Brasil — disse Stephan.



Adolfo: a Induco amplia seu mercado, desenvolvendo sistemas como o de linhas compartilhadas, com tecnologia própria.

INDUCO

O primeiro ramo de atividade da Comércio e Indústria Induco — constituída em 1945 pelo grupo Lowdes & Sons — foi a importação de elevadores. Com o início da produção de elevadores no Brasil e o surgimento de barreiras à importação, a empresa passou a atuar no campo industrial, em 1961. No ano seguinte, seu controle acionário foi assumido pelo grupo que compõe atualmente a Indupar.

A criação da Embratel e o fortalecimento do setor das telecomunicações, em 1965, levaram a Induco a diversificar suas atividades, passando a produzir sistemas de suprimento de energia, compostos por grupos geradores automáticos, quadros de supervisão e controle, tanques e componentes para o sistema de abastecimento de combustível. A aceitação dos produtos pelo mercado de telecomunicações, hidrelétricos, siderúrgico e petroquímico fez com que a empresa investisse em pesquisa e desenvolvimento, resultando na produção de unidades de corrente contínua. Um contrato com a Mitsubishi Electric Corporation para o fornecimento de *know-how* para a fabricação de painéis de comando e distribuição modulados ampliou a sua linha.

Hoje, a Induco ocupa um terreno de 121.735 metros quadrados (com 21.000m² de área construída) na zona industrial de Santa Cruz, Distrito de Paciência, que centraliza as áreas industrial e administrativa. A empresa tem 840 empregados, dos quais 75 de nível superior, e apresenta a média mensal de produção de 170 equipamentos, na maioria fontes reguladoras de corrente contínua de telecomunicações (90 unidades por mês). A empresa detém, atualmente, cerca de 40 por cento do mercado de fontes para telecomunicações no Brasil.

O gerente administrativo da Induco, Adolfo Matoso Nunes, explicou que a fase atual do mercado faz com que a empresa volte à carga na diversificação da produção. Um novo produto da Induco, já no mercado, é o sistema de linhas compartilhadas, com tecnologia e desenvolvimento da empresa, que permite a utilização de uma mesma linha telefônica por dois assinantes. O sistema funciona no Rio na área da Cetel, e está sendo exportado pela Induco para o Equador e Colômbia. "A linha compartilhada é geralmente implantada em regiões com baixa



utilização do telefone, e faz parte do programa de popularização da telefonia", disse Adolfo.

Uma evolução do sistema, o multicompartilhador, está em fase de desenvolvimento no laboratório da Induco, com produção prevista para 83. Através dele, 128 assinantes poderão utilizar 16 linhas, ou seja, cada linha atenderá oito assinantes. Outros sistemas que passaram a ser fabricados pela Induco são o *No Break*, que garante o fornecimento ininterrupto de energia, e o *Ward Leonard*, para controle de motores de corrente contínua e equipamentos associados.



UNITEL

A Unitel Comércio e Indústria faz parte de um grupo de empresas que atuam na área das telecomunicações, juntamente com a Unitel Indústria Eletrônica e a Intelco Telecomunicações (que opera com o sistema BIP). No mercado há 13 anos, a primeira grande realização da empresa foi a instalação e manutenção do sistema eletrônico dos aeroportos internacionais do Rio de Janeiro e Manaus, desde radares até estacionamentos controlados por computador.

Com sede em Jacarepaguá, ocupando um terreno de 1.500 metros quadrados, a empresa tem 87 empregados que projetam e produzem equipamentos especiais para telecomunicações e informática (interfaces e memória para computadores, entre outros).

A Unitel teve recentemente uma participação pioneira no setor das telecomunicações, ao produzir, pela primeira vez no País, os primeiros módulos do Sistema de Tarifação e Supervisão — Sitasu, desenvolvidos pela Telerj, que conferem à manutenção da central telefônica uma rapidez nunca vista. Trata-se da Unidade de Registro de Tempos e

Eventos — URTE e a Unidade de Supervisão e Controle de Estação — USCE, implantados nas estações de São Cristóvão e Engenho de Dentro, e em fase de teste nas estações de Engenho Novo e Cidade Nova.

Agora, a Unitel vai partir para a produção de novos módulos do projeto Sitasu: a Unidade de Tarifação de Estação e a Unidade de Supervisão de Qualidade de Transmissão que, juntamente com as outras unidades, vão representar a solução nacional para os problemas de importação de equipamentos e a modernização do sistema brasileiro de telecomunicações.

O diretor executivo da Unitel, Ivan Janvrot Miranda, citou outro equipamento produzido pela empresa, o sistema de Teste Final Automático—TFA, que funciona nos Centros de Operações da Telerj. Ele testa a linha do assinante, no momento em que a telefonista do 0103 recebe a reclamação. “Com isso, a empresa fornece na hora prazos dentro da realidade, elimina as chamadas imprecisas, evita saídas desnecessárias para o campo e o acúmulo na mesa de exames de linhas”, explica Janvrot. Além da Telerj, o equipamento foi implantado em mais sete empresas do Sistema Telebrás.

Janvrot, da Unitel: a retomada da produção de câmeras de TV para circuito fechado e sistemas de controle de acesso por computador.

— A Unitel está se preparando, para superar as dificuldades que o setor atravessa nos dias de hoje — disse Janvrot. Ele pretende partir, agora, para a expansão de produtos desenvolvidos pela própria empresa e o incremento dos já existentes, para atingir novas fatias de mercado. Dois exemplos de novos produtos: a câmera de televisão para circuito fechado, que o próprio Janvrot utiliza em sua sala para observar o movimento de toda a empresa, e o sistema de acesso Linha 100, composto de cinco diferentes equipamentos, que controlam por computador o acesso de veículos a estacionamentos e pedágios, entre outras utilizações.



FICAP

No final dos anos 40, a Ficap — Fios e Cabos Plásticos do Brasil — iniciou a fabricação de cabos de energia com dielétricos sólidos, segundo padrões técnicos avançados para a época. Para atender à demanda crescente do mercado nacional, a Ficap se associou em 1965 ao grupo americano Anaconda International Corporation, com tecnologia na fabricação de fios e cabos elétricos. A expansão das telecomunicações no País fez com que a Ficap, em 1968, se associasse à L. M. Ericsson, indústria sueca.

Em 78, a empresa aumentou seu potencial fabril, através da aquisição da Elecab - Condutores Elétricos, voltada para a produção de fios e cabos de energia e telefonia, e fios esmaltados.

A Ficap hoje é a segunda maior empresa no mercado de fios e cabos para telecomunicações. Pioneira no Brasil na fabricação de cabos com capa APL, cabos coaxiais e PCM, a Ficap/Elecab oferece uma extensa lista de produtos. Entre eles, fios e cabos telefônicos isolados em papel e plástico para redes urbanas e rurais; cabos coaxiais para longas distâncias; cabos especiais para PCM; fios e



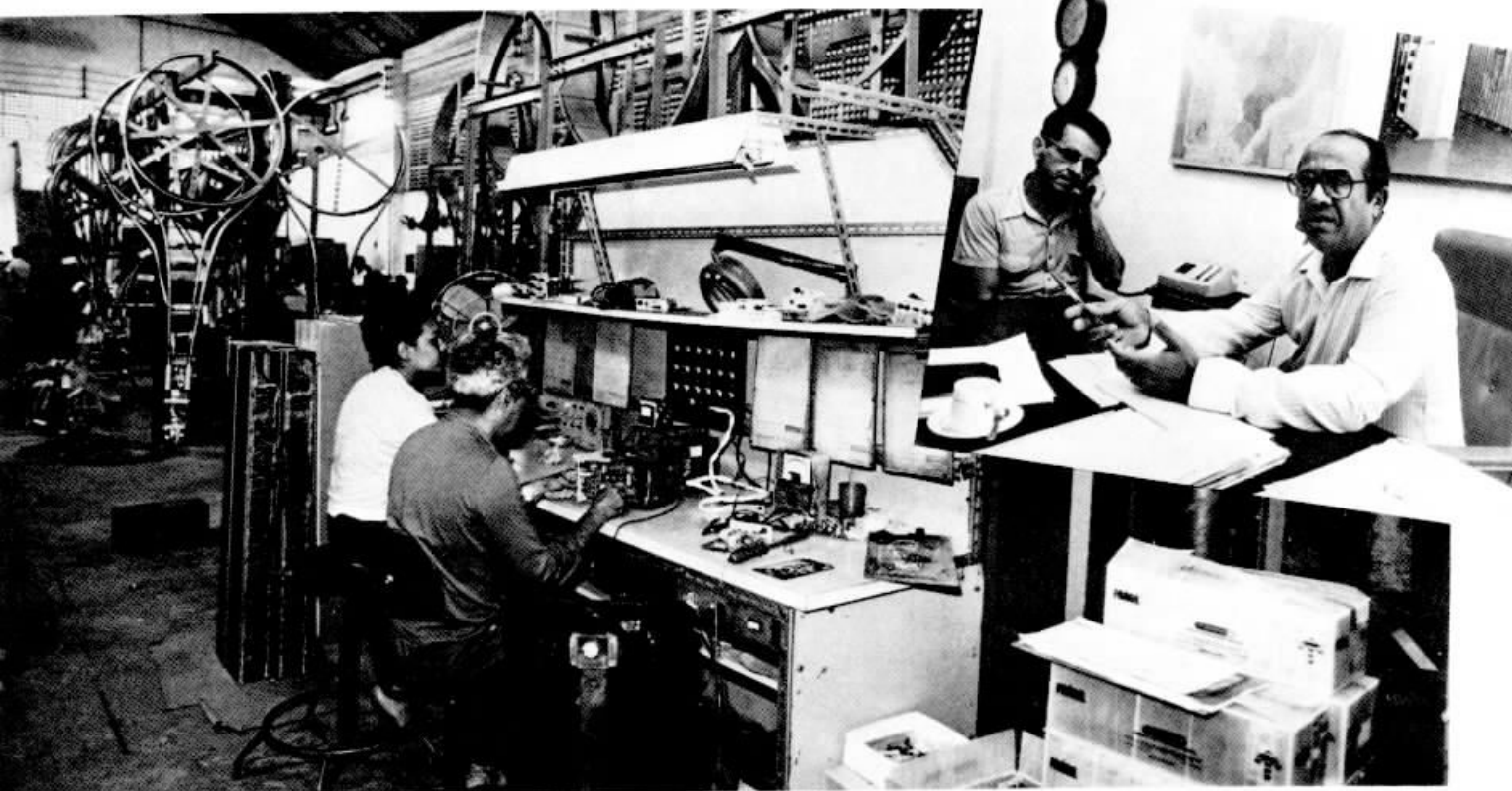
***Polido e Scarpa:
diversificação de produtos e
usuários, e exportações
ajudam a superar as
oscilações do mercado.***

cabos de energia para baixa e média tensão; cabos de comando, controle e proteção; cabos para indústrias navais e plataformas de prospecção de petróleo; fios e cabos para uso geral; e fios esmaltados.

Sua produção, no Rio, está concentrada na sede, que fica no quilômetro dois da Rodovia Presidente Dutra, num terreno de 100 mil metros quadrados, onde trabalham 1.091 empregados. A

fábrica, cujo processo industrial se inicia na laminação dos lingotes de cobre e termina nas operações de acondicionamento, pode produzir até 1.200 metros de fios telefônicos por minuto, formando cabos que chegam a 2.400 pares.

Apesar de deter atualmente 35 por cento do mercado de fios e cabos, a Ficap já começou a sentir os efeitos da retração no volume de compras. Seu gerente administrativo, Renato Polido, e o gerente de marketing,



**Expedito e Heraldo:
eletromedicina é mais um
mercado na mira da
Redentor.**

Hélio Scarpa, reconheceram que diversificar a produção ocasiona queda no faturamento, "mas garante o funcionamento da empresa". A conquista de novos usuários (como ferrovias e portos), a fabricação de cabos especiais (como, por exemplo, para interligação de computadores) e a intensificação das exportações foram as soluções encontradas pela Ficap para superar as oscilações do mercado.

REDENTOR

A Redentor S.A. Tecno-Industrial e Mercantil começou, em 1967, a atuar na área de metalurgia, produzindo ainda reguladores automáticos de tensão para máquinas copiadoras, de contabilidade, computadores e televisores. Em 1970 definiu seu ramo como indústria eletrônica e de telecomunicações, através das atividades de exportação, importação, fabricação e comercialização de produtos metalúrgicos, elétricos, eletrônicos, de estamperia e usinagem, além de serviços de reparos e consertos. A empresa se fortaleceu em 1972, ao adquirir o controle da FERCOR — Indústria e Comércio de Fogões, e da IET — Indústria Eletrônica e Telecomunicações, que fabricava

componentes para telefonia interurbana.

O grupo, constituído de três unidades industriais distintas, deu início no mesmo ano à incorporação física das empresas, centralizando suas instalações num terreno de 7.392 metros quadrados (dos quais atualmente 3.311 metros quadrados são de área construída), em Del Castilho. Até 73, o estabilizador de tensão foi o produto que mais contribuiu para o faturamento da Redentor. A partir de 75, sentindo a crise que atingiu o setor de eletrodomésticos, a empresa entrou decisivamente no mercado de telecomunicações, que passou a ser sua maior fonte de renda.

Hoje a empresa possui 370 empregados e já desenvolveu tecnologia própria. A Redentor fornece repetidores de frequência de voz para linhas de assinantes, troncos e entroncamento entre centrais; extensores de enlace, para supervisão de corrente contínua; adaptadores de sinalização, que operam como interface entre o equipamento multiplex e juntores ou telefones; bobinas de pupinização, destinadas a melhorar a resposta de frequência em cabos multipares; e repetidores de frequência de voz conjugados a extensores de enlace.

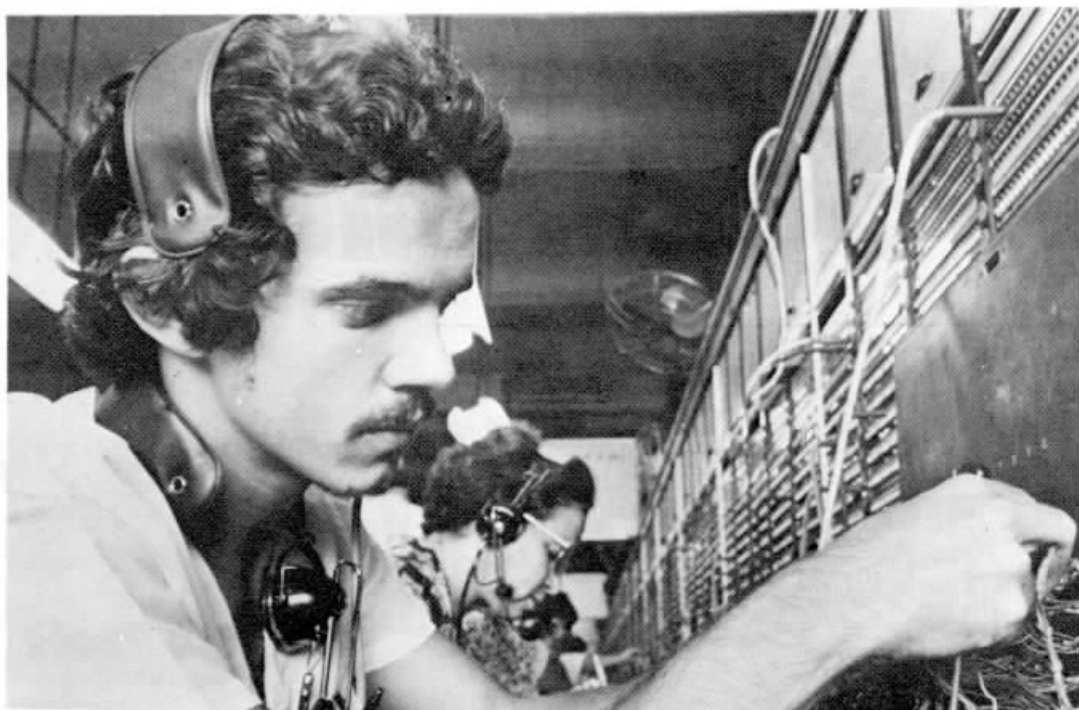
O diretor Industrial da Redentor, Heraldo Borges, disse que a filosofia da empresa é continuar desenvolvendo novos produtos — como discador automático, o viva-voz, e o tele-speaker (intercomunicador para residências) em fase de lançamento — e aperfeiçoar os já existentes. "Já estamos, por exemplo, na quarta geração de conversores de sinalização, atendendo às exigências do mercado. Estamos nos lançando também no setor de instrumentação e eletromedicina. Para isso estamos desenvolvendo um aparelho estimulador de nervos que, através de impulsos elétricos, age sobre as dores crônicas", explicou.

Na ponta do lápis, o presidente da Redentor, Expedito Cursino Alves, procurou demonstrar que a empresa se encontra em fase de ascensão. "Em 80, tivemos um faturamento da ordem de Cr\$ 179 milhões, passando em 81 para Cr\$ 480 milhões. Agora pretendemos fechar o ano de 82 com o faturamento de Cr\$ 1 bilhão. Estamos mais do que duplicando a cada ano, o que é uma posição privilegiada." A chave desse crescimento, na sua opinião, é a diversificação de produtos.

O novo padrão de qualidade



Implantada em 1.º de janeiro de 1981, a regionalização dos serviços de telefonia na Capital e Interior vêm dando evidentes provas de eficácia, como demonstram os resultados já alcançados. Entre os índices de melhoria dos serviços estão a queda no número de solicitações de conserto por 100 telefones e a redução do tempo de interrupção dos aparelhos por defeito de cabo. O melhor atendimento prestado aos assinantes é outro indicador dos benefícios trazidos com a regionalização, que conseguiu uma sensível redução do volume de mudanças de telefone com endereço negado por falta de facilidade e maior rapidez na instalação de carnês do plano de expansão.



Na Capital, já nos primeiros oito meses após a implantação da regionalização, as equipes da Região de Operações Centro (OCC) começaram a sentir os excelentes resultados da medida. "Nós mesmos não esperávamos atingir um bom nível de qualidade de serviços em tão curto tempo", diz Marcos Rodrigues, chefe da OCC. Para ele o sucesso dependeu, fundamentalmente, da valorização do gerente e da integração de áreas-chaves, como rede, comercial, comutação e tráfego.

"Antes da regionalização, a solução dos problemas era dificultada pelo excesso de *interfaces* entre as diversas áreas envolvidas. Hoje, o centro é totalmente atendido por um único órgão, a OCC. No centro, três distritos — Santa Rita, Tiradentes e Arcos — executam suas atividades do início ao fim, sem intermediários. Cada gerente passou a exercer seu poder de decisão em todas as áreas de operação do sistema".

Como resultado dessa medida, Marcos Rodrigues cita os índices de melhoria dos serviços: "Em um ano e meio, no Centro, evoluímos de 8,7 solicitações de reparos por 100 telefones, para 4,6 por 100, ou seja, reduzimos o índice à metade, numa curva inédita na Empresa, desde 1967".

Outro aspecto destacado pelo chefe da OCC é a melhoria, decorrente da regionalização, da capacidade de análise dos problemas, com reflexos positivos na redução do tempo de

reparos. Em julho último, por exemplo, a Região atingiu a marca dos 94,4% de reparos em 24 horas, "o que significa que estamos alcançando o padrão internacional — 95%. Esta é a melhor marca alcançada pela Telerj", diz Marcos Rodrigues.

A satisfação da equipe da OCC é reforçada pelo grande desafio

representado pelo centro da cidade, cuja rede é 90% subterrânea. "Enfrentamos o problema de maior repercussão, numa área onde se localizam empresas que são verdadeiras cidades, como a Petrobrás, que funciona como um PABX com 4 mil ramais", informa o chefe da OCC. A Região possui atualmente 150 mil terminais



Marcos Rodrigues: em todos os setores do Centro, a rápida melhoria dos serviços.

instalados, 245 mil aparelhos e 28 mil linhas privadas.

O assistente do chefe da OCC, Luiz Amor, também concorda com os bons efeitos trazidos pela regionalização, que "favoreceu o desenvolvimento de gerentes multifuncionais, através da valorização do pessoal da casa".

Iniciamos o ano de 82 com 600 carnês com mais de 24 meses, e hoje restam apenas 80, por problemas dos próprios assinantes. Tínhamos 700 assinantes negados por falta de números, hoje estamos com zero. Em janeiro, 2.500 linhas privadas se encontravam pendentes, número que agora se reduz para 1.500, também por problema extra-Telerj".

Para o chefe do Distrito de Operações Santa Rita, José Pires do Carmo, "a regionalização permitiu um verdadeiro confronto de culturas, entre rede e comercialização". Segundo ele, o Distrito de Santa Rita nunca foi crítico "e tem a vantagem de centralizar todas as ligações que chegam e saem do Rio de Janeiro". Mas foram enfrentados problemas como carnês em atraso de mais de 24 meses e pedidos de mudança pendentes há um ano.

"Hoje, zeramos esses dois itens. E mais: quem compra agora um telefone em Santa Rita, tem seu aparelho instalado em 17 dias. Tudo isso se tornou possível a partir da regionalização, que formou na Telerj uma nova geração de gerentes".

estabeleceu entre os Distritos, em busca do aprimoramento dos resultados".

Em Tiradentes, a taxa de solicitações de reparo por 100 telefones baixou de 11 para 6,5 e o índice de atendimento de reparos em 24 horas chegou aos 95%, "um bom indicador, resultado da motivação do pessoal". O tom de discar em três segundos, cuja meta fixada pela Telebrás é de 98%, atingiu em Tiradentes os 98,5%, "portanto acima da média, apesar de contarmos com cinco centrais rotativas e apenas duas pentacontas".

Adhemar Pineschi, chefe do Distrito de Operações Arcos, destaca a flexibilidade da regionalização, "que agrupou as células básicas do sistema — central, rede e comercial".

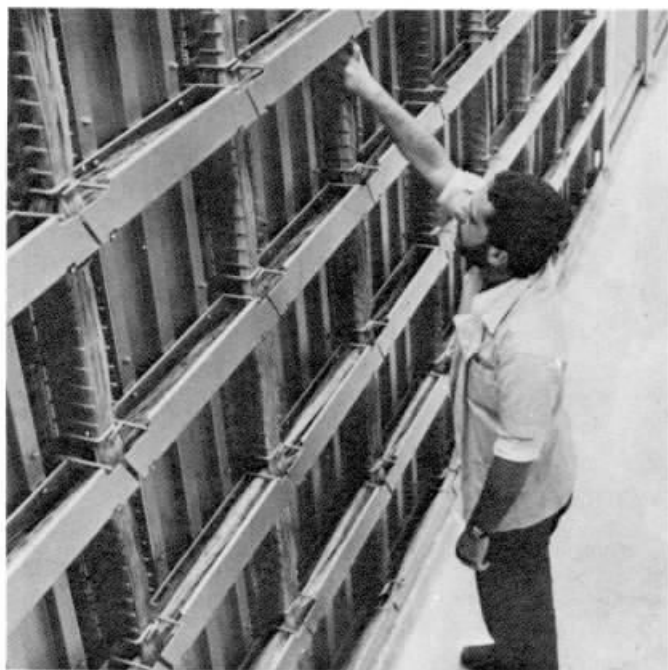
— Houve uma inversão de valores. Um microproblema de antigamente passou a ser o macro de hoje, já que ao invés de estar diluído em várias



A regionalização valorizou o pessoal da casa.

áreas, ele pertence ao nosso distrito, que é uma área geográfica menor.

Para Adhemar, um dos resultados mais significativos da regionalização pode ser medido pelos índices de solicitações de reparo por 100 assinantes: "Em Arcos, baixamos a marca para 2,3, um dos melhores índices do Brasil". O melhor atendimento aos assinantes foi outro fato de evolução, segundo o chefe do Distrito Arcos".



Região de Operações Sul: uma equipe integrada.

CHAVE DO SUCESSO

"Criada no início de 1981, a Região de Operações Sul (OCS) continua hoje praticamente com a mesma equipe. Em nosso primeiro ano de atividades, a principal preocupação foi a arrumação da casa nova, de modo a resolver a problema dos terminais vendidos e não atendidos. Nosso trabalho rendeu excelentes frutos: em um ano, conseguimos instalar 24 mil terminais, praticamente atendendo todos os carnês vendidos".

A afirmação é do chefe da OCS, Luiz Felipe da Silva Alves, para quem "a mudança da filosofia de trabalho, adequando-se à nova estrutura através de um processo de formação e gerência de sistema, e não de gerência de processos de um sistema", é a chave do sucesso alcançado com a regionalização.

Em 1982, partimos para um trabalho de redução dos índices de defeitos e os resultados já obtidos são os melhores possíveis. Com um total de 276.940 terminais, temos uma média diária de 112 telefones interrompidos, o que significa um percentual de apenas 0,04%".

Assim como Luiz Felipe, o assistente da OCS, Pedro Paulo Oliveira, também é de opinião que a regionalização trouxe importantes benefícios. Para ele, a grande

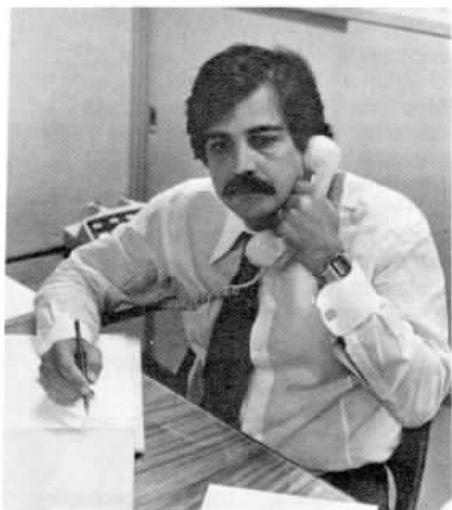
vantagem foi "colocar sob a mesma pessoa todos os segmentos da operação telefônica".

"A regionalização envolveu uma mudança de mentalidade em praticamente 12 mil empregados, dando uma visão mais empresarial a eles, e maior estabilidade das gerências, agora com mais tranqüilidade para se programarem a médio e longo prazos".

Eduardo Levy, chefe do Distrito de Operações Leblon, aponta como uma das vantagens da regionalização sua característica multifuncional, "na qual a responsabilidade não é diluída".

"O melhor testemunho dos bons resultados da regionalização são os indicadores de atendimento a assinantes que vêm, a cada dia, melhorando sensivelmente", prossegue.

Segundo ele, antes do início da regionalização, a média de solicitação de reparo por 100 telefones era superior a 10. Hoje, os números indicam apenas seis solicitações por 100 telefones, "o que significa que, com menos de dois anos de regionalização, evoluímos mais rapidamente do que em cinco anos".



Luiz Felipe: nova filosofia.

Além disso, o Distrito está completando 90% das ordens de serviço em apenas três dias úteis, deixando de executar apenas 7% das ordens de serviço que vão para a rua. Antes da regionalização, só 20% das ordens de serviço eram completadas em três dias úteis, enquanto que 30% das que iam para a rua não eram executadas.

Com relação ao atendimento de carnês, o Distrito Leblon tem hoje "apenas um carnê com mais de 24 meses e assim mesmo porque não conseguimos localizar o assinante que

Taranto: na Região de Operações Norte — que inclui estações como a Cidade Nova — resultados altamente satisfatórios.



se mudou e não informou o endereço novo".

Eduardo Levy destaca ainda o atendimento de reparos — em torno de 85% em até 24 horas — e os pedidos de mudança negados por falta de facilidade, afirmando que há mais de um ano não existem pedidos pendentes.

Para o chefe do Distrito de Operações Leme, Reinaldo Santos, a principal vantagem da regionalização é o poder de decisão de cada chefia, "o que resultou em melhor atendimento para o assinante".

"No início da regionalização, tínhamos 477 pedidos de mudança negados por falta de facilidade e 700 carnês não atendidos, 53 dos quais com mais de 24 meses. Hoje, não temos nenhuma mudança pendente e apenas 30 carnês negados por falta de facilidade, mas nenhum desses com mais de 24 meses".

Outra melhoria trazida com a regionalização, segundo Reinaldo, é o atendimento ao público na loja de Copacabana, com a redução do tempo de espera para uma média de dois minutos. Antes da regionalização,

essa espera podia chegar até a três horas.

Roberval Chamat, chefe do Distrito de Operações Praia, também considera a nova estrutura da maior importância para a melhoria do atendimento.

"Quando o Distrito entrou em operação, tivemos de enfrentar sérios problemas, principalmente os ligados à rede externa, com vários serviços provisórios por causa do metrô. Os indicadores já mostram a melhoria do serviço, como é o caso das ordens de serviço pendentes de atendimento, em torno de 1.300, em janeiro de 81. Hoje, todas estão sendo atendidas. No setor de reparos, tínhamos 13,3 solicitações por 100 telefones e estamos agora com 7,5, graças à implantação do setor de triagem, que permite diminuir o índice de solicitações através do combate à reclamações repetidas".

PODER DE DECISÃO

Com um efetivo de 2.500 empregados e um total de 258.100 terminais instalados, a Região de Operações Norte (OCN) também vem

apresentando resultados operacionais altamente satisfatórios decorrentes da regionalização.

Segundo o chefe da OCN, Alfredo Taranto, a nova estrutura contribuiu para a redução de custos e de material, "além de ter valorizado o poder de decisão, a partir de janeiro de 81".

"Muitas vezes, um órgão não tinha condições de desempenhar uma tarefa administrativa ou operacional. Além da fusão de princípios de direção, o apoio das diretorias das Empresas contribuiu bastante para o êxito da regionalização. A Diretoria Administrativa, por exemplo, forneceu viaturas e material e a Diretoria Econômica-Financeira colaborou na parte de carnês e distribuição de recursos".

Para Alfredo Taranto, essa foi uma mudança radical e salutar no modo de agir e de resolver os problemas da Empresa. Com isso concorda o assistente do chefe da OCN, Gino Giovanni Ianni, também entusiasmado com os resultados. Ele diz que a regionalização melhorou o atendimento das solicitações e da própria qualidade do serviço, "pois



Com os Centros de Operações, a sensível redução dos índices de defeitos.

toda a equipe passou a encarar os problemas até sua fase final de solução”.

Sergio Maurício dos Santos, chefe do Distrito de Operações Cidade Nova, considera fundamental o trabalho desenvolvido junto à rede aérea — ponto crítico da região. A média mensal de 12,5 reclamações de defeitos por 100 telefones, em janeiro de 81, baixou, em julho de 1982, para 8,5 reclamações por 100 telefones. Segundo ele, o resultado se deve à realização de serviços de proteção elétrica, renovação de cabos, arrumação das caixas e aprimoramento do sistema de alarmes, tornando a rede mais confiável.

“No início da regionalização, tínhamos 200 carnês comercializados e não atendidos, com mais de 24 meses. Hoje estamos com apenas 21 carnês nestas condições, a grande maioria dependendo exclusivamente, dos assinantes”.

No Engenho de dentro, o Distrito de Operações conseguiu, em um ano e meio, uma redução de 40% no índice de reclamações de defeitos. A afirmação é do chefe do Distrito, Rogério Campos Paiva, que aponta como fator principal do sucesso, a conscientização dos empregados em todos os níveis — rede, comercial e comutação.

“Em vez de o homem trabalhar por si, ele leva em conta a própria satisfação do usuário. Com esse espírito, pretendemos atender, até final de dezembro, 8.800 carnês e 1 mil solicitações de mudanças de endereço na área de Engenho de Dentro, pendentes desde março último. Mas só temos seis carnês com prazo vencido, todos dependendo dos próprios assinantes”.

O Distrito de Operações Engenho de Dentro apresenta uma característica especial: a rede aérea, freqüentemente sujeita a descargas elétricas. O trabalho de proteção das laterais, em fase de execução, já está eliminando o processo, de acordo com o número mensal de solicitações de defeitos por 100 telefones: 14,8, em janeiro de 81, e 8,5, em julho de 82.

Na opinião do chefe do Distrito de Operações Ramos, Ubiratan Bezerra Pereira, a centralização das diversas áreas do sistema em uma única gerência, eliminando os entraves burocráticos, administrativos e

operacionais que existiam entre os órgãos envolvidos no atendimento ao assinante, é um dos grandes benefícios decorrentes da regionalização dos serviços. Ele cita, ainda, o estímulo a uma competição saudável, através da consolidação dos resultados operacionais e da autonomia para decisões.

Em Ramos, a média mensal de solicitações de conserto por 100 telefones caiu de 14 para nove, em um período de 18 meses. O atendimento ao assinante é outro item que merece destaque, com uma previsão de instalação de 2 mil carnês até o final de 82.

Sérgio Rusak, chefe do Distrito de Operações Tijuca, adianta que hoje, em sua área, não existe nenhum carnê com mais de 24 meses para ser atendido.

Para ele, “o assinante foi o maior beneficiado com a regionalização”. Através de um trabalho integrado — comercial, comutação e rede — foram obtidos resultados bastante positivos. Agora, os pedidos de serviço são atendidos em 48 horas, nos casos que independem de terminal. Houve ainda uma melhoria no atendimento mensal de reclamações de defeitos por 100 telefones, passando de 15,4, em janeiro de 81, para oito, em julho de 82.

DIVERSIFICAÇÃO

A Região de Operações Sul-Fluminense (OIS) ocupa área 16 vezes maior do que a cidade do Rio de Janeiro, com uma população estimada em 4 milhões e 200 mil habitantes. A dispersão da população e a diversificação da região são características importantes: há zonas típicas de turismo, como Parati e Angra dos Reis, e as cidades serranas de Petrópolis, Teresópolis e Friburgo; áreas com elevada densidade demográfica, a exemplo de Nilópolis e Nova Iguaçu; e cidades essencialmente industriais, como Volta Redonda e Resende.

A administração da Região está dividida em três Distritos de Operações: Baixada Fluminense, Serrano-Fluminense e Sul-Fluminense.

Uma das metas prioritárias da OIS, de acordo com o chefe da Região, Armando Martins, é o crescimento do

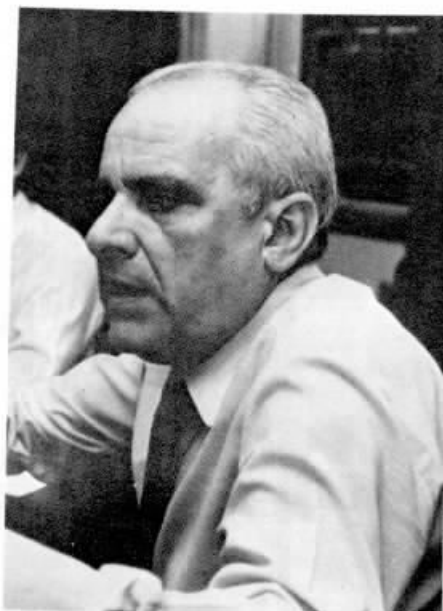
índice de UTI (Utilização de Terminais Instalados), atualmente em 94,7%. Isso significa que, de um total de 135.760 terminais instalados, 128.526 se encontram em serviço e geram, conseqüentemente, renda para a Empresa.

Dentro do Projeto UTI, a OIS está realizando um importante trabalho com colaboração da Diretoria Técnica. Mais de 2 mil terminais que não estavam sendo utilizados passaram a cursar tráfego, em conseqüência de uma série de alterações feitas nos órgãos das centrais telefônicas.

Em relação ao indicador de solicitação de conserto por 100 telefones, a Região estava, em janeiro de 81, com uma taxa de 8,1% e, nos últimos três meses, alcançou o índice de 4%, que é o objetivo da Telebrás a nível nacional. O item defeitos em equipamentos de assinantes também demonstra os bons resultados obtidos pela OIS: 2,6% nos últimos três meses, contra 4,3%, em janeiro de 81. E os defeitos em rede de cabos foram consideravelmente reduzidos, atingindo uma média mensal de 0,37%. Esses resultados foram conseguidos através de um intenso trabalho de manutenção preventiva, em desenvolvimento nas áreas de rede e cabos e de equipamentos de assinantes.

No Distrito de Operações Baixada Fluminense, o sistema de gerência de telefones públicos existentes na área é de extrema importância, segundo o chefe do Distrito, Roberto Nunes Pecly.

"A Baixada Fluminense conta com uma população de 2 milhões e 400 mil habitantes, 53 mil terminais instalados e um índice de 2,5 telefones/100 habitantes. Para atender a grande demanda de telefones públicos houve, em 1981, um acréscimo de 25% no número de aparelhos. Para este ano, esperamos chegar ao final de dezembro com um acréscimo de 20%, o que totalizará 907 telefones públicos. Grande parte desses aparelhos estão instalados em conjuntos residenciais e, futuramente, poderão ser substituídos por TP's comunitários".



Armando Martins: a meta é o crescimento do UTI.

Outra melhoria ocorrida na área da Baixada foi a reforma e ampliação da loja de atendimento ao público em Nova Iguaçu, local que, atualmente, oferece condições ideais aos usuários que procuram a Telerj. Para complementar a melhoria das condições de atendimento à população da Baixada, também estão previstas reformas na loja que atende o público e no posto telefônico de Duque de Caxias, com conclusão prevista para 1983.

No Distrito de Operações Serrano-Fluminense, seu chefe, Rossini Thales Couto Júnior, comenta, entusiasmado, que a área foi a primeira a ter seu centro de operações, em atividade desde 1979. Para a implantação do CO, foram desenvolvidos diversos protótipos do TFA (mesa de Teste Final Automático), facilitando a identificação dos defeitos reclamados e agilizando o reparo.

"Operacionalmente, o CO do Distrito Serrano-Fluminense centraliza o processo de atendimento de solicitações de serviço, reparo, contas e planos de expansão de 16 sedes municipais e 55 localidades, com 42.500 terminais em serviço",

ressalta Rossini, citando os excelentes resultados obtidos, como melhoria da qualidade dos serviços prestados, redução dos gastos com combustível e racionalização da mão-de-obra.

No Distrito de Operações Sul-Fluminense estão concentrados os grandes usuários da região, contribuindo com o maior faturamento médio por terminal instalado e em serviço em toda a área da OIS.

"Para isso, damos um atendimento especial a empresas como Furnas, com 120 LP's interurbanas; Companhia Siderúrgica Nacional, com 300 troncos; Dupont do Brasil, Metalúrgica Barbará e todo o parque industrial da Xerox, em Resende", diz o chefe do Distrito, Jorge Fernandes.

A implantação do novo posto de serviço de Angra dos Reis, dotado também de ambiente para atendimento comercial, evitou o deslocamento dos assinantes até Volta Redonda, como ocorria anteriormente. O novo PS oferece maior conforto e atende, principalmente, ao grande número de turistas que visitam a cidade.

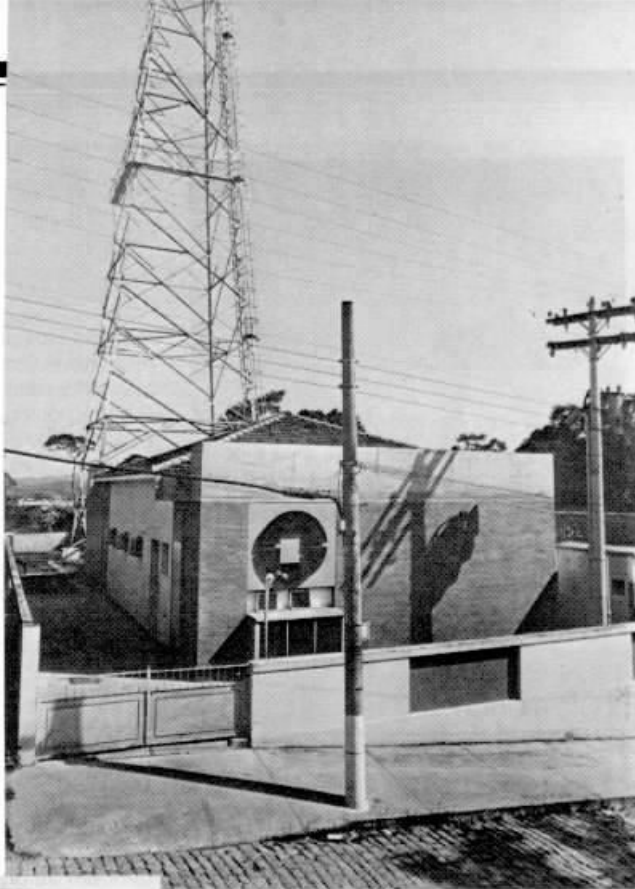
DINÂMICA GERENCIAL

"Na verdade, a regionalização existe no Interior há cerca de 10 anos. Mas a reestruturação ocorrida em janeiro de 81 permitiu maior dinâmica gerencial, uma vez que a sede da Região se deslocou para sua própria área de atuação", observa o chefe da Região de Operações Norte-Fluminense (OIN), Lázaro José de Brito.

Em termos de qualidade de serviço, o Norte-Fluminense conseguiu zerar os pedidos de mudança e as instalações de telefones e carnês comercializados há mais de 24 meses, excluindo a área de Itaipu e praias próximas, que começaram a ser atendidas em outubro passado, com a ativação de uma nova central telefônica.

Hoje, a grande preocupação da Região é a alta demanda reprimida. Há um total de 99.600 terminais instalados; entretanto, os 91.429 terminais em serviço permitiram uma excelente taxa de UTI, da ordem de 92%.

As estações telefônicas operam na extensa área do Norte-Fluminense.



Lázaro: dados comprovam o bom atendimento.

O chefe da OIN cita ainda alguns dados estatísticos que comprovam o desenvolvimento na Região. O primeiro se refere ao atendimento a linhas privadas de telex e dados, que estão sendo reparados no máximo em três horas, para a totalidade dos defeitos reclamados nos dois Distritos: Leste e Norte-Fluminense. Outro dado importante é uma experiência inédita na empresa: a pressurização de cabos aéreos, em fase de execução da OIN.

"A Região de Operações Norte-Fluminense promoveu a integração e troca de experiências e o debate das diretrizes, metas e objetivos, feito pelos nossos gerentes. Assim, instituímos a reunião anual de gerentes — até o nível de chefe de seção — na qual cada participante aborda, através de palestras, os problemas operacionais de sua área e apresenta soluções técnicas", observa o assistente do chefe da OIN, Jorge Alberto Fonseca.

Até o momento, houve duas reuniões, "com resultados excelentes" diz Lázaro. E acrescenta: "Dessa forma, a Região conseguiu formar uma equipe coesa, onde todos se conhecem e contribuem com novas idéias". Além desse encontro, a OIN faz ainda uma reunião mensal com os chefes de divisão, para análise de seus programas de trabalho e indicadores de qualidade de serviço.

Trinta e três prédios, incluindo 21 centrais telefônicas, almoxarifados e estações interurbanas integram a área atendida pelo Distrito de Operações Leste-Fluminense: Niterói, São Gonçalo, Magé, Itaboraí, Rio Bonito, Maricá, Cabo Frio, Araruama, São Pedro d'Aldeia, Saquarema e Silva Jardim. Os 1.572.000 habitantes que vivem nessa área representam 30% da população de todo o interior do Estado.

Segundo o chefe do Distrito, José Mauro Rodrigues, o Leste-Fluminense conta com um complexo sistema de entroncamento interurbano, com 3.041 circuitos terminados no Distrito, além dos que passam pelas localidades que integram a área. Esses circuitos têm uma taxa de interrupção de apenas 0,03% de seu tempo de funcionamento. A qualidade do serviço é consequência da manutenção preventiva bastante eficaz", destaca José Mauro.

Outra característica do Distrito é a velocidade dos despachos nos centros de operações existentes em Niterói e Cabo Frio e o perfeito funcionamento dos centros de manutenção da rede em Icarai, Niterói, Alcântara, Rio Bonito, Cabo Frio e Araruama.

O Distrito de Operações Norte-Fluminense é responsável pelos serviços de telefonia nos municípios de Macaé, São João da Barra, Campos, Conceição de Macabu, Casemiro de-Abreu, São Fidélis, Cambuci, Itaocara, Santo Antônio de Pádua, Porciúncula, Natividade, Bom Jesus de Itabapoana, Itaperuna, Miracema e Laje de Muriaé. São 16 centrais telefônicas locais, uma central-trânsito e 10 estações-rádio, para uma área equivalente a 33% da superfície do Estado do Rio.

Como informa Paulo Soares Pinho, chefe do Distrito, o Norte-Fluminense é a área de maior dispersão geográfica da Telerj e, por isso, demanda um grande consumo de quilometragem de viaturas. Atende a 105 postos de serviço e dispõe de 3.729 circuitos interurbanos instalados.

"O Norte-Fluminense experimenta, atualmente, um grande crescimento econômico e é o maior produtor de petróleo do Brasil, sendo responsável por 110 mil barris/dia, o que equivale a 40% da produção nacional. O Distrito está atento para isso, uma vez que o telefone é básico para o progresso".

Com relação à qualidade dos serviços, Paulo Pinho destaca a rapidez na remoção dos defeitos e os bons índices de completamento de ordens de serviço". Os ótimos resultados atingidos se devem a uma eficiente manutenção preventiva, à recente implantação dos CO's de Campos e Itaperuna e ao próprio clima de motivação dos empregados".

Um balanço do setor



Em conferência na Escola Superior de Guerra, sobre Política de Comunicações, o ministro Haroldo Corrêa de Mattos fez um relato do desenvolvimento das comunicações no Brasil, desde a criação de seu Ministério até a fase atual. Com a apresentação de dados estatísticos, Corrêa de Mattos mostrou o crescimento no setor das telecomunicações. "Sem haver diminuído nosso empenho na indispensável tarefa de expandir e modernizar o Sistema Nacional de Telecomunicações, fundamental ao progresso do País, alargamos nossas vistas para o aspecto social das telecomunicações e para a exploração intensiva das atividades de marketing", disse o ministro.

Inicialmente, o ministro Haroldo Corrêa de Mattos lembrou os anos que antecederam o movimento revolucionário de 1964, quando uma grave crise no setor de comunicações do País refletia negativamente no desenvolvimento e na própria segurança nacional. "O Brasil, pioneiro em comunicações na América Latina, encontrava-se, ao iniciar-se a década de 60, em indiscutível inferioridade perante os países do Terceiro Mundo", disse ele.

Com relação aos serviços públicos de telefonia, o ministro lembrou que eram executados por mais de 800 concessionárias, que operavam sem uma coordenação central e, conseqüentemente, sem homogeneidade técnica e operacional. "Se acrescentarmos a tudo isto à inexistência de uma política tarifária que garantisse a própria sobrevivência dos serviços, teremos o pano de fundo sobre o qual se projetava o colapso iminente das comunicações brasileiras", afirmou.

Diante daquela situação, foi aprovado o Código Brasileiro de Telecomunicações (Lei n.º 4.117, de 27/08/62), da maior importância para o setor. Pela ordem cronológica de implantação, o ministro citou as principais providências decorrentes do Código: criação do Contel, em 1962; constituição da Embratel, em 1965; unificação dos poderes concedentes, concentrados na União; criação do Ministério das Comunicações, em 1967; criação da Telebrás, em 1972, como empresa *holding* das empresas de telecomunicações; criação das empresas estaduais de telefonia (empresas-pólo), as quais, com a Telebrás e a Embratel, operam o Sistema Nacional de Telecomunicações.

TELECOMUNICAÇÕES, UM DESAFIO À ENGENHARIA BRASILEIRA

Segundo Haroldo Corrêa de Mattos, as telecomunicações haviam sido excluídas das metas prioritárias dos governos que antecederam Castello Branco e exigiam imediata ordenação. "Coube inicialmente à Embratel, usando exclusivamente a inteligência da engenharia brasileira, enfrentar este desafio", afirmou, revelando que dispunha para as comunicações nacionais de um acanhado sistema de

microondas interligando Rio, São Paulo, Belo Horizonte e Brasília, extremamente congestionado.

As primeiras medidas foram a instalação de troncos de microondas que asseguraram a intercomunicação de todas as capitais brasileiras. Como fatos marcantes desta fase, Corrêa de Mattos citou a implantação dos grandes troncos e o ingresso do País na comunidade do satélite Intelsat — International Telecommunications Satellite. Com o auxílio de gráficos, ele mostrou duas fases bem distintas na área de telecomunicações: antes e depois da ação pioneira da Embratel. E destacou a importância dos recursos obtidos através do Fundo Nacional de Telecomunicações — FNT, que permitiram a concretização dos projetos daquela primeira fase.

"Infelizmente, a partir de 1976, a situação começou a se alterar. O FNT, que revertia integralmente para o setor, foi progressivamente repassado ao Fundo Nacional de Desenvolvimento, de que resultaram percentuais cada vez menos expressivos para as telecomunicações", revelou o ministro. E demonstrou que a atualização tarifária não atende às necessidades do setor: "Podemos afirmar que as tarifas dos serviços telefônicos, no Brasil, especialmente as urbanas, são das mais baixas do mundo. Nosso País é um dos poucos que ainda dá direito a chamadas (pulsos) livres locais, favorecendo os assinantes de menor renda". Com o auxílio de transparências, ele fez um confronto entre a evolução das tarifas e a do Índice Geral dos Preços, mostrando que se ampliou a diferença entre ambos. Do mesmo modo, demonstrou a defasagem das tarifas em relação ao custo de vida e ao salário mínimo.

Após revelar que a insuficiência de remuneração atingiu nos últimos três anos a soma aproximada de Cr\$ 43.000 milhões, a preços médios de 1980, Corrêa de Mattos disse que a Telebrás não é uma empresa deficitária, "embora a maior parcela do lucro contabilizado decorra do saldo credor da correção monetária, tendo assim origem contábil e não operacional". E concluiu: "Vale enfatizar que a Telebrás, sociedade por ações e empresa de economia mista, deve atuar como empresa privada,

visando lucro, gerador do progresso, fundamento do capitalismo e, por decorrência, indispensável aos atendimentos de natureza social”.

OS ANOS 70

Ao explicar a difícil situação dos serviços telefônicos no início da década de 70, Haroldo de Mattos disse: “A Embratel voltava-se inteiramente para o Sistema Básico, com o objetivo de dotar o País de infra-estrutura de telecomunicações interestaduais e internacionais, mas esbarrava em uma telefonia urbana e local de baixa qualidade, geradora de graves problemas operacionais.

Segundo o expositor, a situação levou o Governo a optar pela estatização das concessionárias. A Telebrás foi criada em 1972, com o encargo de planejar e executar o controle das telecomunicações de interesse nacional. Hoje ela controla 95% dos terminais instalados no País. Em cinco anos de atuação, o número de terminais instalados ampliou-se de 1,69 para 4,44 milhões. Seguindo orientação do Ministério das Comunicações, a Telebrás deu prioridade à aquisição de equipamentos por indústrias nacionais.

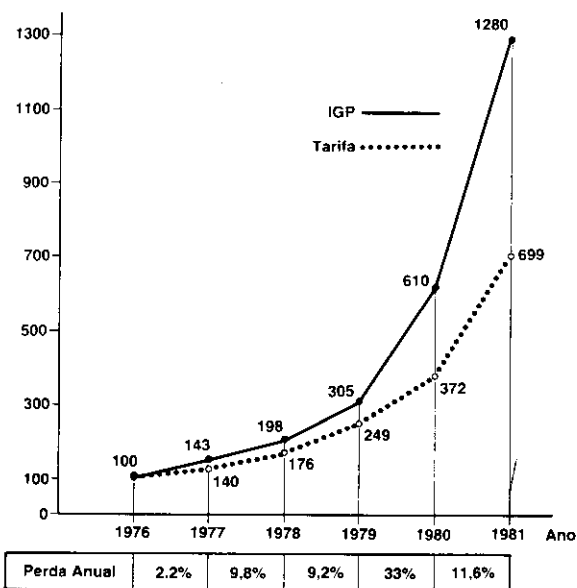
“No entanto, aquele ritmo de expansão decresceu com o início da crise do petróleo e com a retirada progressiva dos recursos do FNT. E teve início a fase de aprimoramento da qualidade dos serviços telefônicos,” explicou o ministro. Com a ajuda de gráficos, ele demonstrou a expressiva diminuição do número de solicitações de consertos no período de 1975 a 1981. Paralelamente, os serviços de atendimento foram dinamizados, permitindo que 85% dos pedidos de conserto sejam atendidos em 24 horas. Quanto ao indicador *Tom de Discar* — que significa o tempo decorrido entre o levantamento do fone e o ruído de discar — a meta exigida pela Telebrás (.8%) foi atingida ainda em 1981. A evolução da taxa de completamento de chamadas DDD revela o crescimento de 28% a 51% no período de 1974 a 1981. Finalmente, a evolução do número de telefones por empregado revela que em 1974 cada empregado atendia a 37 telefones, enquanto em 1981 esse número subia para 82.

MODERNIZAÇÃO

Atualmente, além da expansão e modernização do Sistema Nacional de Telecomunicações, existe no Ministério das Comunicações a preocupação com o aspecto social e a exploração intensiva das atividades de *marketing* (conjunto de estudos e medidas que prevêm, estrategicamente, o lançamento e a sustentação de um produto ou serviço no mercado consumidor, garantindo o bom êxito comercial da iniciativa).

Como explicou o ministro, os dois enfoques — aspecto social e *marketing* — se complementam: “O atendimento social, servindo a áreas carentes, é, em geral, deficitário; o esforço de *marketing*, valendo-se da infra-estrutura já impalantada, proporciona receitas compensadoras. Em qualquer caso, especial atenção foi dedicada às prioridades nacionais: agropecuária, poupança de combustível e desburocratização.

Evolução dos Índices de Tarifa e IGP



Com programas de telecomunicações que procuram atender ao maior número possível de usuários, o Ministério das Comunicações busca:

- **Popularização** — acesso ao serviço telefônico pela população de menor poder aquisitivo, através de telefones comunitários, linhas compartilhadas e telefones semipúblicos;

- **Interiorização** — oferta de serviços de telecomunicações às comunidades do interior, particularmente aos assinantes situados em áreas rurais, através da telefonia rural, serviço compartilhado rádio-telefone e postos de serviço;

- **Suporte de negócios** — oferta de serviços que sirvam de apoio à modernização das atividades econômicas, através do Serviço Interurbano Franquado (Sifra), comunicação de dados e videotexto;

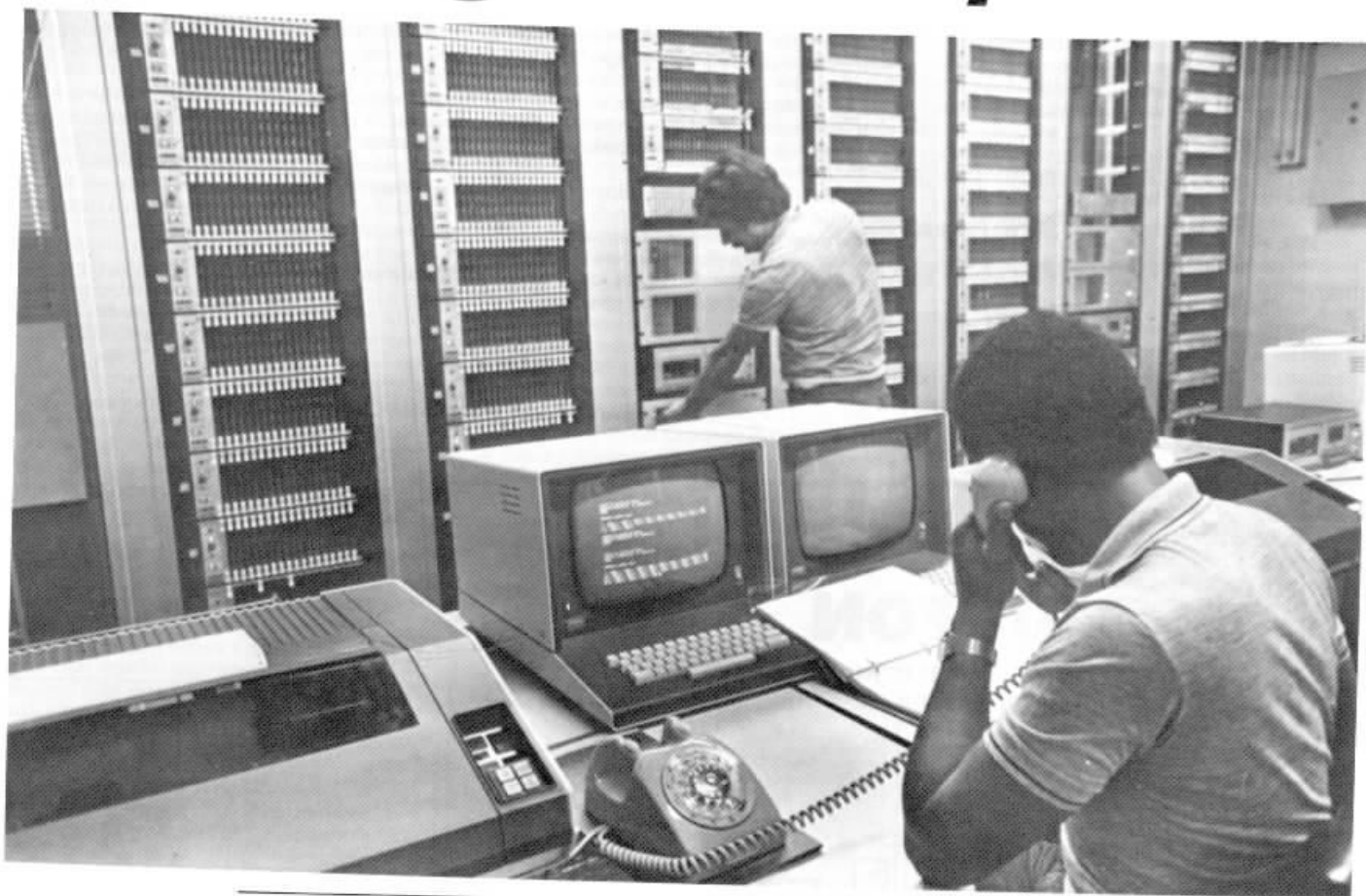
- **Simplificação da vida** — compreende serviços de telecomunicações que visam simplificar a vida do cidadão comum, através das ligações automáticas à cobrar em telefones públicos, Telecard e Telerecados;

- **Desburocratização** — para desburocratizar processos administrativos, através da Central de Informações Bancárias, Central de Marcação de Consultas do Inamps e Central de Informações sobre Produtos Alimentares (Jornal da Feira);

- **Transporte e economia de combustível** — serviços que se propõem a substituir deslocamentos, através da Central de Informações de Fretes, Central Fone Táxi, Central de Informações de Reservas de Passagens Rodoviárias e de Encomendas.

Por outro lado, segundo o ministro, ampliaram-se também os Serviços Especiais que permitem o acesso a informações e atendimentos de emergência, como Hora Certa, Polícia, Bombeiros, Luz, etc.. “Estes serviços deverão, a curto prazo, apresentar resultados financeiros capazes de subsidiar os serviços básicos, esperando-se que possam contribuir para atenuar os efeitos dos aumentos do custo de vida na fixação das tarifas”, concluiu Corrêa de Mattos.

Rumo à digitalização



"A evolução tecnológica das centrais de comutação rumo à digitalização" é o tema do estudo desenvolvido pelo chefe do Departamento de Engenharia de Comutação da Telerj (TEC), Waldyr Moraes da Silva. Apresentado em reunião gerencial da Empresa, o trabalho teve como objetivo alertar os vários segmentos da Telerj sobre a digitalização da rede de comutação que, segundo o chefe do TEC, "é um fato irreversível, pois as vantagens oferecidas por esta técnica são incentivo suficiente para garantir sua introdução em larga escala".

Como acontece em todos os produtos, a evolução dos sistemas de comutação obedece aos mesmos fatos considerados nas estratégias de negócios e segue determinadas leis econômicas onde a inovação tecnológica, a qualidade do produto, o crescimento do mercado e a verticalização favorecem uma maior lucratividade. O desenvolvimento dos serviços de telecomunicações está, portanto, associado a estas leis e também à evolução tecnológica dos componentes", afirmou o chefe do TEC, ao iniciar sua palestra.

Segundo ele, "fatores tecnológicos, sociais e políticos certamente pressionam o processo de desenvolvimento".

Dentro dos fatores tecnológicos, a implantação de novas técnicas "é governada por limitações dos equipamentos em uso e pela lentidão no estabelecimento de normas funcionais". A tecnologia dirige o mercado do futuro que, por sua vez, garante o constante desenvolvimento tecnológico.

Com relação aos fatores sociais, "as telecomunicações atingem as diversas facetas da vida humana com uma variedade grande

de impactos, só limitados pela imaginação do homem e pelo fator tempo". Os fatores políticos, segundo Waldyr Moraes, estão ligados aos problemas de legislação, que podem influenciar o desenvolvimento das comunicações.

"Como resultado disso, vamos observar a evolução desde o primeiro sistema de comutação, até o horizonte visível, que é o sistema de telecomunicações digital planejado para os próximos anos, chamado *Bigfon*, que utilizará uma rede local de fibras ópticas integradas de banda larga. O objetivo deste

projeto futuro é utilizar a facilidade de banda larga deste meio para transmissões simultâneas de vários serviços de telecomunicações, através de linhas de assinantes, o que nos parece ser hoje o grande desafio do desenvolvimento da comutação". (fig 1)

EVOLUÇÃO

Como explicou o chefe do TEC, "a função da comutação é aquela que garante o encaminhamento de informações entre dois usuários. Dependendo da natureza das informações trocadas entre os assinantes, os sistemas de comutação são classificados em telefônicos, telegráficos e de dados, entre outros".

"Vamos tomar como exemplo um sistema de comutação bem simples, composto por apenas dois assinantes. Neste caso, a ligação entre eles deverá ser feita fixamente. A medida, no entanto, que o número de assinantes aumenta, não podemos estabelecer ligações fixas, ligando cada assinante a todos os outros. Concluiu-se então que uma alternativa para se evitar este grande número de linhas, ligando cada assinante aos demais, seria a instalação de um 'comutador', ao qual cada assinante seria ligado através de uma única linha".

Waldyr Moraes prosseguiu explicando que, nos primeiros sistemas, a função do comutador era desempenhada manualmente por uma operadora (Sistemas Manuais de Comutação). Posteriormente, foram desenvolvidos equipamentos especiais, com a fi-

nalidade de interligar assinantes automaticamente (Sistemas Automáticos de Comutação). Nos sistemas automáticos destacam-se os de comando direto (PxP), rotativos, barras cruzadas e eletrônicos.

Antes de falar sobre as vantagens da digitalização, o chefe do TEC definiu cada tipo de central de comutação telefônica.

De acordo com o tipo de componente, existem as centrais eletromecânicas, na qual tanto a cadeia de conexão, quanto o equipamento de controle são construídos basicamente por relés e seletores; centrais semi-eletrônicas, que possuem componentes eletrônicos no controle e dispositivos eletromecânicos na cadeia de conversação; e centrais eletrônicas, que utilizam componentes eletrônicos tanto no controle quanto na cadeia de conversação.

No que diz respeito à tecnologia da cadeia de controle, existem centrais de lógica cabeadada, na qual as modificações na inteligência da central são obtidas através de alterações físicas nos equipamentos (estão incluídas neste tipo as centrais eletromecânicas); e centrais de programa armazenado, nas quais a inteligência da central é obtida através de programas armazenados em memórias eletrônicas.

As centrais podem ainda se caracterizar pela tecnologia de cadeia de conversação dividindo-se em comutação espacial, em que a ligação entre o assinante chamador e o assinante chamado é estabelecida através de um circuito físico, individual e específico para cada ligação; e comutação temporal, na qual

um único suporte serve para a transmissão simultânea de diversas chamadas.

O último elemento que distingue as centrais telefônicas diz respeito à maneira como é cursada a informação. Nas centrais de comutação analógica, a voz, isto é, a corrente elétrica modulada emitida pela cápsula transmissora do aparelho telefônico, é transmitida integralmente e ocupa a linha de maneira permanente; nas centrais de comutação digital, o termo "digital", designado para caracterizar determinado tipo de sinal, "surgiu da analogia com números, pois um sinal digital é discreto (como os números inteiros) no tempo". (Fig. 2).

Segundo Waldyr Moraes, "o uso de sinais digitais não é novo, pois foi empregado no primeiro telégrafo elétrico desenvolvido no século passado, através da transmissão por código Morse. O que é recente é o uso de sinais digitais para a transmissão e comutação de sinais de voz".

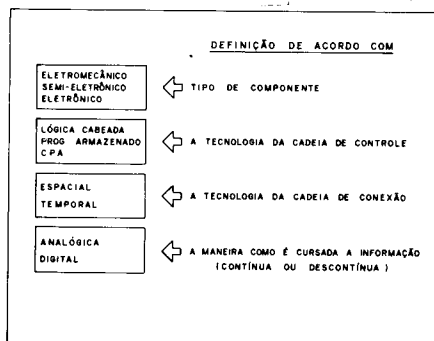
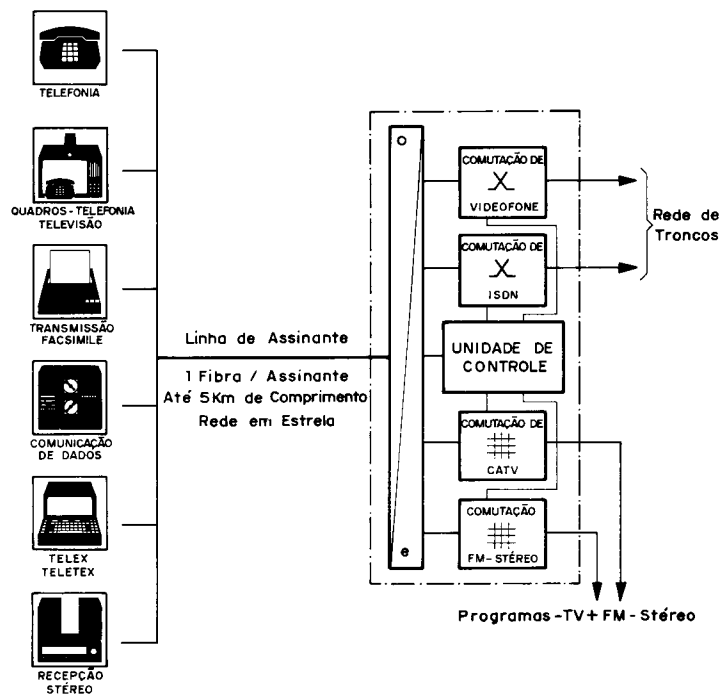


Fig. 2

BIGFON

REDE LOCAL DE TELECOMUNICAÇÕES DE FIBRA ÓTICA INTEGRADA DE BANDA LARGA



VÁRIOS MÉTODOS DE TRANSMISSÃO EM LINHA DE ASSINANTE

- Multiplexação Ótica por Divisão de Comprimento de Onda (WDM)
- Multiplexação por Divisão no Tempo (TDM)
- Multiplexação por Divisão de Frequência (FDM)
- Multiplexação por Divisão de Espaço (SDM)

Fig. 1

FUNÇÕES BÁSICAS

Como explicou o chefe do TEC, a evolução básica dos sistemas de comutação telefônica "se caracteriza pela tendência de integração progressiva de funções com as novas gerações de sistemas". As funções básicas dizem respeito à ligação do assinante ao sistema de comutação, registro de informações, recepção e memorização, análise de dígitos e categoria, seleção (distribuição e expansão), informações administrativas (controle, serviço, gerência de rede), manutenção, sinalizações (transmissões e códigos de interconexão) e velocidade (complexidade).

"Os sistemas rotativos de comando direto resumem-se essencialmente a comutadores com funções de seleção e decisão descentralizadas, implicando esta descentralização do controle numa falta absoluta de flexibilidade. Em centrais deste tipo, os órgãos de seleção (seletores) são comandados diretamente a partir dos impulsos recebidos do aparelho telefônico do usuário".

No caso dos sistemas rotativos de comando indireto, "a maior centralização de funções lógicas adicionou um grau de liberdade; porém o sistema apresenta limitações devido à especialização e simplicidade dos órgãos. Em centrais deste tipo, os seletores não são mais comandados diretamente pelos impulsos do aparelho telefônico e sim recebidos e armazenados em unidades auxiliares — os registradores — que comandam e controlam o giro dos seletores. Estas unidades só ficam retidas durante o estabelecimento da chamada, sendo depois liberadas."

Nos sistemas de barras cruzadas, também chamados de controle comum, a seleção conjugada controlada por marcadores, as análises mais detalhadas e novas sinalizações (parcialmente eletrônicas) permitiram, segundo Waldyr Moraes, "maior flexibilidade e velocidade de comutação".

"Entretanto, a grande revolução da comutação foi a introdução dos sistemas eletrônicos controlados por computadores (CPA). Existem, entretanto, diferenças fundamentais entre os dois sistemas eletrônicos, isto é, o CPA espacial e o temporal."

Explicou o chefe do TEC que uma central CPA espacial já traz na definição dois conceitos básicos: a cadeia de controle é feita por computador ou processador (programa armazenado) e a tecnologia empregada na cadeia de conexão é a da divisão de espaço. Nestas centrais, a informação é cursada de uma forma analógica, pois não há divisão no tempo. Se os componentes da conexão forem eletromecânicos, as centrais podem ser chamadas de semi-elétrônicas.

Na CPA temporal, a cadeia de controle é feita por computador, enquanto a tecnologia da cadeia de conexão é por divisão do tempo (temporal), utilizando a modulação por pulsos e codificação (PCM), que é uma técnica de transmissão digital. Este tipo de central é totalmente eletrônica, usando componentes eletrônicos tanto no controle quanto na conexão.

VANTAGENS

"Entre as razões que estão levando os técnicos a se inclinarem pela digitalização das redes que transportam informações, podemos citar aquelas que dizem respeito à drástica redução dos custos de equipamentos e infra-estrutura associada, à crescente demanda de novos serviços requeridos pelos usuários e também ao grande suporte tecnológico hoje disponível no campo da microeletrônica".

O chefe do TEC chamou a atenção, entretanto, para o fato de que somente os três fatores reunidos — economia, demanda e tecnologia — justificam a integral digitalização da rede.

"A grande vocação das redes digitalizadas é chegar, no futuro, a uma Rede Digital de Serviços Integrados (RDSI). Esta rede deverá observar diversos serviços e não apenas telefonia, o que poderia causar, a longo prazo, uma ineficiência de facilidades na rede, como diz o engenheiro da NTT, Kohei Habara, em artigo intitulado *Strategies on digital Switching — system development*.

Segundo Waldyr Moraes, existem diversas razões que justificam a digitalização. No que diz respeito à demanda de serviços/tráfego, a introdução de técnicas digitais levará a um incremento na demanda de tráfego, introdução de novos serviços, melhores comunicações rurais, flexibilidade na administração da rede e maior geração de renda. Além disso, os equipamentos são mais compactos e econômicos, possuem maior confiabilidade, têm manutenção simples e centralizada e são de fácil instalação.

O chefe do TEC citou ainda as vantagens da digitalização ligadas à economia da rede de comutação — expectativa de um custo inferior de *hardware*, necessidade de menor espaço físico e integração entre transmissão e comutação; melhoria da rede de comunicação — melhoria da qualidade de transmissão e grau de serviço e maior confiabilidade pela utilização total de componentes

eletrônicos; e rede com vasta gama de utilização — qualquer informação pode ser transmitida e comutada utilizando os mesmos suportes de comunicação.

TENDÊNCIAS DA DIGITALIZAÇÃO

Para Waldyr Moraes, "é evidente a interação entre o desenvolvimento urbano e o desenvolvimento das técnicas de comutação. A tendência de formação de múltiplos centros urbanos fará com que se observe um crescimento na taxa de uso das telecomunicações. Como conseqüência, teremos necessidade de maior número de centros de comutação com pequeno número de terminais".

"Tendo em vista a tecnologia dos equipamentos de comutação existentes hoje no Brasil, em que o atendimento aos assinantes é feito a partir de um único ponto, nos deparamos com projetos de prédios de estações telefônicas com capacidade final de até 200 mil terminais. Esses casos podem levar a situações inconvenientes em termos de expansão da rede, pelo grande volume de cabos necessário, obrigando a soluções paliativas".

Para ele, quando se observa a tendência de evolução da configuração dos sistemas telefônicos, partindo da estrutura tradicional, como equipamentos "IU" e "local", entroncamentos e rede telefônica totalmente analógicos, "podemos afirmar, com margem de erro desprezível, que a tendência à digitalização é irreversível". (Figs. 3 e 4).

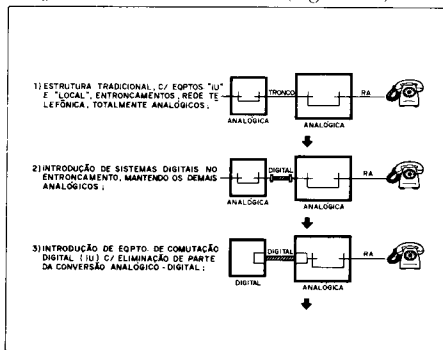


Fig. 3

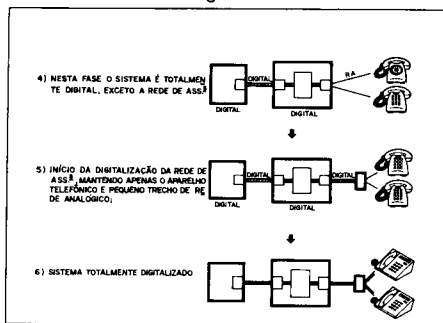


Fig. 4

"Os comutadores digitais locais e interurbanos são uma realidade e não um desejo. O mesmo se pode dizer dos meios de transmissão digitais, com suporte físico ou não. Concluímos, portanto, que esta tendência é uma realidade mundial, resguardadas as diferenças estratégicas de abordagem".

O chefe do TEC observou ainda que as centrais locais de comutação analógicas, mesmo as CPA-E (Central a Programa Armazenado-Espacial), "podem ser simpli-



Fig. 5

ficadas conforme fig. 5. Esse tipo de equipamento é indissociável, ou seja, deve ser instalado numa mesma estação telefônica, sendo a causa do atual conceito de centro de fios".

"A configuração adotada nos equipamentos digitais de comutação obedece a dois tipos básicos: o primeiro mantém a tradicional separação entre os estágios de seleção de assinantes e rotas e o segundo altera esta formação, agregando assinantes e juntores num mesmo bloco". (fig. 6).

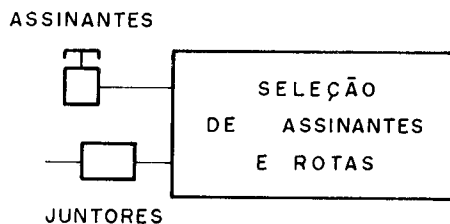


Fig. 6

Para Waldyr Moraes, tudo indica que a configuração tradicional — estágios de assinantes e rotas separados — nas centrais digitais "seja devida a uma etapa do desenvolvimento onde alguns fabricantes digitalizaram apenas o estágio de rotas, conservando a seleção de assinantes analógicos. Observamos, no entanto, que ambos os casos permitem separar a parte relativa aos assinantes, levando-a para mais perto destes. Esta facilidade pode ser adotada sem maiores problemas, tendo em vista a concepção dos equipamentos dos diferentes fabricantes".

Ele explicou algumas das variações possíveis no sistema local, válidas esquematicamente para ambas as configurações, onde a principal implicação na rede externa, ao ser atingido o estágio seleção de assinantes/seleção de rotas/concentrador digital, é a alteração do atual conceito de centro de fios. (fig. 7).

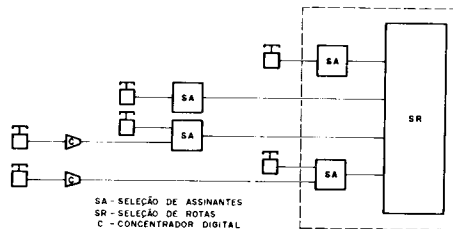


Fig. 7

"Se compararmos a configuração tradicional com esta em questão, notamos que a primeira apresenta uma concentração de cabos saindo da estação telefônica para atingir os assinantes, enquanto que a segunda tem como característica a descentralização de centro de fios, ou seja, "minicentros de fios" mais próximos dos assinantes. Como conseqüência, verifica-se que a necessidade de cabos de grande capacidade estará drasticamente reduzida, já que a interligação entre os estágios digitais de assinantes e rotas será feita também por meios digitalizados, inclusive com opção de utilização de concentradores digitais, o que evidentemente será fruto de análise econômica".

Segundo o chefe do TEC, existe um problema a ser resolvido como decorrência desta colocação, que é o da "pulverização da infra-estrutura dos equipamentos, pois haverá um aumento significativo de locais necessários para alojar equipamentos, sejam eles terrenos, prédios, cabanas ou imóveis de terceiros".

"Conclui-se, portanto, que a abrangência do termo 'digitalização' é maior do que aquela que é hoje palpável com os equipamentos disponíveis. Teremos também que rever os conceitos de planejamento, projeto, implantação e operação. Além disso, a integração dos serviços via terminal de assinantes será uma exigência natural, sendo a transmissão de voz apenas uma das utilizações em uma rede totalmente digitalizada".

Waldyr Mores citou também dados de janeiro 82 publicados no exterior, onde se descreve o processo de mudança de tecnologia na França e uma rápida visão do que ocorrerá no mundo em termos de digitalização.

"A administração francesa estabeleceu como meta 17 milhões e 500 mil terminais instalados em 1981. Esta meta entretanto foi ultrapassada, chegando a 17 milhões e 700 mil terminais. Em termos de tecnologia, notamos que, no período de 75 a 81, ocorreu uma inversão com relação aos equipamentos colocados em serviço: em 1975, foram ativados 2,2% de terminais eletrônicos e, em 1981, esse percentual se elevou a 58,9%".

Os percentuais dos tipos de equipamentos contratados anualmente na França também foram mencionados: em 1979, foram contratados 24,1% de equipamentos do tipo barras cruzadas, 35,2% do tipo eletrônico es-

pacial e 40,7% do tipo eletrônico temporal; em 1980, apenas 5,8% de tipo barras cruzadas, 24,5% do tipo eletrônico espacial e 69,7% do tipo eletrônico temporal; finalmente, em 1981, as contratações se limitaram aos equipamentos eletrônicos: 16,9% do tipo espacial e 83,1% do tipo temporal.

"Historicamente, o crescimento de terminais instalados no mundo se deu através de redes dedicadas. No entanto, por nos encontrarmos no limiar de uma mudança tecnológica, tem-se como expectativa que a partir de meados da presente década a evolução se dará através de redes digitais integradas". (Fig. 8)

Segundo o chefe do TEC, "do atual estágio — redes analógicas dedicadas — até o objetivo final de Redes Digitais de Serviços Integrados (RDSI) teremos uma difícil etapa a cumprir, que é exatamente a etapa de transição. As diferentes circunstâncias de cada país levarão provavelmente a ocorrência de algumas variações na obtenção da RDSI. Não obstante, as vantagens da técnica digital oferecerão possivelmente incentivo suficiente para garantir sua introdução em larga escala. Diante de tal quadro, é lícito afirmar que a digitalização total é irreversível, restando saber, portanto, quando ela se dará".

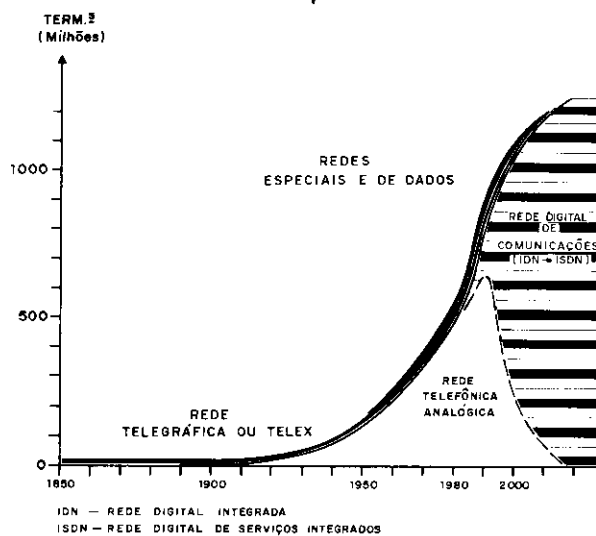


Fig. 8

Introdução de centrais telefônicas CPA na rede brasileira

No decorrer de 1972, alguns fabricantes de comutação estabelecidos no Brasil já dispunham de equipamentos do tipo CPA espacial operando comercialmente. Como estes equipamentos apresentavam vantagens — tanto sob o ponto de vista de novos serviços como de simplificação nos métodos e rotinas operacionais — e, ainda, como naquela época se vislumbrava um crescimento vertiginoso para o Sistema Nacional de Telecomunicações, diversas tentativas foram feitas para introduzir estes equipamentos na rede brasileira. Essas tentativas, realizadas tanto pelas operadoras como pelos fabricantes, acabaram não se concretizando.

Historicamente se identificam duas fases no programa de introdução de CPA no Brasil:

FASE I

● Agosto de 1973 — Portaria n.º 590 autoriza a instalação de centrais-piloto CPA-E da seguinte forma:

Rio de Janeiro NEC
 Brasília Ericsson
 Belo Horizonte Sesa
 Porto Alegre Siemens
 São Paulo Philips

● Junho de 1974 — Portaria n.º 619
 Política de planejamento — utilização crescente de equipamentos de comutação CPA:

Enquanto não houver fabricação nacional — mercado brasileiro só para matrizes de empresas já fornecedoras do mercado nacional;

Após o início da fabricação no País, o mercado será reservado, conforme Portaria n.º 591 de agosto de 1973.

● Novembro de 1974 — Portaria n.º 1.257 Revoga Portaria n.º 590; Encerra Fase I.

Como conseqüências da Fase I, foram implantadas três centrais CPA-E totalmente importadas: central local com 5 mil terminais, da Philips, em São Paulo; trânsito internacional, da ITT, no Rio de Janeiro; e trânsito nacional, da NEC, em São Paulo.

FASE II

● Agosto de 1975 — Portaria n.º 661 Criação do CPqD, pela Telebrás — início do programa CPA-T;

Autoriza a fabricação de CPA-E, mediante aquisição de direitos/patentes. Telesp contrata 146 mil terminais tipo AXE à EDB; Preconiza empresas sob controle de capitais privados nacionais; Nacionalização do controle acionário dos fabricantes;

● Novembro de 1981 — Portaria n.º 215 Determina que novas centrais CPA a serem contratadas sejam somente do tipo temporal e fabricadas do País;

Determina que sejam instaladas, inicialmente, CPA-T nas áreas metropolitanas do Rio de Janeiro, São Paulo, Curitiba, Belo Horizonte e Brasília;

Permite o emprego de tecnologia transferida para centrais-trânsito da Embratel; Modelos brasileiros de CPA-T (Trópico) serão preferenciais e terão 50% do mercado.

● Novembro de 1981 — Portaria n.º 215/ASG

Cria grupo de trabalho com especialistas do Mincom/Telebrás/operadoras para elaboração de normas e especificações, visando implementação das CPA-T, com o objetivo de garantir plena compatibilidade funcional e operacional dos equipamentos entre si, independente de sua origem.

Como resultado do trabalho deste grupo foram elaboradas as seguintes práticas, no período de março a junho de 1982: linguagem de comunicação homem/máquina; interface com concentrador de linhas digitais; plano de sincronismo; plano de transmissão; plano de tarifação; plano de encaminhamento; plano de temporização; sinalização por canal comum; classes de serviço; exame de linha; interfaces com mesas telefônicas; interfaces máquinas anunciadoras; interfaces com terminais telefônicos; interfaces com CPCT; funções de operação; funções de supervisão e gerência de rede; interfaces com centralizador e alarmes; proteção; interface com estágio remoto de linhas; funções de manutenção; e características gerais.

Telecomunicações sob controle



A partir deste ano, a missão do Dentel — coordenar, orientar, fiscalizar e controlar a aplicação de leis e regulamentos, relacionados com as atividades de telecomunicações em todo o território brasileiro — passou a ser executada dentro do mais moderno padrão de tecnologia: foi implantada a Rede Nacional de Radiomonitoragem — Renar — colocando o Brasil em nível de igualdade com os demais países-membros da União Internacional de Telecomunicações.



Inaugurada em 5 de maio último, a Rede Nacional de Radiomonitoragem é um conjunto de oito estações, localizadas em Boa Vista, Belém, Feira de Santana, Brasília, Cuiabá, Rio de Janeiro, Cascavel e Porto Alegre. As estações, coordenadas por um escritório central em Brasília e com o apoio de 17 unidades móveis, realizam atividades de radiogoniometria, radiomonitoragem de espectro de frequências radioelétricas e pesquisas científicas no campo das transmissões.

A Renar é subordinada à Divisão de Radiomonitoragem do Dentel, órgão responsável pela coordenação, fiscalização, orientação e controle de aplicação das leis relacionadas com as atividades de telecomunicações em todo o País. A criação da Renar tem outras vantagens muito significativas. Além de se integrar à rede internacional de radiomonitoragem coordenada pela União Internacional de Telecomunicações (UIT), a rede eliminará uma lacuna: a falta de conhecimento das características de rádio-propagação e ruído do Atlântico Sul.

“Mesmo a longo prazo, a pesquisa científica é um dos principais objetivos da Renar”, explica o diretor-regional do Dentel no Rio de Janeiro, Maurício Cardoso de Castro Pinto. E exemplifica: “Numa reunião da UIT, poderemos informar nossas curvas de propagação, variações climáticas e de horários, e manchas solares, fatores importantes para as emissões radioelétricas. Além disso, poderemos manter atualizados os dados do IFRB — Junta Internacional

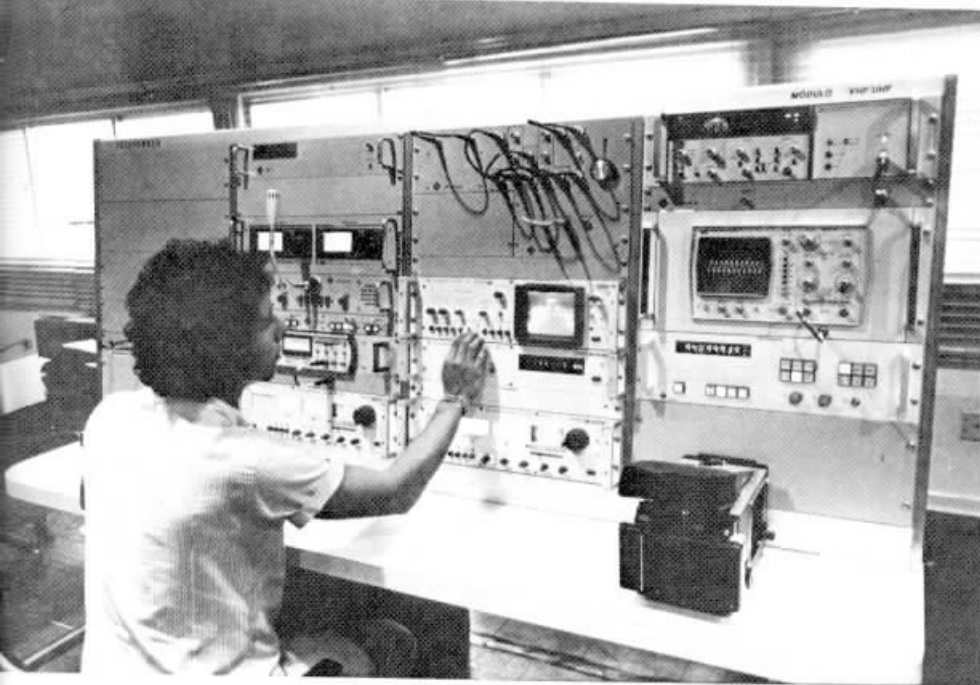
de Registro de Frequências — e orientar nossos engenheiros.” O projeto e a implantação da Renar resulta de convênio entre o Ministério das Comunicações e Embratel, firmado em 1975.

As estações de radiomonitoragem estão instaladas em áreas cuidadosamente escolhidas, longe de comunidades urbanas, para se resguardarem de ruídos radioelétricos de qualquer natureza e da interferência de radioemissões regulares. Na estação da Renar em Itaboraí, há o equipamento fixo, instalado no interior do prédio e operado por 17 engenheiros e técnicos. Há também três estações

móveis, preparadas para trabalhar em qualquer situação e tipo de terreno. Essas unidades têm um conjunto de antenas de alta potencialidade de recepção, que cobre todas as faixas de frequência. O sistema de alimentação de energia tanto pode ser da concessionária local (Light) quanto de moto-gerador ou baterias de conversão.

Para o gerente da estação de radiomonitoragem do Rio de Janeiro, Niveo Swami Albuquerque Valois, “o serviço de radiomonitoragem funciona como proteção ao usuário do sistema de telecomunicações do País, mas todos saem ganhando: quem ouve, quem vê e quem transmite.”





As estações de radiomonitoragem atuam na faixa do espectro radioelétrico de 10 KHz a 1.000 MHz, que permite captar transmissões de radiodifusão (rádio AM/FM, TV), radioamador, faixa-cidadão, serviços privados, telegrafia, telex, teletipo, telefoto, fac-símile e teletipo. As estações executam as seguintes atividades:

- Medição sistemática das frequências das estações nacionais.
- Identificação e medição sistemática das frequências das estações estrangeiras que podem causar interferências prejudiciais às estações nacionais.
- Medição sistemática da intensidade de campo da frequência fundamental, das harmônicas e outras emissões não essenciais.
- Medição e registro do índice de modulação.
- Medição de largura de faixa ocupada.
- Análise das condições de funcionamento das estações estrangeiras cujas frequências foram assinaladas pela IFRB (Junta Internacional de Registro de Frequências), quando se considerar que essas estações podem causar interferência às estações nacionais.
- Análise das condições de funcionamento das estações estrangeiras registradas no IFRB, quando essas possam sofrer a interferência de uma nova concessão nacional.

- Observação auditiva e visual de todo espectro radioelétrico para detectar emissões não essenciais das estações e revelar estações nacionais operando sem licença ou se identificando de modo irregular.



Estações de radiomonitoragem e unidades móveis, com equipamento e pessoal especializado, operam 24 horas por dia.

- Registro permanente, segundo programa prefixado, da ocupação do espectro radioelétrico, tanto para ajudar na escolha de frequências para novos enlaces quanto para estabelecer uma lista de emissões recebidas.

Os equipamentos instalados numa estação de radiomonitoragem estão acoplados em módulos programados para radiogoniometria e propagações em VHF, UHF, HF, medidas telegráficas AM/SSB e radiodifusão. Os mesmos módulos estão reproduzidos nas unidades móveis. A radiogoniometria dá apoio às atividades de fiscalização das telecomunicações, localizando emissoras não licenciadas ou emissoras regulares, que produzem interferências prejudiciais aos demais serviços registrados no Dentel.

CONFIANÇA

“Trabalhar com sinal confiável, dentro dos mais rigorosos parâmetros técnicos” é o principal objetivo do chefe da estação de radiomonitoragem de Itaboraí, Valtencir Basilio, que há 11 anos trabalha no Dentel. “Temos consciência do serviço que está sendo executado, com a maior seriedade, oferecendo ao usuário o máximo de confiabilidade.” Diante de qualquer anormalidade detectada nas transmissões, através da radiomonitoragem, o Dentel notifica o infrator e, de acordo com o caso, adota as medidas legais cabíveis.

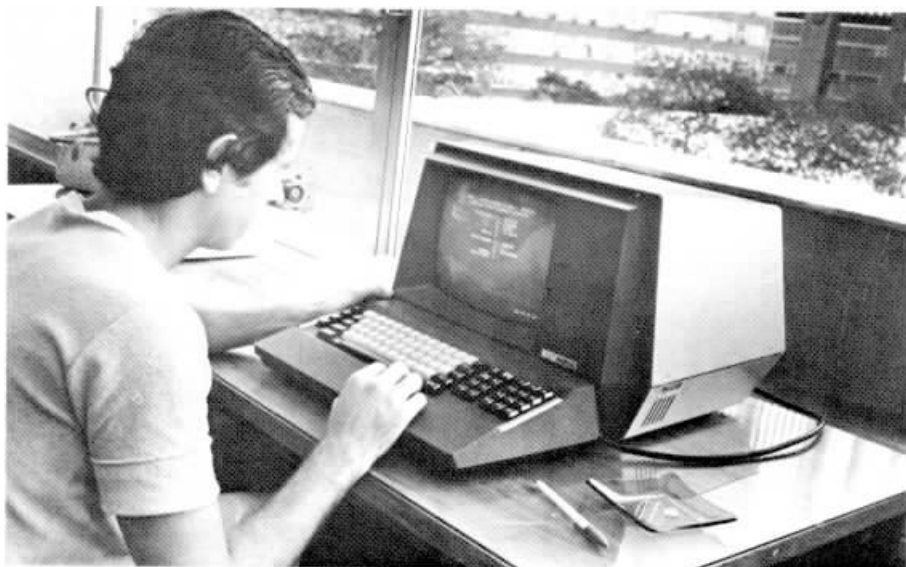
Por meio de receptores de rádio e TV, gravadores e cronômetros, o Dentel acompanha o cumprimento, pelas emissoras, das normas e leis que regem o serviço. É o caso do fornecimento de prefixo, volume de comerciais, entrada correta em cadeia de radiodifusão, percentual de noticiários e de música brasileira, em relação à estrangeira. Essa fiscalização é feita através de postos de escuta, subordinados às diretorias regionais e localizados no Rio, São Paulo, Curitiba, Porto Alegre, Belo Horizonte, Brasília, Goiânia, Salvador, Recife, Fortaleza e Manaus.

Agilidade no atendimento

A automatização do sistema de ações, através da emissão comandada de títulos e de cheques de dividendos, a implantação de terminais-vídeo para consulta aos cadastros de acionistas e de dividendos dão suporte à filosofia de atendimento da Telerj aos seus 373.768 acionistas, que pode ser resumida na máxima segurança do sistema, informação pronta, atendimento rápido e cortês. As ações da empresa situam-se hoje entre as que apresentam maior liquidez nas Bolsas de Valores do Rio de Janeiro e São Paulo, o que significa, em termos de quantidade, um total de 240 milhões de ações negociadas anualmente.

Nem todos os que pretendem adquirir um telefone em casa ou no escritório conhecem os benefícios proporcionados aos que se inscrevem nos planos de expansão. A grande maioria não sabe que ao fazê-lo está realizando um investimento, pois as contribuições para o plano de expansão são convertidas em ações correspondentes ao valor à vista do terminal.

O autofinanciamento foi criado em 1967 pela Resolução n.º 18 do Conselho Nacional de Telecomunicações (Contel), para permitir a expansão do sistema telefônico até então estagnado. A primeira capitalização de créditos dos planos de expansão, de promitentes compradores, do Rio de Janeiro e São Paulo, ocorreu em 1969, ainda na Companhia Telefônica Brasileira, responsável pelos serviços de telefonia nos dois Estados. Até 1974 os inscritos no plano de expansão recebiam ações da CTB e, posteriormente, da Telerj. Com a portaria n.º 1181, de 25/10/1974, do Ministério das Comunicações, todos aqueles que se inscreveram no Plano de Expansão passaram a receber, após a integralização dos seus carnês, ações da Telebrás.



POSIÇÃO NO MERCADO

O chefe do Departamento de Títulos Mobiliários (FTM), Gennyson Castro Azevedo, ressalta que a Telerj é a única empresa do grupo Telebrás que possui acionistas em dois Estados: 219.478 no Rio de Janeiro e 154.282 em São Paulo. "É expressivo o número de acionistas concentrados nas principais cidades dos dois Estados: 150.782 no Rio (Capital); 106.027 na capital paulista; 18.514 em Niterói; 15.323 em Campinas; 6.633 em Petrópolis; 5.000 em Santos e 4.724 em Volta Redonda", diz ele.

Em termos de posição no mercado, as ações da Telerj situam-se entre as

de maior liquidez nas Bolsas de Valores do Rio de Janeiro e São Paulo. O volume anual de negociações, nos últimos cinco anos, foi o seguinte:

1977 -	96.197.713 ações
1978 -	163.887.729 ações
1979 -	243.789.856 ações
1980 -	202.900.661 ações
1981 -	260.177.904 ações.

De janeiro a julho de 1982, foram transacionadas no mercado nacional (Bolsas do Rio e São Paulo), 70.400.471 ações ordinárias e 48.490.468 ações preferenciais, o que

No terminal-vídeo, as informações que são fornecidas rapidamente aos assinantes.



representa, em volume de negócios, Cr\$ 46.444.311,00 de ações ordinárias e Cr\$ 129.526.643,00 de ações preferenciais.

AUTOMATIZAÇÃO DO SISTEMA

Hoje, o sistema de ações da Telerj é totalmente automatizado, dispensando a emissão manual de qualquer documento representativo de direitos dos acionistas.

Os pedidos de emissão de ações ou de cheques de pagamento de dividendos da Telerj são feitos mediante preenchimento, pelo acionista ou seu representante legal, do formulário Solicitação de Direitos (SD). Isso pode ser feito diretamente no Departamento de Títulos Mobiliários (FTM) ou através da rede bancária do Unibanco, em todo o território nacional.

Após a entrada no Centro de Processamento de Dados da Telerj as cautelas emitidas são canceladas

mechanicamente no FTM e encaminhadas às agências bancárias. Os pedidos permanecem à disposição dos acionistas por um prazo de 180 dias. Após este período, o banco devolve as cautelas à Empresa, caso não sejam reclamadas.

Gennyson Azevedo lembra que, a partir de 1980, a Telerj adotou o cheque nominativo cruzado, "como forma de pagamento de dividendos aos acionistas, garantindo a máxima segurança do sistema." A medida possibilita o pagamento num único cheque de dividendos relativos a mais de um exercício. Os dividendos são discriminados no demonstrativo entregue ao acionista, para fins de Imposto de Renda.

Em termos anuais, cerca de 65 mil cheques vêm sendo emitidos por esse processo. No período de janeiro a julho de 1982, foram distribuídos à rede bancária 37.105 cheques. As devoluções de cheques não reclamados situam-se em torno de apenas 4,5 por cento do total de cheques emitidos.

TRANSFERÊNCIAS

A rapidez com que a Empresa atende a seus acionistas pode ser medida, também, pelo processamento das transferências das ações negociadas em Bolsa, feito, hoje, em apenas 20 dias — desde a entrega pelas Bolsas de Valores dos formulários denominados Pedidos de Transferência de Ações Nominativas. O computador, a partir desse documento, realiza automaticamente as modificações cadastrais, gerando o termo de transferência que vai dar origem ao Livro de Transferência de Ações Nominativas, além de emitir cautelas de ações em nome do cessionário.

Outra modalidade de transferência de títulos se refere à transferência originada por alvará judicial, normalmente em consequência de inventário de partilha de bens, cujo processamento é idêntico aos das transferências negociadas em Bolsa.

Os promitentes-assinantes quitam seus carnês e vão trocá-los por ações.



ATENDIMENTO

Anualmente, mais de 21 mil acionistas da Telerj são atendidos, diretamente, no Departamento de Títulos Mobiliários, que funciona na Avenida Rio Branco, 156-4.º andar, no Edifício Avenida Central, E, através da rede bancária, cerca de 62 mil pessoas recebem seus dividendos ou cautelas de ações nas agências mais próximas de suas residências.

O Departamento tem ainda sob sua responsabilidade o acompanhamento dos planos de expansão até a integralização do carnê. Para se inscrever no plano de expansão, o interessado deve preencher o formulário de pedido de cadastramento, em qualquer agência do Unibanco. A Telerj estuda a viabilidade técnica de atendimento — ou seja, se na área solicitada há condições de se instalar um telefone. Em caso positivo, é emitido um contrato de participação financeira, com data-limite para o pagamento da primeira prestação no banco. A partir deste momento, tem início todo um processo de acompanhamento do pagamento das prestações até a quitação do carnê.

A cada incorporação de capital, são publicados nos jornais editais de convocação dos promitentes-assinantes que tenham



quitado seus carnês até determinada data, para que possam, então, trocá-los por ações. Quando da distribuição dos dividendos, são também publicados editais informando aos acionistas sobre o início do pagamento desses direitos.

Para maior rapidez de atendimento aos acionistas, o FTM possui terminais-video ligados *on-line* ao computador da Empresa, no Centro de Processamento de Dados, em Botafogo, permitindo acesso aos cadastros de acionistas e dividendos.

A documentação relativa à emissão ou transferência de ações é toda microfilmada, reduzindo ao mínimo a área de arquivos, e permitindo consultas rápidas e a reprodução do documento original, quando necessário.

O Departamento de Títulos Mobiliários é responsável também pelo atendimento dos acionistas da Telebrás, o que inclui a entrega de cautelas e pagamentos de dividendos.

Este atendimento é feito diretamente na Av. Nilo Peçanha, 50 s/214 - Edifício De Paoli. Em termos anuais, o atendimento passou de 23.240 pessoas, em 1980, para 38.206, em 1981, estimando-se para 1982 um atendimento de 50 mil acionistas da Telebrás.

Entusiasmada com os resultados atingidos, a equipe do FTM — Gennyson Castro Azevedo, chefe; Léo Braga e Silva, assistente; Dalceyr Medeiros, assessor; Hugo Xavier Cavalcanti de Albuquerque, Divisão de Ações; e José Augusto da Escóssia, Divisão de Acionistas — cita a importância da utilização intensiva dos sistemas de processamento de dados, que permite a emissão automática de cautelas e cheques de dividendos. "Com isso", diz Gennyson, "a Empresa procura atingir a máxima segurança do sistema de títulos, a informação pronta e o atendimento rápido e cortês, tanto aos acionistas da Telerj quanto aos da Telebrás."



Na era do Marketing

A conscientização dos empregados no sentido de que todos podem ajudar no crescimento do marketing na Telerj e a integração dos departamentos que já vêm desenvolvendo um plano de marketing são os dois pontos básicos do trabalho que a Comissão Permanente de Marketing realiza na Empresa. Os primeiros resultados já começam a aparecer, através da venda direta de terminais em Unidades Comerciais e kombis, que permite, em caso de facilidade na rede, a instalação do telefone em apenas três dias.

O desenvolvimento das atividades de marketing vem sendo uma das preocupações da atual Diretoria da Telerj, que já no ano passado criou uma Comissão de Marketing ligada à Presidência da Empresa. Mais recentemente, em janeiro deste ano, a comissão passou a ter o caráter permanente, tendo como objetivo básico explorar a potencialidade de comercialização de outros produtos e serviços além da simples venda de telefones.

A Comissão Permanente de Marketing (CPM) está dividida em três setores, compostos de empregados da Telerj que já vinham trabalhando com marketing em outras áreas: núcleo operacional, de apoio administrativo e representação permanente das diretorias.

O núcleo operacional é formado por um grupo de técnicos de nível superior e centraliza a coordenação da CPM, presidida por Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj. Fazem parte do núcleo operacional Carlos Henrique R. Magalhães (secretário-geral), Sylla Velasco Junior, João Baptista Gonçalves Bastos e Frederico Augusto Ferreira Filho.

Os membros da representação permanente atuam como representantes de suas diretorias e como elementos que levam à comissão as possibilidades técnico-operacionais e os interesses de suas áreas.

DIRETRIZES

Segundo o secretário-geral da comissão, Carlos Henrique

Magalhães, a criação de uma estrutura de marketing dentro da Telerj surgiu a partir da necessidade de "se aumentar a credibilidade do nosso produto, através da melhoria da qualidade do serviço prestado".

"Além disso, as condições de venda de nossos produtos sofreram várias alterações, chegando mesmo a surgir, em algumas áreas, uma oferta superior à demanda. Sentimos assim a importância de criar uma estrutura de marketing para vender o produto de modo a atender as necessidades imediatas. Em termos de longo prazo, é importante também que tenhamos uma estrutura pronta para ser



Na Unidade Comercial, a venda de telefones, instalados muitas vezes em 72 horas.

utilizada de acordo com as condições do momento.”

Carlos Henrique Magalhães explicou que a atividade de marketing “se propõe, assim, a auxiliar na consecução dos objetivos da Telerj. O atual desafio da Empresa é aumentar a receita e isso nada mais é do que garantir a rentabilidade aos serviços prestados”.

“Sabemos que, da receita total da Telerj, 96 por cento provém de serviços vinculados às tarifas regidas pelo Ministério das Comunicações e 4 por cento de serviços vinculados a preços que podem ser definidos de acordo com o mercado existente. Temos, por isso, duas diretrizes básicas a seguir: aumentar a produtividade e eficiência dos serviços tarifados e aumentar o percentual da receita dos serviços vinculados a preços ditados pelo mercado, procurando assim diminuir nossa dependência das receitas provenientes de tarifas.”

A Comissão Permanente de Marketing adotou duas estratégias de atuação, a primeira das quais é a criação de um Sistema de Informações de Marketing (SIM). O sistema — o primeiro projeto da CPM — objetiva conhecer todas as fontes de receita da Telerj, classificá-las por grupos afins, monitorar a evolução das receitas individualizadas e dar prioridade dentro do planejamento.

A outra estratégia diz respeito à utilização das ferramentas que o marketing oferece no tratamento do mercado e segmentos mais importantes, com o objetivo de conhecer os reais atributos do produto, suas características, preço, distribuição e propaganda.

Segundo o secretário-geral da CPM, a grande premissa para o sucesso do marketing é que “todos devem conhecê-lo e aplicá-lo”.

“Daí surge nosso segundo projeto, que é exatamente a difusão do conceito de marketing. Nosso trabalho nesse sentido foi iniciado com uma palestra do presidente da CPM para a Diretoria e outra para os chefes de Departamento. Nelas se procurou mostrar o que é marketing e o que se pensa em fazer dentro da Empresa nesse sentido”.

O ciclo de palestras continuará até o final de 1982 para que todos os empregados da Empresa passem a conhecer o que é marketing e possam aplicá-lo. Para o ano que vem, a CPM pretende realizar palestras mais técnicas, atingindo áreas mais específicas.

Carlos Henrique Magalhães lembrou, entretanto, que a CPM não pode, “como seria o ideal, se dedicar nesta primeira fase do trabalho apenas à identificação e ao fortalecimento dos conceitos contidos na filosofia de marketing”.

“Os problemas continuam surgindo no dia-a-dia e a CPM está sendo chamada a contribuir para sua solução, assessorando a Diretoria. Da mesma forma, não podemos abandonar o trabalho de base, sob o risco de nunca termos condições de formar uma mentalidade orientada para o marketing.”

Assim, de acordo com o secretário-geral da CPM, o trabalho tem que ser desenvolvido em duas frentes: definir as ferramentas a serem utilizadas para atingir os objetivos da Telerj, fazendo com que as pessoas as utilizem, e atacar os problemas que surgem no dia-a-dia.

FILOSOFIA

Além do desenvolvimento do Sistema de Informações de Marketing e da difusão do conceito, existem outros elementos de

grande importância para a implantação da filosofia de marketing dentro da Telerj. Segundo Carlos Henrique Magalhães, “precisamos saber como as ferramentas de marketing estão sendo utilizadas, reavaliar esta utilização e aprimorá-la”.

“É preciso criar canais adequados no relacionamento com o cliente, trabalhando prioritariamente sobre o principal segmento do nosso mercado que são os grandes usuários, identificar e utilizar mídias adequadas ao público a ser atingido, realçar os reais atributos dos serviços oferecidos e conhecer o mercado e seus diversos segmentos”.

Com relação aos grandes assinantes, a CPM lançará, no primeiro trimestre de 1983, o Boletim do Grande Cliente, um veículo bimestral para divulgação e comercialização dos serviços prestados pela Telerj. Este Boletim será inteiramente custeado pelos fabricantes de equipamento de telefonia, que terão direito a um espaço para anunciar.

A CPM está também realizando uma pesquisa de opinião, já em fase de tabulação. A pesquisa, que atende solicitação da Telebrás, fornecerá importantes subsídios à operação da Telerj, caracterizando as necessidades dos clientes usuários. Os questionários, enviados a 95.500 assinantes da Capital e Interior, tiveram boa receptividade junto aos usuários, com cerca de 15% de retorno, “o que é um sinal evidente do interesse do usuário em dialogar com a Empresa”, segundo o secretário-geral da CPM.

Outro projeto em andamento na CPM é o Projeto CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica), que tem por objetivo redefinir e valorizar todo o atendimento do cliente de CPCT. Esse projeto, coordenado pela Telebrás, deverá apresentar os primeiros resultados no início do próximo ano.

COMERCIALIZAÇÃO

Entre os trabalhos desempenhados pela CPM está o de assessorar a Diretoria sobre assuntos específicos da Empresa, entre eles a comercialização de terminais.

“Em relação a isso, estamos tentando implantar uma postura de

vendas: temos o produto e o consumidor mas não o espírito de venda de terminais e serviços. É importante que o cliente volte a encontrar nas Unidades Comerciais a resposta a suas necessidades. Temos também de oferecer facilidades aos clientes para que eles possam, pelo telefone, ter acesso ao serviço que desejam. Temos ainda que ir ao encontro do cliente, principalmente através dos representantes externos que deveriam assumir um papel de reais vendedores e não apenas realizando visitas de fiscalização e aferição da satisfação do usuário."

Entre as medidas adotadas para o incentivo à comercialização de terminais, o secretário-geral do CPM lembrou o recente congelamento do preço dos terminais durante o terceiro trimestre deste ano, que resultou numa maior procura por parte dos usuários.

"Além disso, as Unidades Comerciais Centro e Copacabana já estão realizando a venda direta de terminais aos usuários. O interessado vai à loja, a atendente de Unidade Comercial verifica se há facilidade para o endereço em questão. Em caso afirmativo, o telefone é instalado em três dias. Quando não existe facilidade, o interessado então deixa preenchido seu pedido de inscrição e aguarda a confirmação".

A Telerj também iniciou recentemente a venda de terminais utilizando kombis nas ruas, inicialmente no Centro e Zona Sul, onde há mais disponibilidade de terminais para entrega imediata.

"Mas, em termos de comercialização, isto ainda não é tudo. Pretendemos adotar a locação de terminais, novas modalidades de pagamento e ainda a venda dirigida para os grandes usuários", adiantou Magalhães. Paralelamente à venda direta de terminais, a Telerj pretende estimular a venda de serviços como o Telecard e o Sifra 800 (Sistema Interurbano Franqueado).

"Assim, as pessoas que se dirigirem às Unidades para comprar um telefone encontrarão também folhetos com os tipos de serviços oferecidos pela Empresa, e a maneira de obtê-los".

O secretário-geral da CPM adiantou ainda que estão sendo elaborados outros projetos

destinados a ampliação das oportunidades de negócio. Entre eles, a descoberta de mercados interessados em explorar serviços gravados, através de códigos de três dígitos da série 13X. "Estamos, no momento, em contato com firmas interessadas em produzir esses serviços para a Telerj. Nós forneceremos os meios, isto é, o sistema, e as firmas fornecerão as fitas, em troca de tempo para publicidade".

Os serviços que deverão ser ativados inicialmente são Loteria (131), Meteorologia (132), Noticiário (133) e Horóscopo (138).

"Outro projeto também ligado às oportunidades de negócios é a comercialização de espaço nos *strips* das fichas de telefones públicos, orelhões e nas instruções de uso dos orelhões."

Magalhães citou ainda diversos projetos com participação direta da CPM: definição de nova estratégia de comercialização do Telecard; definição de formas adequadas na "venda" da solução do PAB (Perda do Assinante B); definição da forma de comercialização do Sifra 800; estudo sobre viabilidade de preços diferenciados por localidade; e estudo sobre a atuação do mercado paralelo, seus danos e benefícios.

"A CPM também participará do lançamento de novos serviços, que deverão sempre ser precedidos de um plano de marketing objetivando identificar o público a ser atingido, os preços adequados e os reais atributos vistos pelo cliente. Este plano terá ainda a finalidade de criar o sistema de informações adequado, estabelecer metas de vendas, monitorar o serviço depois de implantado, reavaliá-lo e proceder aos ajustes, em caso de necessidade."

Todo o trabalho que vem sendo desempenhado pela CPM tem o suporte da Assessoria de Publicidade (PRCS-2), responsável pela publicidade feita através de filmes sobre comercialização, *spots* de rádio e anúncios de jornal.

Como explicou o assessor de Publicidade representante da Presidência na CPM, Merival Júlio Lopes, "esta publicidade de suporte tem de ser dirigida para marketing e não apenas voltada para a imagem da Empresa".

"A Assessoria de Publicidade também faz o acompanhamento das campanhas, medindo o

aumento da procura de terminais pelo consumidor e ainda o aumento das solicitações de serviços verticais. Por exemplo: o filme com o Teleco (personagem - símbolo da Empresa), garantindo o preço do terminal para os que fizessem inscrições até 30 de setembro, produziu resultados muito bons."

Merival Lopes disse ainda que parte das peças de cada campanha é produzida em agência de publicidade, como os filmes, *spots* de rádio e anúncios. "Mas muita coisa é feita por nós mesmos da Telerj. É o caso de malas diretas, cartazes e até mesmo folhetos."

PERSPECTIVAS

Em 1983, a CPM buscará consolidar o conceito de marketing dentro da Telerj, identificar melhor os canais de venda e aprimorar o treinamento de pessoal, o que será obtido, segundo Carlos Henrique Magalhães, através da "criação de melhores condições humanas e materiais para o desempenho das funções de marketing".

"Vamos também reavaliar os serviços prestados pela Empresa, pois hoje temos serviços que não sabemos se estão sendo efetivamente rentáveis.

Procuraremos analisar o mercado atingido e os canais de venda mais adequados, objetivando a definição dos serviços mais rentáveis".

O secretário-geral da CPM adiantou ainda que haverá um plano de marketing para cada novo serviço a ser implantado, para identificar o público a ser atingido, o preço adequado, os reais atributos do produto do ponto de vista do cliente, o sistema de informações apropriado e as metas de vendas. Após a implantação, o serviço será monitorado, para reavaliação e execução dos ajustes necessários.

Entre os serviços que deverão ser introduzidos no próximo ano estão a Discagem Direta a Cobrar (DDC), a linha compartilhada, os CPCT's em condomínios e o telefone semipúblico, todos já em fase de implantação. Há ainda outros serviços — Rede Fale Fácil, Loja do Telefone, Disque Amizade, telefone sem fio e telefonia móvel — que estão, no momento, em fase de estudo de interesse.



Expansão continua

Uma ligação do ministro das Comunicações para o presidente da Telebrás marcou a inauguração da central telefônica 593, da Estação Engenho de Dentro. Na ocasião, o general José Antonio de Alencastro e Silva pediu a Haroldo Corrêa de Mattos que apresentasse à Diretoria e aos empregados "os meus cumprimentos por mais essa vitória da Telerj".

Em seguida, o presidente Nelson Souto Jorge se dirigiu aos presentes, agradecendo inicialmente a Haroldo Corrêa de Mattos "pela atenção que sempre demonstrou com nossa Empresa, prestigiando com sua presença nossas inaugurações".

"Quando assumimos a Telerj, tínhamos em mente recuperá-la sob todos os aspectos, porque na época sua imagem não era boa. Hoje temos a satisfação de ver a Telerj recuperada técnica e financeiramente. O que precisamos agora é continuar a expandir esta Empresa. A Telerj não pode deixar de contratar, anualmente, um mínimo de 50 mil terminais. Só assim será uma grande Empresa e em condições de atender o povo do Estado do Rio de Janeiro. Contamos, por isso, com o apoio do ministro em relação ao orçamento para 1983".

O presidente da Telerj falou em seguida da importância da inauguração da central 593, "que vai ampliar o atendimento aos subúrbios da Central e Linha Auxiliar, beneficiando a população mais carente do Rio de Janeiro".

Depois de anunciar as inaugurações previstas a curto prazo no Interior, Nelson Souto Jorge concluiu seu discurso agradecendo o trabalho "desta equipe de 16 mil empregados, que tem proporcionado ao Estado um serviço elogiado por todos".

"Esta é a Telerj de hoje, trabalhando como nunca e nova de corpo e alma", concluiu.

Em prosseguimento ao programa de expansão da telefonia no Estado do Rio de Janeiro, a Telerj acaba de inaugurar quatro centrais telefônicas na Capital (Engenho de Dentro) e no Interior (Itaipu, Pinheiral e Piabetá) representando um acréscimo de 12.730 novos terminais. Foram também recentemente beneficiadas três localidades que não dispunham de qualquer meio de comunicação — Sebastião Lacerda, Dona Mariana e Campinas — como parte da política do Governo Federal de interiorização da telefonia.

O ministro das Comunicações fez depois um rápido discurso, iniciando suas palavras com um agradecimento à Diretoria da Telerj e toda sua equipe "pelo trabalho que vem sendo desenvolvido ao longo destes três anos e meio e que nos tirou um peso da consciência".

"Temíamos que a Diretoria não conseguisse se recuperar a prazo curto, mas já em nossos primeiros contatos ela nos mostrou seus planos que continuam sendo rigorosamente cumpridos. Hoje a Telerj ocupa dentro do Sistema Telebrás e no consenso dos usuários um papel do maior destaque, graças ao trabalho sério que esta grande equipe realiza".

Com a inauguração da central 593, a Estação Engenho de Dentro passa a ter seis centrais telefônicas e 54.600 terminais. A central 593, a segunda do tipo PC-1000 D a entrar em operação na Capital, foi desenvolvida pela Telerj e pela Telbra (antiga Standard Electrica), com um índice de nacionalização de 90 por cento. O equipamento possui um total de 10.400 terminais e atenderá carnês de plano de expansão e pedidos de mudança de endereço do Engenho de Dentro e bairros próximos.

A nova central apresenta diversas

vantagens de operação — entre elas o atendimento a 20 categorias de assinantes diferentes (operando tanto com os que originam baixo número de ligações), adaptador de telefones públicos, circuito de controle de tempo, assinantes preferenciais e teste automático de linha. Para o assinante, o equipamento permite a introdução de futuras facilidades, como Discagem Direta a Ramal, a utilização de linhas compartilhadas e a possibilidade de falar em conferência, ou seja, mais de duas pessoas conversarem na mesma chamada.

A manutenção da central conta com um equipamento desenvolvido pela Telerj e fabricado pela Unitel, o Sistema de Tarifação e Supervisão — Sitasu. O sistema é constituído por módulos de supervisão, que permitem maior agilidade na detecção e remoção de defeitos na central. Esses módulos são a Unidade de Supervisão e Controle de Estação (USCE) e a Unidade de Registro de Tempos e Eventos (URTE), que utilizam técnicas digitais e microcomputadores.

Para a ativação da central 593, a Telerj implantou um cabo-tronco de sete quilômetros, entre as Estações Engenho de Dentro e Maracanã, e um

cabos de assinantes, também de sete quilômetros. Já estão programadas a ampliação da central 591, de Engenho de Dentro, em 2.080 terminais, até o final do ano, e a ativação da central 594, também na mesma estação, com 10.400 terminais, durante o primeiro trimestre de 1983. Essa expansão atenderá os carnês vendidos para aquela área da Capital.

ITAIPU

Em Itaipu, segundo Distrito de Niterói, a estação telefônica inaugurada pela Telerj trouxe um grande benefício à população local e ao grande número de turistas que procuram as praias de Itacoatiara, Piratininga e Itaipu. Com capacidade para 2.080 terminais, a nova central permite aos assinantes ligações sem auxílio da telefonista para todo o País, através do sistema de Discagem Direta à Distância e também para os países que integram o DDI. Fabricada pela Telbra (antiga Standard Electrica), o equipamento é do tipo PC-1000 B e substitui a central NEC-100 autotransportável, montada em cabine de alumínio, com 297 terminais.

O prédio onde está instalada a nova central ocupa uma área de 1.607 metros quadrados e é dotado de um moderno sistema de ar condicionado e gerador de emergência. Para a ativação da central, a Telerj implantou 53.927 metros de cabos (21.445 dos quais são subterrâneos e totalmente pressurizados) e construiu 5.869 metros de galerias de dutos.

O novo sistema de transmissão opera com PCM (Pulse Code Modulation), com capacidade de 210 canais, permitindo entroncamento direto com as estações Central de Niterói, Trânsito Regional Receptora e Expedidora do Rio de Janeiro e com a estação trânsito da Embratel. Está prevista, ainda para este ano, a implantação de um equipamento rádio digital, com 480 canais, fabricado pela NEC.

Com a inauguração da nova central, os assinantes de Itaipu passaram a ter acesso aos códigos de serviço da Telerj, entre eles, 101 (interurbano via telefonista); 103 (consertos); 104 (atendimento de serviços); 107 (interurbano a cobrar via orelhão); 130 (Hora Certa); e 134 (Serviço Despertador); e aos códigos de emergência 190 (Polícia); 192 (Pronto Socorro) e 193 (Corpo de Bombeiros).

PINHEIRAL

Quarto Distrito de Pirai, às margens do rio Paraíba do Sul, Pinheiral ganhou nova estação telefônica, com uma central do tipo

EMD, com 204 terminais, que substituiu a antiga mesa manual com 32 terminais.

O equipamento permite aos moradores da região ligações mais rápidas e de melhor qualidade, através da implantação do sistema de Discagem Direta à Distância com medição por tempo, para as áreas 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, Niterói, São Gonçalo, Alcântara, Nova Iguaçu, Belford Roxo, Mesquita, Duque de Caxias, Xerém, Campos Eliseos, São João de Meriti, Vilar dos Teles, Nilópolis, Magé, Itaboraí, Mangaratiba, Itaguaí, Ibicuí, Muriqui, Venda das Pedras, Rio Bonito, Teresópolis, Maricá, Cachoeiras de Macacu e Paracambi); 0244 (Barra do Pirai, Valença, Paulo de Frontin, Mendes, Miguel Pereira, Pati do Alferes, Vassouras e Pirai); e 0243 (Volta Redonda, Resende, Barra Mansa, Itatiaia, Angra dos Reis, Paraty, Quatis e Penedo). Para isso, a Telerj substituiu o antigo sistema de transmissão, com dois circuitos, por outro com 50 circuitos, aumentando a capacidade em 2.500 por cento.

As ligações para as cidades que integram outros códigos DDD e para cidades que não estão integradas ao sistema são feitas através da telefonista de interurbano 101. Com a ativação do novo equipamento, os moradores de Pinheiral passaram a contar com quatro telefones públicos e têm acesso aos seguintes códigos da Telerj: 100 (auxílio), 101 (interurbano), 102 (informações), 103 (consertos), 104 (atendimento de serviços), 107 (interurbano a cobrar via orelhão), 108 (tarifas), 130 (Hora Certa) e 134 (Serviço Despertador).

PIABETÁ

Para atender às necessidades de comunicações da população de Piabetá — localidade do sexto Distrito de Magé — a Telerj inaugurou uma central com 46 terminais distribuídos, principalmente, entre os serviços de utilidade pública, como hospital, posto de atendimento do Inamps, delegacia policial, posto de recolhimento da Prefeitura, agência de correios e telégrafos e escola.

A ativação dos 46 terminais correspondeu à primeira fase do projeto da Telerj. Até o final de 1983, a nova central estará totalmente ativada, com um total de 940 terminais. Além dos terminais inaugurados em caráter de emergência, a Telerj entregou dois telefones públicos à comunidade de Piabetá, que dispunha apenas de um posto de serviço com uma cabine telefônica para atender toda a localidade.

A nova central é do tipo AKD-741 e

funciona diretamente ligada a Campos Eliseos, permitindo ligações através do sistema de Discagem Direta à Distância com multimedição por tempo para a área de código 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, Niterói, São Gonçalo, Nova Iguaçu, Duque de Caxias, Nilópolis, São João de Meriti, Belford Roxo, Mesquita, Vilar dos Teles, Xerém, Campos Eliseos, Itaguaí, Mangaratiba, Ibicuí, Muriqui, Teresópolis, Magé, Itaboraí, Rio Bonito, Cachoeiras de Macacu, Venda das Pedras, Alcântara, Itaipu e Maricá). Para falar com outras localidades, o assinante de Piabetá deve discar o algarismo 9 e aguardar novo ruído de discar para ligar 101 e pedir o número desejado através da telefonista. As ligações para Piabetá, a partir de outras localidades, são feitas através da telefonista de interurbano 101.

Para utilizar os códigos de serviços da Telerj, o assinante de Piabetá também deve discar o algarismo 9 e aguardar novo ruído de discar. Os códigos de serviço são os seguintes: 100 (auxílio); 101 (interurbano); 102 (informações); 103 (consertos); 104 (atendimento de serviços); 107 (interurbano a cobrar via orelhão); 108 (tarifas); 130 (Hora Certa); e 134 (Serviço Despertador).

LOCALIDADES NÃO ATENDIDAS

Em Sebastião Lacerda, localidade que, por sua posição geográfica, é considerada pelos moradores de Vassouras, Valença e Rio das Flores como parte de seus municípios, a Telerj inaugurou um posto de serviço telefônico com acesso à área local de Valença e Rio das Flores, ao DDD regional para as áreas com medição por tempo e, através do 101, às demais localidades que integram o sistema nacional de Discagem Direta à Distância.

Distante 24 quilômetros de Sumidouro, a localidade de Dona Mariana também foi beneficiada com um posto de serviço da Telerj, ligado à mesa de interurbano de Nova Friburgo. Para falar com Dona Mariana, os usuários devem ligar 101 e pedir o PS-1 da localidade.

Campinas, também pertencente ao município de Sumidouro, foi outra localidade não atendida que passou agora a dispor de um telefone público, recentemente inaugurado pela Telerj. Campinas tem no cultivo de rosas sua principal atividade econômica e através do novo telefone público os moradores poderão falar com o centro de produção de rosas de Sumidouro.

Troca de experiências



Cerca de 700 integrantes de empresas operadoras de telefonia e fabricantes de equipamentos de telecomunicações participaram do VI Seminário de Redes Externas do Sistema Telebrás, realizado no Centro de Convenções do Hotel Glória. O encontro foi aberto pelo presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, que destacou a importância do trabalho desenvolvido pelo pessoal da rede externa. "No sistema telefônico", disse ele, "uma rede deficiente é como um elo de palha numa corrente de aço."

O VI Seminário de Redes Externas teve por objetivos divulgar novas técnicas e experiências, estimular o intercâmbio entre os especialistas em rede das empresas operadoras, fabricantes, fornecedores, empreiteiros e firmas de consultoria, e abrir ao debate os diversos enfoques relacionados aos temas apresentados.

O presidente da Telerj falou do papel cada vez mais destacado da rede externa, "fator preponderante na qualificação do serviço prestado aos usuários". E observou: "A semente que vem sendo plantada através de todos esses anos, no sentido da valorização da rede, tem germinado e dado bons frutos. Hoje, é indiscutível o interesse de engenheiros e técnicos pela qualidade das redes telefônicas. Esse interesse

se manifesta pela introdução, em ritmo acelerado, da pressurização dos cabos telefônicos e da eletrônica das redes, inclusive com equipamentos já desenvolvidos no próprio País.

O diretor de Assuntos Industriais da Telebrás, Fernando Vieira de Souza, chamou a atenção de todos "para um importante segmento da indústria nacional, criado em função da rede externa". Com base em um dado significativo — 80 por cento dos fabricantes são realmente produtores de equipamentos e dispositivos da rede externa — Vieira de Souza chegou à conclusão de que "hoje, esse setor da indústria brasileira chegou à maturidade, em condições de competir entre si no sentido de melhorar a qualidade do produto e oferecer preços mais justos".

PALESTRAS

Durante o seminário, foram realizadas 30 palestras, por representantes das empresas operadoras e fabricantes de equipamentos. Pela Telerj, falaram o chefe da Seção de Ensaios Elétricos e Eletroacústicos, Sylvio Armbrust (que selecionou o tema *Atuais Tecnologias de Cápsulas Telefônicas*), e o chefe do Distrito de Operações Santa Rita, José Pires do Carmo (sobre *Utilização de Teleprocessamento nas Operações de Rede Externa*).

Além das palestras, houve vários debates sobre os temas apresentados e visitas a concessionárias e a fabricantes de equipamentos.



Em debate, novas técnicas e experiências, para que a rede seja um elo cada vez mais forte na prestação de serviços, inclusive no Interior.



O encerramento do encontro foi feito pelo presidente da Telebrás, Alencastro e Silva, que lembrou o empenho da *holding* em desenvolver a rede externa.

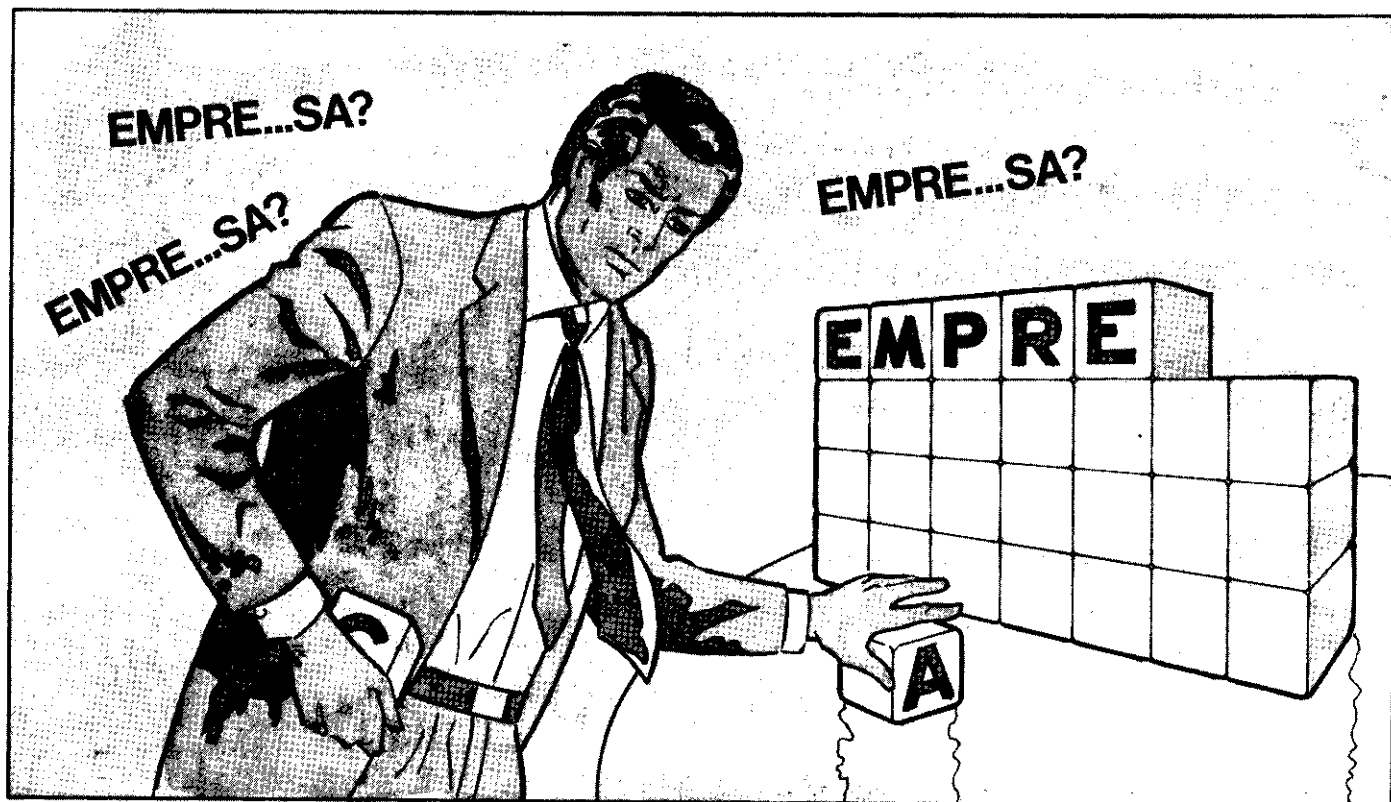
— Comecei minha atividade profissional de dirigente de empresa apanhando da rede. Hoje, estamos assistindo a uma verdadeira exposição da inteligência nacional, no que diz respeito à rede externa, disse Alencastro. Para ele, a rede “é de importância fundamental para que possamos cumprir nossa maior tarefa — de certa forma, única: prestar bons serviços aos assinantes”.

Para mostrar o grande desenvolvimento obtido em termos de rede externa, o presidente da Telebrás citou alguns índices sobre

qualidade de serviços: em 1974, quando começou a ser feito o levantamento de chamadas interurbanas completadas na primeira tentativa, o índice era de 82 por cento; em 1981, o mesmo índice passou a 52 por cento. Quanto ao índice de defeitos por 100 telefones, baixou de 7,47, em 1980, para 6,19, em 1981.

“Todo esse esforço desenvolvido pelo trabalho de engenharia de rede, empreiteiras e indústria nacional permite que nosso País ocupe hoje uma posição de relevo no setor das telecomunicações. Quero expressar meu reconhecimento e satisfação por tudo o que foi feito. Tenho certeza de que os resultados serão cada vez melhores”, concluiu o presidente da Telebrás.

Uma visão integrada



Como sua empresa funciona? Se alguém fizer essa pergunta a um gerente, é bem provável que receba uma definição genérica, acompanhada de uma série de informações restritas à área onde o *manager* atua. A falta de uma visão integrada da empresa ocorre em organizações privadas e governamentais, e foi constatada, na Telerj, por seus próprios gerentes, em programas de treinamento e desenvolvimento.

Será que essa percepção limitada a compartimentos estanques prejudica, de alguma forma, as organizações? Certamente, para o administrador, não basta que cada parte da empresa seja eficiente por si. É necessário um todo eficaz. Afinal, a produtividade resulta do equilíbrio harmônico entre as partes e, nesse contexto, o gerente é um elemento-chave.

Diante da necessidade de oferecer aos gerentes de nível mais elevado um instrumental que resulte em visão integrada da Empresa, a Vice-Presidência (encarregada de coordenar o desenvolvimento organizacional) e a Diretoria Administrativa da Telerj estão elaborando um *Modelo Telerj*, destinado a apresentar sinteticamente os subsistemas que a compõem.

O passo seguinte é programar um seminário para todos os gerentes da Empresa, dos níveis de chefe de Divisão a assistente de diretor e chefe de gabinete. O seminário promovido pela Vice-Presidência e sob coordenação da Diretoria Administrativa (através do Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos) apresentará a *Telerj como Sistema*. Seu grande objetivo: transmitir aos participantes uma visão integrada da Empresa. Para isso, além da adoção de um moderno enfoque de sistemas, será necessário alcançar três objetivos intermediários:

- Identificar os subsistemas da Telerj.
- Identificar as interações entre os subsistemas da Telerj, e desta com o ambiente.
- Diferenciar a visão sistêmica da visão orgânica.

Através do seminário, o que se pretende é estimular a modernização da cultura gerencial da Telerj, criando elementos para oferecer uma visão global da Empresa. Com isso, os gerentes poderão evoluir de uma percepção circunscrita setorial para uma percepção sistêmica integrada, fundamental para o aumento de produtividade que a época atual está exigindo de cada um, com intensidade crescente.

ABORDAGEM SISTÊMICA

A subdivisão do trabalho em tarefas especializadas e a padronização formaram a base do grande desenvolvimento industrial de nosso século, que permitiu a produção em massa e elevados níveis de eficiência. No entanto, a "administração científica" se firma em uma visão mecanicista, na qual os empregados são tratados como fatores de produção, tal como as máquinas.

Surgiram, em contraposição, os movimentos de "relações humanas", através dos quais se pretendia atender, prioritariamente, às necessidades individuais do empregado. Para muitos, essa posição também se mostrou inadequada.

Se por um lado a especialização permitiu o avanço que hoje conhecemos, o excesso de especialização, à medida que as organizações crescem em tamanho e complexidade, conduz à perda da visão integrada do todo, sobrecarregando o esforço de integração — objetivo básico da função gerencial. Um exemplo do processo de ultraespecialização é o desaparecimento do clínico geral como médico da família. O fenômeno é representado em economia pela lei dos rendimentos decrescentes.

Alguns trabalhos realizados na Inglaterra no início da década de 50 utilizaram conceitos da Teoria Geral dos Sistemas e enfocaram as empresas como sistemas abertos, relacionando-se com o exterior e constituídas por máquinas e seres humanos que formam organizações técnicas e organizações sociais, em mútua interação. Esse novo enfoque tenta unificar os dois conceitos tradicionais e ganha cada vez maior aceitação, dominando atualmente a concepção sobre as organizações, na medida em que as empresas crescem mais.

Assim, o que se considera hoje é o seguinte:

A empresa é um sistema técnico-social aberto que importa insumos do ambiente e os transforma em produtos, exportados para seu ambiente ou sociedade.



(Fig. 1)

Vale, nesse contexto, definir *sistema*: trata-se de qualquer conjunto cuja interrelação entre as partes oferece ao conjunto atributos distintos aos que as partes apresentam."

Um átomo, uma casa, uma máquina, uma célula, uma árvore. Um animal, um ser humano, uma organização, uma sociedade. Um planeta, uma estrela e seus planetas, uma galáxia. Eis uma série de exemplos de sistemas, que formam uma hierarquia de diferentes graus de complexidade.

Fundamental no conceito de sistema é que existem partes (por sua vez, também são sistemas) que se relacionam entre si, que interagem. O interrelacionamento faz surgir os novos atributos que nenhuma das partes apresentava.

Por exemplo: só quando interligamos adequadamente todas as peças de um motor, ele passa a converter energia. As interações são fáceis de perceber em sistemas físicos. Em sistemas mais complexos, nem sempre as interações são percebidas por nossos sentidos. Mas elas existem e produzem os efeitos decorrentes. Esse fato é usual nos sistemas constituídos por seres humanos.

O conceito era, há muito tempo, usado em física e química, mais restrito a sistemas fechados, ou seja, aos que se encontram isolados em seu ambiente. No início da década de 40, o biólogo Ludwig von Bertalanffy, buscando unificar conceitos das ciências físicas e químicas com os das ciências dos seres vivos (biologia, ciências do comportamento e ciências sociais), desenvolveu o conceito de sistema aberto, que se caracteriza pelo processo de troca com seu ambiente. O sistema aberto importa uma entrada que, uma vez convertida em saída, é exportada de volta ao ambiente.

A Teoria Geral dos Sistemas tem sido utilizada cada vez mais na biologia, medicina, psicologia e sociologia. A ciência de administração não é exceção. Qualquer texto moderno sobre organização, pessoal, comunicação humana, serviço social, materiais, produção, mercadologia e processamento de dados, enfoca o seu campo específico no quadro de referência proporcionado pela Teoria Geral dos Sistemas.

Na visão sistêmica da empresa, são representadas as interações das atividades que contribuem para o processo de transformar os vários insumos em cada um dos produtos fornecidos.

A estrutura desses processos difere da estrutura organizacional (constituída pelos órgãos com sua hierarquia). Normalmente, um órgão da estrutura organizacional toma parte em mais de um processo, assim como um processo, para sua realização, depende das atividades desenvolvidas pelos vários órgãos.

A estrutura organizacional (ou orgânica) e a estrutura do sistema, representada pelos processos, não se contradizem. Apenas são duas dimensões diferentes. A estrutura orgânica representa o fluxo de autoridade formal. A estrutura dos processos, o fluxo de trabalho do qual resultam os produtos.

Estamos acostumados a "ver" a estrutura orgânica representada graficamente por organogramas e descrita através de regulamentos, referência comum para todos. Geralmente, porém, as empresas não possuem um modelo gráfico que, de forma tão resumida, permita uma visão integrada, e represente a estrutura do fluxo de trabalho do qual resultam os produtos. Cada um tem sua visão particular. A falta de referencial comum, elemento indispensável à comunicação, cria grande possibilidade de desencontros e disfunções.

Precisamos conhecer o "funcionograma" de uma empresa tão bem como seu organograma. Cabe lembrar que precisamente essa distinção foi ressaltada (em outras palavras) por Heitor Chagas de Oliveira, da Seplan, em palestra durante o lançamento do Programa de Desburocratização Administrativa da Telerj. Chagas

de Oliveira lembrou que, geralmente, se procura resolver os problemas empresariais através da premissa "organização", referindo-se à estrutura organizacional. E destacou a importância, para a desburocratização, de se considerar a premissa "função", referindo-se à estrutura de funcionamento do trabalho, voltada para o produto final.

SEMINÁRIO EM ELABORAÇÃO

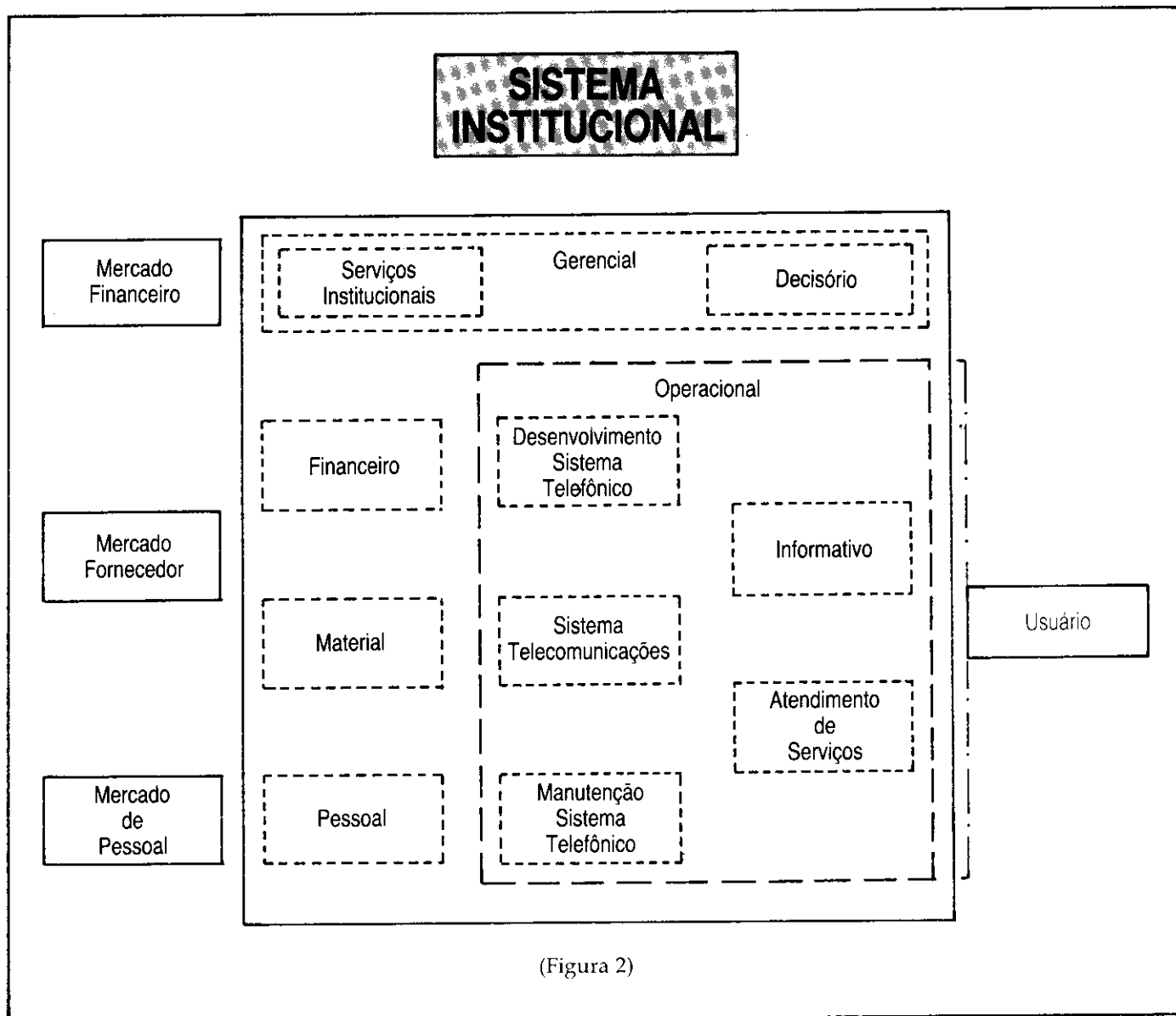
O conteúdo programático do Seminário foi previsto em módulos. O módulo I apresenta os conceitos básicos sobre a Teoria Geral dos Sistemas que servirão de referencial ao desenvolvimento dos módulos. O módulo II mostra a Telerj como um sistema, apresentando uma visão sucinta do Sistema Telerj, compatibilizada com a moderna teoria de organização. Cada um dos módulos seguintes apresenta um sistema principal da Telerj.

Este trabalho pioneiro, que visa retratar a realidade da Empresa, e não um modelo acadêmico ideal, começou pela fase de elaboração do Seminário, com a identificação e debate dos diferentes subsistemas por um grupo de 23 gerentes da própria Empresa. São empregados das várias diretorias, escolhidos em função de seus conhecimentos e experiência sobre os sistemas.

A fim de ajustar conceitos e linguagem, formando um referencial comum para todos que irão elaborar os diferentes módulos do Seminário, foram apresentados a esse grupo os módulos I e II, elaborados por Sérgio Miranda e Amaury Benigno Machado. A metodologia usada é a de participação ampla, com a intensa realização de trabalhos em grupo. A orientação geral, a cargo do chefe do Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos, José de Carvalho, contou também com o assessoramento psicopedagógico de Cora B. Diamico M. da Serra e Ivo Luiz da Silva Vianna.

As reuniões são realizadas em período de meio expediente, já que todos os participantes são elementos que desempenham funções-chave na Empresa. Em oito reuniões, em maio e junho, os módulos I e II foram apresentados, debatidos e criticados, visando seu aprimoramento. Ao final dessas reuniões, o grupo elaborou, por consenso, um macromodelo da Telerj, no qual foram identificados os grandes subsistemas, aqui reproduzidos:





O resultado obtido foi apresentado em reunião de diretoria, que deu seu referendo para o prosseguimento do trabalho. Foram então constituídos nove subgrupos, incumbidos de elaborar os nove sistemas identificados no macromodelo (traçado por consenso), detalhando seus subsistemas componentes com os respectivos insumos e produtos.

O trabalho de cada subgrupo foi exposto em duas reuniões realizadas em agosto. Em outras duas, em setembro,

foram debatidas as divergências entre as abordagens de cada subsistema e consensada a uniformização da metodologia, a simbologia e o nível de detalhamento. Um subgrupo de seis elementos se encarrega de "costurar" os subsistemas entre si, realizando a necessária integração final. Esse subgrupo vai também elaborar os textos descritivos que vão constituir o material didático para a fase de execução do Seminário, em 1983.

Para que servirá esse trabalho, de-

pois de concluído? Conforme disse o Vice-Presidente João Ferreira Durão, em sua carta de apresentação do Seminário, "o Sistema Telerj pretende ser ferramenta de trabalho gerencial de todos os profissionais que ocupam funções de chefia na Empresa." Por si só não resolve nenhum problema. Porém, é referencial de inestimável utilidade que, de forma integrada, oferecerá aos gerentes melhor compreensão de seus campos de atividade, tornando sua ação mais eficaz.

Durante seis dias, os participantes do XV Congresso Nacional de Informática, realizado no Riocentro, englobando o Seminário de Telemática e a II Feira Internacional de Informática, conheceram o que existe de mais avançado na tecnologia dos computadores, através de painéis, estatísticas, demonstrações, palestras e, inclusive, um jornal eletrônico, transmitindo em telões a cobertura completa do evento.

No stand da Telebrás, congressistas, expositores e visitantes viram os grandes resultados da aplicação da informática no setor das telecomunicações. Diversas concessionárias da holding apresentaram suas mais recentes inovações.

A Telerj participou da feira, mostrando o banco de dados de rede e suas aplicações — Centro de Manutenção da Rede, Cirex e controle de pressurização — e o banco de dados de renda e assi-

A ERA DA INFORMÁTICA



nantes, exibindo o serviço de informações 102/121. As telefonistas Ailce Souza Rodrigues e Ruth Santos Monteiro, sob a supervisão

de Ivone Souza da Silva, explicaram ao público o funcionamento do serviço 102, através de terminais-video. Osni Edu Abelhim,

chefe do setor de análise de rede da estação Santa Rita, também fez demonstrações, informando a aplicação operacional do teleprocessamento na rede da Empresa. Dois audiovisuais, painéis e mapas complementaram a mostra.

Um stand que fez muito sucesso também foi o da Telebahia. A concessionária mostrou alguns dos principais serviços operados na Bahia e distribuiu folhetos com o título: "Para quem não conhece, a Informática é uma ciência muito complicada. Para a Telebahia, a Informática serve para simplificar as coisas." A Telesp mostrou o videotexto — já em funcionamento em São Paulo — e a Embratel atraiu o público com o Projeto Ciranda.

Durante a feira, o tradicional tratamento manual para inscrições para congressistas foi totalmente substituído por computadores e terminais. Tudo bem de acordo com o tema do encontro.

CRIANÇAS FAZEM A FESTA



Para comemorar o Dia da Criança, muita imaginação, além de papel, lápis, tesoura, embalagens de ovos, carteiras de cigarros, revistas velhas, cola e tinta. Assim transcorreu a manhã de criatividade, promovida pelo Museu do Telefone, com a participação de 108 meninos e meninas, entre seis e 13 anos, filhos de empregados da Telerj e moradores de áreas próximas ao Museu.

Divididos em dois grupos e acompanhadas por técnicos em museologia e telefonia e pelos bonecos símbolos da Telerj — o Telecto e a Teca — as crianças percorreram todas as dependências do Museu. Manusearam os

telefones de manivela e ficaram maravilhadas quando constatarem que os aparelhos ainda funcionam. Fizeram fila diante da cabine telefônica mais antiga e imitaram a telefonista na mesa PBX do início do século.

Sobre as mesas espalhadas no pátio do Museu, as crianças encontravam todo o material necessário a trabalhos de pintura e colagem e obedeceram ao tema sugerido: O Museu do Telefone.

O principal objetivo da festa, de acordo com o vice-presidente sócio-cultural da ASET, Tobias Telles de Souza, foi abrir espaço no Museu para as crianças da comunidade.

TELERJ, BICAMPEÃ



Pelo segundo ano consecutivo, os Jogos da Independência mobilizaram atletas de diversas empresas, que disputaram quase 20 modalidades esportivas, em clima de muita euforia e um nível de competição bastante saudável. A Telerj foi a bicampeã, alcançando um total de 77 pontos, seguida da Caixa Econômica Federal — 52 pontos; Interbras e Casas Sendas — com 12 pontos; e Companhia Vale do Rio Doce e Atlântica Boavista, com sete pontos.

A festa de encerramento dos II Jogos da Independência, realizada na SET-Rio (Associação Social Esportiva Telerj), foi assistida por cerca de 2.700 pessoas que

forçaram, entusiasticamente, no jogo final — uma partida de futebol de salão feminino, com a vitória de 4 a 1 da Telerj sobre a seleção da Caixa Econômica Federal.

Outro ponto alto da noite foi o show de Alcione, que interpretou sucessos como **Sufoco, Gostoso Veneno, Rio Antigo e Vamos a luta**. Acompanhada pela Banda do Sol, a cantora contagiou toda a platéia, com seu ritmo cadenciado e um samba bem marcado. Após o show, empregados e familiares se divertiram e dançaram, até às três da madrugada, ao som do conjunto de Raul de Barros.

PRESERVAÇÃO DO VERDE



O estímulo à plantação e cultivo do verde foi o principal objetivo do Concurso *Árvore & Jardim*, aberto aos empregados da Telerj que mudaram para suas casas próprias nos conjuntos residenciais de Quafa, Urucânia e Cesarão e receberam, junto com as chaves, mudas de árvores.

Um ano após a mudança, uma comissão julgadora formada por representantes da Telerj e pelo diretor da IV Divisão do Departamento de Parques e Jardins, Joaquim Donatello Moreira, apontou

os vencedores: Lindemberg Pereira, auxiliar de rede na Seção de Construção, venceu na categoria jardim e recebeu de prêmio uma geladeira; e Adilson Santos Teixeira, auxiliar de almoxarifado na Divisão de Armazenagem, cultivou a árvore mais bonita, ganhando um rádio AM-FM.

Durante a solenidade de encerramento do Concurso *Árvore & Jardim*, o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, cumprimentou os dois vencedores.

É TEMPO DE DESBUROCRATIZAR



Durante o lançamento da campanha de desburocratização na Telerj, no auditório da Empresa, na Rua General Polidoro, o secretário do Programa Nacional de Desburocratização Administrativa, João Geraldo Piquet Carneiro, afirmou que a nova política já conseguiu eliminar 500 milhões de documentos, sendo 120 milhões na Receita Federal.

Heitor Chagas de Oliveira, secretário de Modernização e Reforma Administrativa da Seplan, também falou durante o encontro: "A sociedade não tolera mais ser desatendida." Seu trabalho segue uma metodologia própria e inclui inicialmente pesquisas junto aos usuários para saber o que não vai bem. "E com base nestas constatações, surgem as mudanças," disse Heitor.

Samuel Redenschi, gerente do PDA na Telerj, expôs aos presentes o plano de ação a ser desenvolvido na Empresa: simplificar e agilizar o relacionamento interno, e da Telerj com as outras concessionárias, a Telebrás e as firmas fornecedoras; desenvolver a análise de procedimentos; promover o envolvimento dos gerentes de todos os níveis; criar e estimular o estado de espírito necessário à tomada de atitudes desburocratizantes que reflitam rapidez e acerto de decisões. Redenschi anunciou, para breve, a instalação de um ramal especialmente destinado a receber idéias e informações, visando a desburocratização.

CADETES VISITAM DIVISÃO DE TREINAMENTO

A Divisão de Treinamento da Telerj recebeu a visita de 25 cadetes do quarto ano do curso de comunicações da Academia Militar das Agulhas Negras, em Resende. Acompanhados pelo major Paulo Benedito Pacheco e pelos tenentes Paulo Sérgio Mello de Carvalho e Roberto Junghon, os cadetes da Aman foram recebidos por Adriano Cândido da Silva Júnior, da Divisão de Treinamento da Empresa.

Entusiasmados com os sistemas de computação e transmissão e com os materiais utilizados na rede externa, os cadetes ouviram explicações sobre o funcionamento dos equipamentos, visitaram as salas de aula e assistiram a uma palestra sobre digitalização proferida pelo engenheiro José Pereira, da Telerj.

Para o major Pacheco, a visita já se tornou tradição, pois todos os

anos, ele faz questão de levar, pessoalmente, uma turma, à Divisão de Treinamento. E comentou: "Em Resende, eles aprendem a teoria e aqui conhecem a prática." Além da Telerj, o programa da Aman incluiu visitas à Embratel e ao Centro de Comunicações da Polícia Militar.



Em qualquer dia, a qualquer hora, tudo o que você precisa ao alcance do seu telefone

Telesporte

Resultados dos jogos ou informações sobre o futebol brasileiro são fornecidos pelo telefone 216-1982

Telecard

Se estiver interessado em adquirir cartão de crédito para ligações interurbanas, basta se cadastrar pelo telefone 263-9090

Pronto Socorro

Em caso de emergência disque:

Souza Aguiar (Centro) 222-2121

Rocha Maia (Botafogo) 295-2121

Getúlio Vargas (Penha) 230-2121

Miguel Couto (Leblon) 274-2121

Se você vai viajar e quer alguma informação, seja a respeito de horário ou de empresas, disque:

Aeroportos

Internacional 398-6060

Galeão — Doméstico 393-3450

Santos Dumont 262-6212

Jacarepaguá 342-3305

Terminais Ferroviários

Pedro II (Central do Brasil) 233-3498

Barão de Mauá (Leopoldina) 273-3198

Corcovado (Cosme Velho) 225-6383

Metrô (Geral) 255-9292

Telefones de Emergência

Polícia 190

Central de Informações Previdência Social

Dúvidas sobre aposentadorias, pensões, procedimentos para internação ou atendimento em unidades do Inamps, inscrições de segurados, etc. disque 191

Corpo de Bombeiros

Em caso de incêndio, busca ou salvamento, o código é 193

Detran

Procedimentos e documentação para emplacar veículos, obter ou renovar carteiras de habilitação, recursos de multas, disque 194

Cedae

Saneamento, esgotos, ou qualquer problema com abastecimento de água, disque 195

Luz e Força (Light)

Falta de energia em sua casa ou na rua onde você mora? Disque 196

Sunab

Dúvida sobre preços ou qualidade de alimentos? Disque 198

Defesa Civil

Em caso de problemas decorrentes de chuvas fortes (como queda de barrancos) ou calamidade pública, disque 199

Telefones Úteis

Jornal da Feira

Informações sobre preços e qualidade dos hortigranjeiros ou direitos do consumidor, disque 292-0133

TELEFONES DE SERVIÇO

Auxílio da Telefonista

Se estiver difícil completar sua chamada local, disque 100

Interurbano

Para falar com localidade não atendida pelo DDD, faça chamada via telefonista, pelo código 101

Informações

Se o telefone que você procura não estiver na Lista, consulte 102

Serviços da Telerj

Para falar com setores da administração da Telerj, disque ... 105

Interurbano a cobrar

Sua ligação interurbana a cobrar pode ser feita do orelhão, sem necessidade de ficha. Disque 107

Hora Certa

Para acertar seu relógio pela hora oficial, o código é 130

Serviço Despertador

Garanta seu despertar, a qualquer hora do dia ou da noite, ligando previamente para 134

Telegrama Fonado

Não é preciso ir ao Correio. Dite seu telegrama para qualquer localidade do País ou do exterior pelo código 135



LISTAS TELEFÔNICAS. NOVAS DE CORPO E ALMA.

Dê um alô nas novas edições das Listas Telefônicas. Você vai ver que muita coisa mudou. A começar pelas capas.

Além deste novo visual, a Telerj fez outras importantes modificações nas Listas.

Por exemplo, as diversas informações sobre serviços e uso do telefone, que você encontra na abertura das Listas, foram cuidadosamente analisadas e são apresentadas de forma direta e objetiva, para facilitar ainda mais a sua consulta.

Assim, toda a introdução da Lista de Assinantes foi completamente refeita pela Telerj, buscando com isso melhorar os serviços que vem prestando a você. É a Telerj, nova de corpo e alma, fazendo da sua eficiência a imagem da empresa.

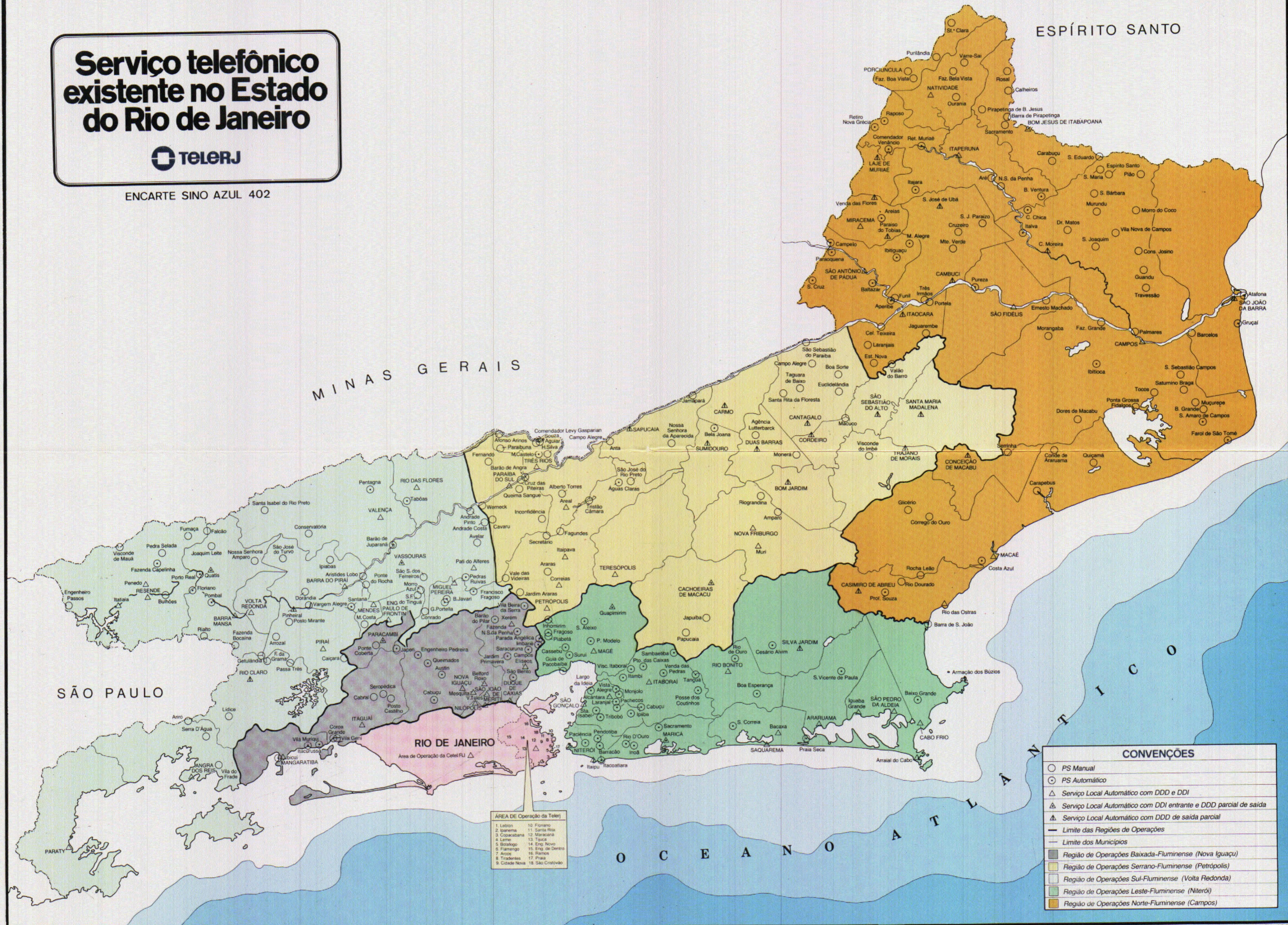
 **TELERJ**
Empresa do Sistema Telebrás
NOVA DE CORPO E ALMA



Serviço telefônico existente no Estado do Rio de Janeiro



ENCARTE SINO AZUL 402



ÁREA DE Operação da Telerj

1. Leblon	10. Floriano
2. Ipanema	11. Santa Rita
3. Copacabana	12. Maracanã
4. Leme	13. Tijuca
5. Botafogo	14. Eng. Novo
6. Flamengo	15. Eng. de Dentro
7. Ascop	16. Ramos
8. Trindade	17. Praia
9. Cidade Nova	18. São Cristóvão

CONVENÇÕES

- PS Manual
- ⊙ PS Automático
- △ Serviço Local Automático com DDD e DDI
- ▲ Serviço Local Automático com DDI entrante e DDD parcial de saída
- △ Serviço Local Automático com DDD de saída parcial
- Limite das Regiões de Operações
- - - Limite dos Municípios
- Região de Operações Baixada-Fluminense (Nova Iguaçu)
- Região de Operações Serrano-Fluminense (Petrópolis)
- Região de Operações Sul-Fluminense (Volta Redonda)
- Região de Operações Leste-Fluminense (Niterói)
- Região de Operações Norte-Fluminense (Campos)