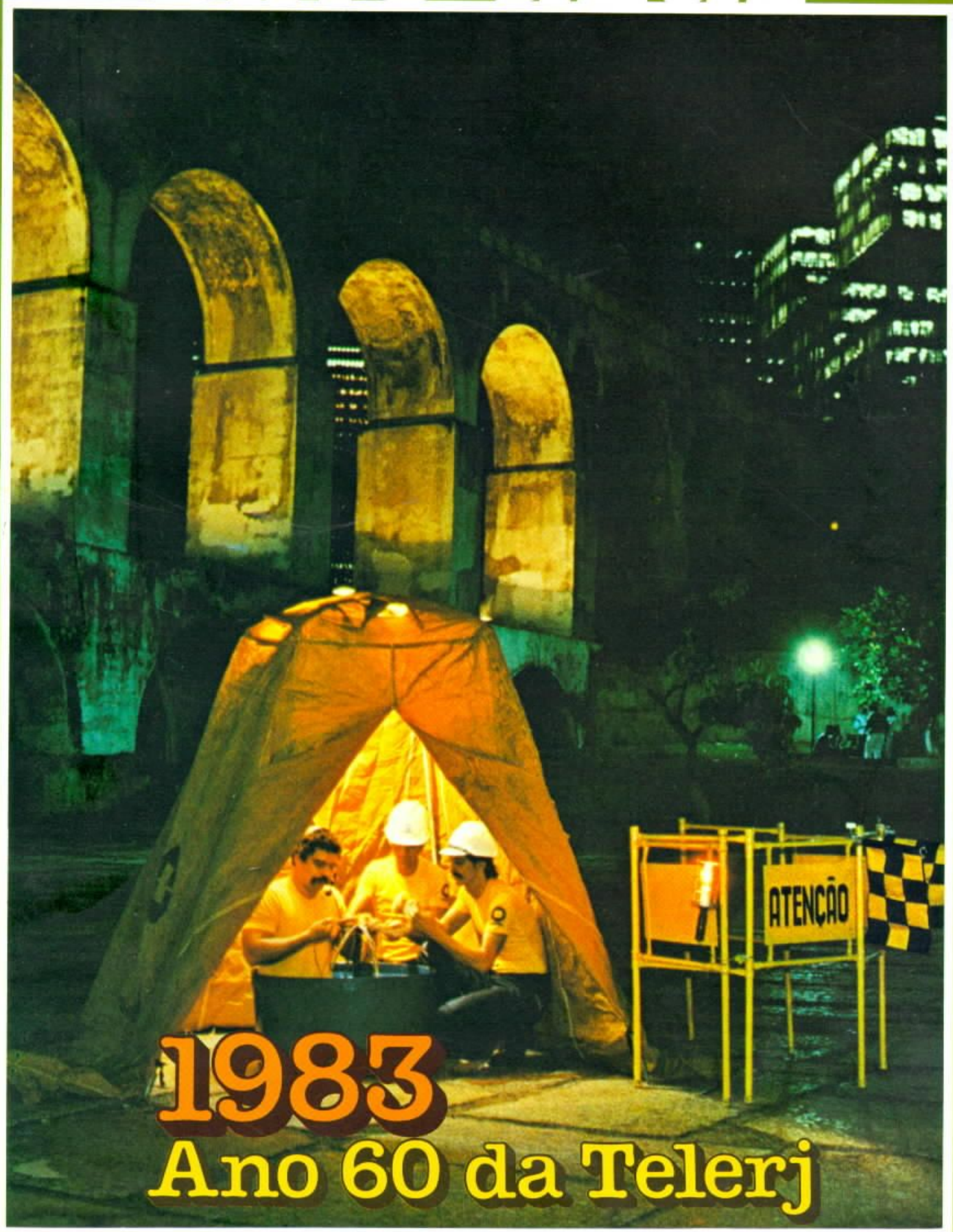
Revista da Teleri • Ano 56 • Nº 403 • 1983

Sino azul



1983
Ano 60 da Telerj

Em qualquer dia, a qualquer hora, tudo o que você precisa ao alcance do seu telefone

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

Terminais Rodoviários
Novo Rio 291-5151
Menezes Cortes (Castelo) 283-1844
Mariano Procópio (Praça Mauá) 291-5151
Américo Fontinelli (Central do Brasil) 283-1884

Terminais Marítimos
Touring-Passageiros (Praça Mauá) 263-4882
Lanches Niterói e Paquetá (Praça XV) 231-0396

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

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

Jornal da Feira
Informações sobre preços e qualidade dos hortigranjeiros ou direitos do consumidor, disque 292-0133

Riotur
Informações sobre os pontos turísticos da cidade e festas populares 263-9122
580-8000

Centro de Valorização da Vida CVV - Samaritanos 262-4141
208-4141
271-4141

Comlurb
Problemas com lixo, disque 270-0296
234-2000

TELEFONES DE SERVIÇO

Auxílio da Telefonista
Se estiver difícil completar sua chamada, disque 100

Interurbano
Para falar com localidade não atendida pelo DDD, faça chamada via telefonista, pelo código 101

Informações
Se o número do telefone que você precisa não estiver na Lista, disque 102

Serviços da Telerj
Para falar com setores da administração da Telerj 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
Garante seu despertar a qualquer hora do dia ou da noite, ligando previamente para 134

Telegrama Fonado
Não é preciso ir ao Correio. Dite sua mensagem para qualquer localidade do País ou do exterior pelo código 135

Tele-Tempo
Para ouvir a previsão do tempo no Estado do Rio, no Brasil e no mundo, além das condições de tráfego nas estradas de acesso ao Rio, disque 132

Tele-Horóscopo
As previsões de Zora Yonara, pelo código 138

Tele-Conto
Seu filho pode ouvir historinhas de escritores especializados em literatura infantil, pelo código 139

TELERJ

Sino azul

Revista da Telerj • Ano 55 • N.º 403 • 1983

Índice

4 Códigos de Serviços — Fáceis, variados e eficientes

9 SISU-TP — Telefones públicos sob controle

11 O telefone do leão

14 Souto Jorge na EsCom — Em defesa da integração das comunicações civis e militares

17 Telerj versus PAB: vencedores, os grandes clientes

24 Telerj instala nova torre no Sumaré

27 Telerj 82/83 — A busca dos melhores índices

35 Plantão ferroviário recomenda: Bote a boca no telefone

39 Computador, o grande aliado das telecomunicações

46 Os trabalhadores da noite

50 Digitalização da rede: atualidade e futuro

54 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 Persant, 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, 8º andar — 20213/Rio de Janeiro
Tel. 105 Ramal 9821 – CP450

capa: foto de Renato Aguiar

Códigos de Serviços

Fáceis, variados e

Acertar o relógio pelo Serviço de Hora Certa (130), pedir para ser chamado pelo Serviço Despertador (134), ou enviar mensagens nacionais e internacionais pelo Telegrama Fonado (135) são atitudes que fazem parte do cotidiano da comunidade. Pela facilidade de memorização dos três dígitos, em geral as pessoas sabem de cabeça os códigos criados pela Telerj para facilitar a vida da população. Este ano, foram ativados novos serviços, em convênio com a Rádio Globo: 132, Meteorologia; 138, Horóscopo; e 139, Histórias Infantis. Em breve, a população da Capital poderá contar com mais um serviço: Noticiário, 133.

eficientes

Criado em 1972, com o número 288-0130, o Serviço de Hora Certa foi logo absorvido pela população carioca. Em março de 1983, recebeu quatro milhões 341 mil e 172 chamadas. O mesmo ocorreu com o Serviço Despertador - 134 - que nas épocas de vestibular tem triplicado o seu número de solicitações. Recebeu, em março, 127.473 chamadas, sendo que a maior parte dos pedidos são feitos entre as 22 e 23 horas, enquanto quase a totalidade das ligações para despertar ocorrem entre as 6 e 7 h da manhã. Pelo código 135 - Telegrama Fonado, são enviadas cerca de 110 mil mensagens nacionais e internacionais por mês.

Com seu teto de investimentos limitado, a Telerj parte para a implantação de novos serviços, que resultam em receitas adicionais. Ao mesmo tempo, a Empresa presta um atendimento cada vez mais amplo aos usuários. Os serviços de Meteorologia-134, Horóscopo -138, e Histórias Infantis - 139, foram implantados com baixos custos operacionais, aproveitando a planta existente. Em breve será também ativado o código 133 - Noticiário. Todos fornecem mensagens gravadas em fitas que são inseridas em máquinas anunciadoras Supersom.

Para permitir a instalação dos novos serviços verticais, os técnicos da Diretoria de Operações trabalharam durante sete meses na adaptação das centrais telefônicas, com base no projeto executado pela Diretoria Técnica. Eles fizeram pequenas modificações em todas as centrais locais da Capital. As centrais Tandem receberam adaptadores, contadores de chamadas e juntores. Quase todo o material utilizado por nossos técnicos foi remanejado, dentro da política de reaproveitamento de equipamento. A Telerj adquiriu apenas os adaptadores e as máquinas anunciadoras Supersom.

Cada novo serviço dispõe de duas máquinas anunciadoras (uma para reserva) que funcionam no Centro de Áudio da Telerj, na Estação Cidade Nova. No caso do 132 -Meteorologia, a máqui-

Maria Lúcia Amaral, autora de livros infantis.

Mário Franqueira, da Rádio Globo: o telefone é excelente mídia.

As mensagens gravadas em fitas são inseridas em máquinas anunciadoras.

na anunciadora foi instalada na Central Técnica da Rádio Globo, para facilitar a substituição diária das fitas, oferecendo informações sempre atualizadas.

CONVÊNIO COM A GLOBO

Após conhecer de perto o Disque 200, da Telesp, a Comissão Permanente de Marketing da Telerj realizou estudos e identificou no Rio de Janeiro mercado para a implantação dos novos serviços. Em seguida, levou o projeto à Rádio Globo, que já participava do Telesporte — 216-1982, fornecendo as fitas gravadas.

Interessada em explorar comercialmente os serviços por telefone, a Rádio Globo montou uma estrutura para fornecer as informações, a locução, a sonoplastia e a gravação das fitas. "Trata-se de uma mídia altamente positiva: a mensagem atinge o consumidor pelo sentido mais próximo da mente, a audição. Além disso, a mensagem comercial chega ao público-alvo sem a contaminação de outros ruídos, anulando praticamente a dispersão", explica o diretor de jornalismo da Rádio Globo, Mário Franqueira, responsável pela coordenação dos serviços 13X. Ele já conseguiu patrocinadores para Meteorologia e Horóscopo: a Varig/Cruzeiro e a Casa Masson, respectivamente.

De acordo com o convênio assinado em janeiro com o Sistema Globo de Rádio, a emissora garantirá 800 mil chamadas pelos serviços a cada mês. Sobre o que exceder a esta quantia, a Globo receberá 20 por cento do faturamento. Desde o dia em que começaram a funcionar (20 de janeiro) até 28 de fevereiro, os três novos códigos receberam um milhão 81 mil e 476 chamadas, gerando uma receita de 15 milhões 106 mil cruzeiros. O serviço mais solicitado foi o Horóscopo, com 658.061 chamadas.

Durante o mês de março, o código 139 - Histórias Infantis recebeu 569.954chamadas,número bem maior do que no período anterior, devido à campanha do coelhinho da Páscoa, amplamente divulgada pela imprensa. Naquele mês, o Horóscopo recebeu 841.973 chamadas e o serviço de Meteorologia, 153.123. "Em breve atingiremos a marca dos dois milhões de chamadas por mês", diz Mário Franqueira, entusiasmado com a boa receptividade do público para com os novos códigos de três dígitos.

A Telerj mantém o serviço em perfeito funcionamento, realizando testes periódicos e acompanhamento de tráfego para verificar se os entroncamentos estão compatíveis com a de-

Pelo telefone, Fernanda descobre a magia das histórias infantis.

manda de tráfego. Com a divulgação feita através de spots na própria Rádio Globo, os novos códigos tendem a ser cada vez mais discados.

ERA UMA VEZ...

"Aqui estou eu, o contador de histórias, para contar-lhes uma história do folclore universal chamada A Formiga e a Neve". Fernanda Piersanti, quatro anos, costuma discar 139 para ouvir as historinhas infantis.

Ela prefere aquelas que falam de fadas e bruxas. E já descobriu que pode ouvir uma história diferente a cada dia. Por coincidência ou não, sua mãe notou que, ultimamente, ela está mais interessada nos livros de história e gosta que leiam para ela. Antes, só queria assistir televisão.

Na opinião da jornalista Ana Maria Chindler, coordenadora do Serviço 139, na Rádio Globo, "a Telerj abriu um espaço importante para o contador de histórias, uma figura que estava quase desaparecendo". Ela selecionou nove escritoras, algumas premiadas, e pediu que criassem pequenas histórias, de dois minutos e meio, procurando sempre dar um enfoque folclórico ou de cunho bem brasileiro, para valorizar a cultura nacional.

Maria Lúcia Amaral, autora de quase 20 livros infantis — A Mulher que Contava Estrelas, Cadeira de Piolhos e O Menino Azul são os mais conhecidos — é uma das escritoras selecionadas. "Quanto mais se divulgar histórias para crianças, melhor. Precisamos despertar na criança a vontade de ir para o livro" diz ela. Em suas histórias, procura sempre mostrar uma saida, uma esperança de lutar e ter bons resultados.

As histórias de Sylvia Orthof são muito apreciadas pelas crianças, que chegam a ligar para a Rádio Globo, pedindo cópias. Sylvia escreve sempre em verso. Ofélia Fontes, Leneide Duarte, Leda Maria Torres, Terezinha Eboli, Alberto Jacob, Raquel Jacob e Daniela Chindler (esta de apenas 16 anos) também participam de serviço de Histórias Infantis por telefone.

As gravações são feitas, em geral, às quartas-feiras, pelo radioator Honório de Souza. Com mais de 20 anos de experiência na profissão, Honório usa toda sua versatilidade para fazer as vozes de mulher, criança, peixe, fada ou bruxa. Ele já fez novelas de rádio e vários programas humorísticos. Quando trabalhou na Rádio Tupi,

De peixe a fada, os muitos personagens na voz do radioator Honório de Souza.

Zora Yonara dá as previsões dos astros pelo código 138.

fazia um programa chamado No Reino da Bicharada, com imitações de animais.

"Faço as gravações para o 139 com amor e carinho, porque gosto muito de trabalhar para crianças. É preciso amenizar um pouco a onda de violência do mundo atual, mostrando a elas que existe um mundo melhor", diz Honório. Em menos de três minutos de gravação, ele procura se movimentar bastante, com nuances de voz. Atualmente, na Rádio Globo, ele também faz o programa A Cidade contra o Crime.

PREVISÕES DOS ASTROS

"Escorpião — terá oportunidade de conhecer pessoa que despertará grande interesse. Se não tem compromisso ainda, pode mudar de idéia sobre o casamento". Com voz clara e pausada, Zora Yonara, astróloga famosa em todo o País, grava todas as segundas-feiras, as previsões para a semana.

A maior parte das pessoas que utilizam o código 138, discam pela manhã, para saber como será seu dia. Por isso, o grande pique de chamadas ocorre entre as 8 e 9 horas. A própria Zora Yonara se surpreende com o número de chamadas mensais para o 138: cerca de 800 mil. Astróloga há 15 anos, ela faz, há quatro, o Horóscopo Fonado para Belo Horizonte. Além disso, apresenta suas previsões no Programa Paulo Giovanni, na Rádio Globo de São Paulo, no programa TV Mulher da Globo e em jornais e revistas de todo o Brasil.

"Parcialmente nublado a nublado. Temperatura estável. Ventos de Este a Norte fracos e moderados. Máxima, 32,2 em Bangu. Mínima, 19,0 no Alto da Boa Vista" Pelo código 132 - Meteorologia, as pessoas ouvem informações sobre as condições do tempo no Estado do Rio, nas principais cidades brasileiras e nas mais importantes capitais do mundo. Nos fins-de-semana são também fornecidas as condições de tráfego nas estradas de acesso ao Rio. "Rio/Juiz de Fora - vários trechos com mão dupla; Via Dutra, normal..."

Para facilitar a atualização diária das informações meteorológicas, a máquina anunciadora que atende as ligações para o código 132 foi instalada na Central Técnica da Rádio Globo. Os locutores João Vita, Pedro Costa, Gelson Cunha e Paulo Ricardo se revezam nas gravações. Os dados são fornecidos pelo Serviço Nacional de Meteorologia.

O dia de maior pique de chamadas para o código 132 é sexta-feira. Todos querem saber como será o fim de semana: com ou sem praia. Aqueles que programaram viajar, informam-se sobre a situação das estradas antes de sair de casa.

O código 132 informa os cariocas sobre as condições do tempo.

SISU-TP

Telefones públicos sob controle

Projetado e desenvolvido por engenheiros da Telerj, o sistema de supervisão de telefones públicos está em fase de implantação na Capital e Interior do Estado do Rio de Janeiro e tem capacidade para supervisionar até 11.580 TPs. É um equipamento controlado a microprocessador que modifica toda a filosofia de manutenção de telefones públicos, permitindo maior produtividade, rentabilidade e confiabilidade para a Empresa, resultando, em conseqüência, na prestação de melhor serviço ao usuário.

Controlado por microprocessador, o equipamento introduz uma nova filosofia de manutenção.

O sistema de supervisão de telefones públicos (Sisu-TP) foi projetado e desenvolvido no laboratório da Telerj, no prédio da General Polidoro. Controlado a microprocessador, o equipamento é composto por unidade mestre, unidade remota e impressora. A unidade mestre, geralmente instalada nos centros de operações, pode controlar até 68 unidades remotas, enquanto cada unidade remota, instalada nas estações telefônicas, tem capacidade de supervisionar até 1023 TPs.

Em sua primeira fase, um protótipo industrial do equipamento supervisionou 16 TPs da central 294, na Estação Leblon, e 16 TPs da central 521, na Estação Ipanema. Estes telefones públicos foram previamente escolhidos pela Telerj porque coletavam grande número de fichas. A unidade central de controle — se encontrava instalada no Setor de Telefones Públicos da Região de Operações Sul, na Estação Praia.

Agora, modelos industriais vão supervisionar 11.580 TPs das Estações Arcos, Tiradentes, Santa Rita, Cidade Nova, Maracanã, Tijuca, Engenho de Dentro, Engenho Novo, Ramos, Leblon, Ipanema, Copacabana e Leme, na Capital. No Interior, o sistema atenderá os TPs das Estações Itaipu, Icaraí, Niterói, Pedro de Alcântara, São Gonçalo, Maricá, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Belford Roxo, São João de Meriti, Nilópolis, Mesquita, Vilar dos Teles, Itaguaí, Campos, Macaé, Petrópolis, Nova Friburgo, Teresópolis, Três Rios, Correias, Araruama, Bom Jesus de Itabapoana, Santo Antonio de Pádua, Itaperuna, Miracema, Volta Redonda, Barra Mansa, Barra do Piraí, Valença, Resende e Angra dos Reis.

NOVA FILOSOFIA

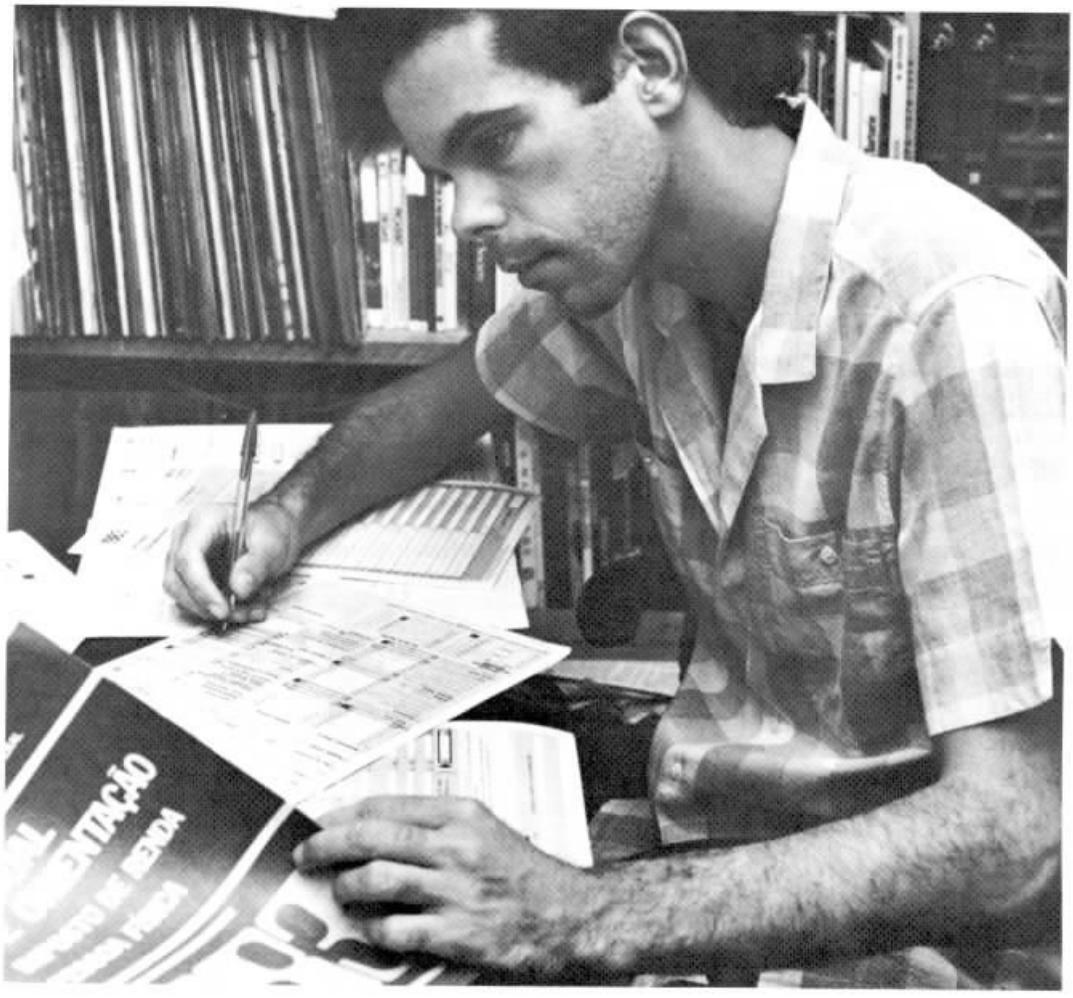
A gerência da implantação do Sisu-TP está sendo realizada pela Divisão de Projetos I (TGP-1), a cargo do engenheiro Alexandre de Oliveira Bezerra. As unidades centrais de processamento ficarão instaladas nos centros de operações e as unidades remotas, nas estações telefônicas a serem supervisionadas.

Uma impressora acoplada à unidade central emite relatórios que incluem dados importantes e indispensáveis à supervisão da comunicação entre a unidade central e unidade remota, a quantidade total de TPs com possibilidade de defeitos e os números correspondentes aos TPs defeituosos. Assim, com base neste controle, o pessoal da manutenção já sabe, com antecedência, o roteiro que irá percorrer para a realização dos reparos.

O sistema funciona 24 horas por dia e modifica toda a filosofia de manutenção de telefones públicos, detetando diversos tipos de defeitos.

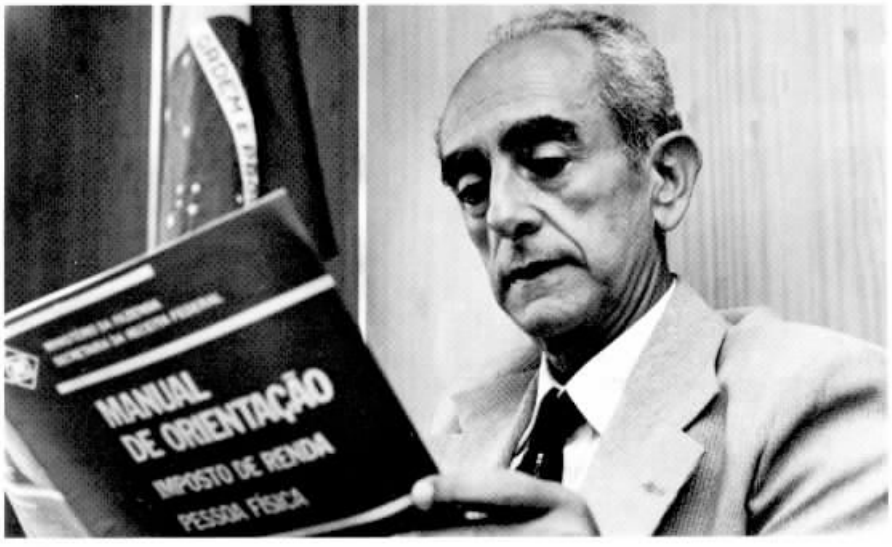
Além de reduzir os custos de manutenção e consumo de combustível das viaturas das equipes em operação, o Sisu-TP garante um melhor serviço aos usuários da Telerj na Capital e Interior do Estado.

O TELEFONE DO LEÃO



De 31 de janeiro a 30 de março, o "leão" do imposto de renda trabalhou sem parar: distribuídos em 15 aparelhos telefônicos, os fiscais de tributos federais responderam a um total de 134.568 consultas, através do plantão telefônico da Receita Federal. O sistema foi montado pela Telerj especialmente para esclarecer as dúvidas dos contribuintes pessoas físicas e orientá-los quanto ao preenchimento de suas declarações de renda.

Acy Brito, delegado substituto da Receita: alterações do imposto geraram maior número de consultas.



Plantão da Receita Federal, bom dia".

"Bom dia. Eu queria que você me dissesse se a mulher pode ser considerada cabeça-de-casal se ganhar mais que o marido" — perguntou a contribuinte.

A resposta veio imediata:

"Não, pois o fato de o marido ganhar menos que a mulher não lhe tira a condição legal de cabeça-de-casal perante a lei civil".

Perguntas como essa faziam parte do dia-a-dia do plantão telefônico montado na Receita Federal para orientação dos contribuintes. Segundo o delegado substituto da Receita, Acy Brito, os fiscais de tributos federais atenderam a uma média de quatro mil ligações por dia. As perguntas mais comuns diziam respeito às alterações incluídas na legislação do imposto de renda, em relação ao exercício anterior.

A mais importante modificação, como explicou, foi a instituição do lançamento do imposto no ato de entrega da declaração, para os contribuintes com imposto a pagar. "Com isso eliminamos a necessidade da entrega da notificação ao contribuinte que, até o ano passado, precisava recebê-la para iniciar o pagamento de suas cotas".

Outra importante alteração e que também foi objeto de muitas consultas, segundo Acy Brito, foi a do cálculo do imposto a restituir, que passou a ser feito com base no valor de março das ORTN's.

"Mas houve algumas perguntas bastante engraçadas, como a do contribuinte que telefonou para saber em que cédula ele deveria colocar o dinheiro ganho no jogo do bicho", contou.

Plantão telefônico atendeu a uma média diária de quatro mil ligações.

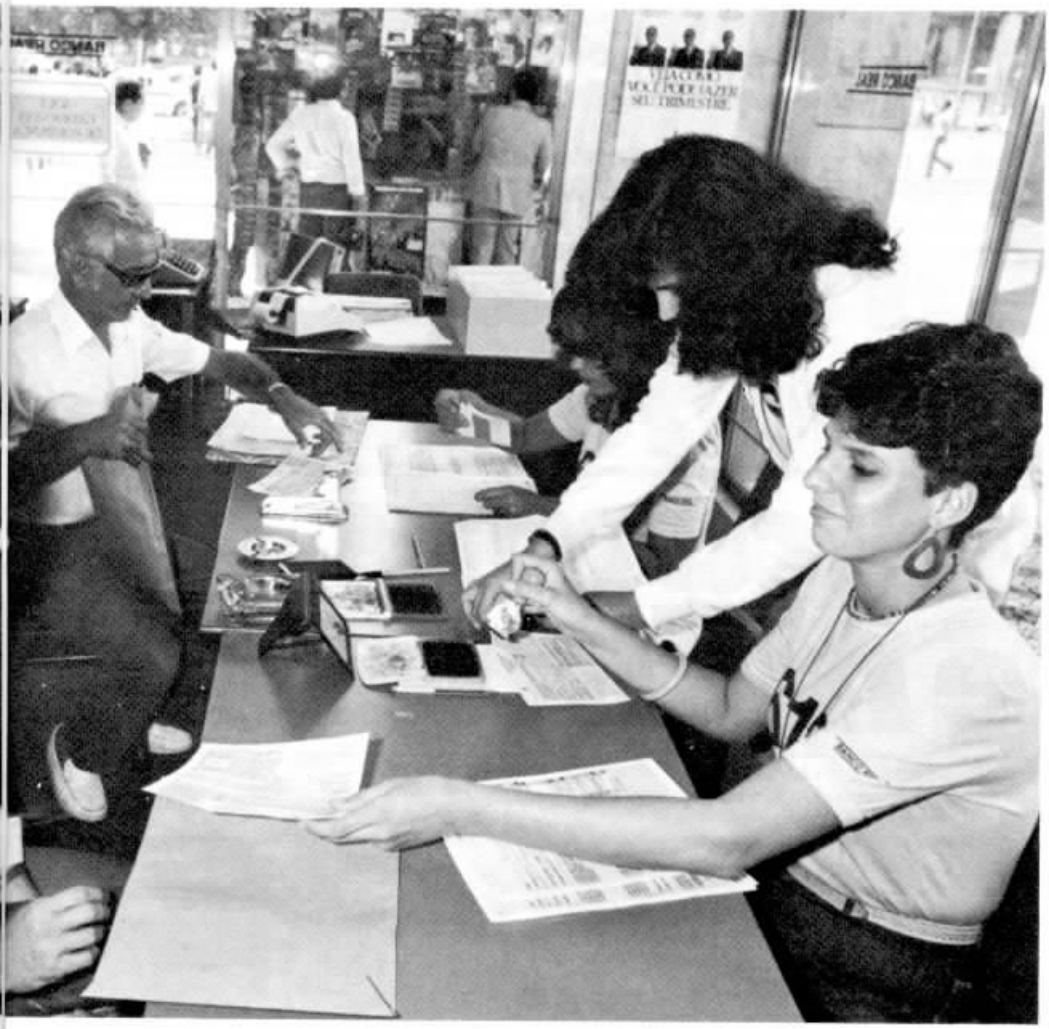
FUNCIONAMENTO

Funcionando de segunda a sexta-feira, das 9h30min às 18h30min, através do número 240-7383, o plantão telefônico da Receita Federal foi montado para atender contribuintes do município do Rio de Janeiro, já que sistemas semelhantes foram implantados em todos os municípios onde existe Delegacia da Receita Federal. Entretanto, o plantão telefônico do Rio chegou a responder perguntas de contribuintes de várias partes do Brasil.

"Houve até mesmo um contribuinte que ligou de Rondônia. Acho que é porque até hoje são muitos os que pensam que o Rio ainda é a capital federal e que a sede da Secretaria da Receita continua aqui".

Os fiscais de tributos federais designados para o plantão telefônico receberam um treinamento especial. Durante o curso do Programa do Imposto de Renda (PIR), mantido pela Secretaria da Receita Federal, o pessoal tomou conhecimento das alterações mais significativas na legislação, a fim de prestar sempre um bom serviço aos contribuintes, respondendo, na hora, a grande maioria das perguntas.

Além disso, os fiscais dispunham de documentos para consulta. Eram eles o Manual de Atendimento Telefônico, o livro Imposto de Renda — Pessoa Física, com 1.000 perguntas e respostas, e o próprio Manual de Orientação do Contribuinte.



Na hora de entregar a declaração, a certeza do preenchimento correto.

Certos casos, entretanto, não podiam ser respondidos na hora, exigindo consultas especiais. Quando isso ocorria, o fiscal solicitava do contribuinte um telefone para contato. A dúvida era, então, levada ao programa de atendimento telefônico ou, em último caso, ao próprio coordenador do Sistema de Tributação. Depois de esclarecida a dúvida, o fiscal entrava em contato com o contribuinte pelo telefone a fim de responder a pergunta.

"Apesar do grande volume de chamadas durante o período de funcionamento do plantão — houve momentos em que ele chegou a ficar saturado, tal a quantidade de pessoas que ligavam — os contribuintes ficaram plenamente satisfeitos com o serviço. Além de muito útil para o público em geral, o plantão teve ainda outra importante finalidade: ao esclarecer as principais dúvidas dos contribuintes, ele colaborou para a diminuição das declarações preenchidas incorretamente e que, por isso, muitas vezes são recusadas pelo Serpro, responsável por seu processamento"

SISTEMA

O plantão telefônico foi instalado pela Telerj, por solicitação do Ministério da Fazenda. O sistema — linha individual em consecutivo (LIC) — foi montado em 15 aparelhos convencionais, com um único número-chave e busca automática (seqüenciação).

Segundo explicou Ricardo Cicchelli, chefe do Centro de Operações de Serviços Especiais (OCC-34), responsável pela coordenação e execução final do projeto, a montagem do sistema "foi bastante simples e exigiu apenas a preparação dos 15 terminais para a busca automática na central telefônica e a instalação dos aparelhos nas salas previamente designadas pelo pessoal da Secretaria da Receita Federal. Fizemos tudo em apenas dois dias".

Para que a Telerj pudesse fazer a seqüenciação das linhas, o Ministério da Fazenda cedeu temporariamente 15 de seus terminais que ficaram vagos durante o período de funcionamento do plantão telefônico.

"Em geral, para se fazer a seqüenciação, os telefones precisam ter o mesmo milhar. Entretanto, as linhas cedidas tinham milhares diferentes. Em conseqüência, tivemos que substituir os números originais por sub-números com o milhar igual, no caso 7, por solicitação do Ministério da Fazenda. Na verdade, aproveitamos um dos números — 240-7383 — que ficou como número-chave e substituímos os números das outras 14 linhas"

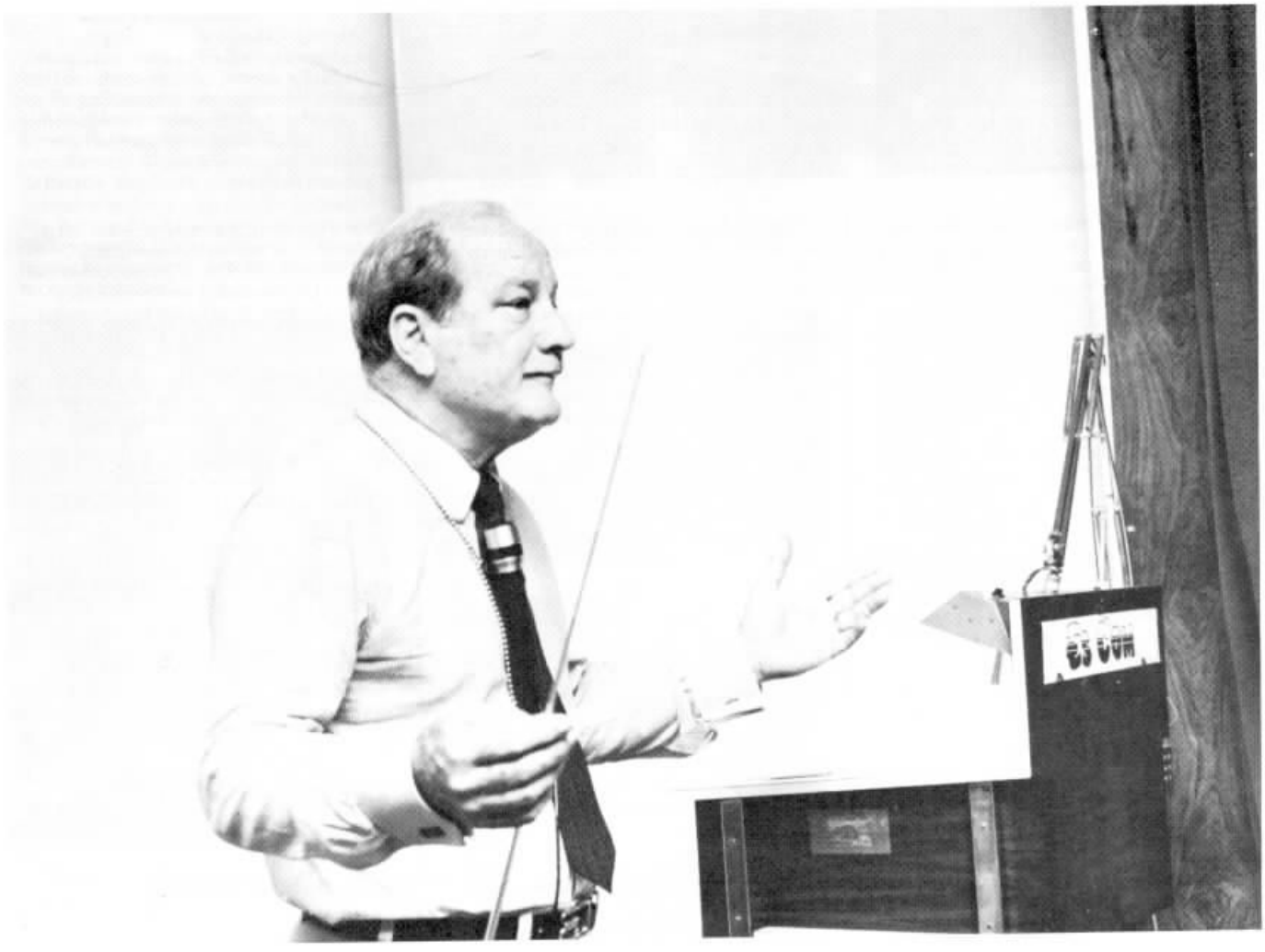
Durante o período de funcionamento do serviço, os 14 terminais que tiveram seus números temporariamente substituídos eram interceptados por telefonistas da Telerj, que informavam o número-chave do plantão. Com a desativação do serviço, essas linhas voltaram a ter seus números originais".

O chefe do OCC-34 informou ainda que o sistema LIC montado para a Secretaria da Receita Federal só podia receber chamadas, por solicitação do próprio Ministério da Fazenda. Com isso, os terminais ficaram integralmente a serviço dos contribuintes que precisavam recorrer ao plantão. Nos casos em que havia necessidade de o fiscal de tributos federais entrar em contato com o contribuinte, a chamada era feita de um aparelho não ligado ao sistema.

Outros setores da Telerj participaram da montagem do serviço, solicitado por carta do Ministério da Fazenda para a Seção de Grande Usuários (OCC-01) que, por sua vez, encaminhou a correspondência para o OCC-34, responsável pelo projeto. Além da OCC-01 e do OCC-34, também trabalharam a OCC-22 (Seção de Tráfego), que fez a substituição dos números das linhas cedidas pelo Ministério da Fazenda, o Centro de Manutenção de Equipamento (OCC-31), que preparou na central telefônica os terminais para busca automática, e o Centro de Operações Arcos, que coordenou a instalação dos aparelhos, realizada por pessoal do Centro de Manutenção da Rede (OCC-33).

Souto Jorge na EsCom

Em defesa da integração das comunicações civis e militares



Ao proferir a aula inaugural do ano letivo de 1983 na Escola de Comunicações do Exército, o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, destacou a necessidade de se estabelecer, a partir do intercâmbio entre organizações civis e militares, um planejamento de comunicações capaz de assegurar a defesa do território nacional, em qualquer tempo. Ex-Comandante da Escola, ele lembrou na ocasião o pioneirismo de Rondon na integração das comunicações civis e militares, que foi o tema da palestra.

Ao iniciar a palestra, o presidente da Telerj demonstrou que a integração das comunicações civis e militares sempre existiu, "embora de maneira esporádica, não planejada". E citou Rondon,

Rondon, o pioneiro da integração

como o pioneiro dessa integração, "e que hoje não é considerado apenas o patrono da Arma de Comunicações do Exército, mas patrono das comunicações brasileiras".

"As linhas telegráficas por ele construídas tinham como finalidade levar as comunicações às populações do oeste de Mato Grosso e da Amazônia, mas tinham também o objetivo estratégico de integrar esses territórios, fronteiriços ao Paraguai e à Bolívia, ao restante do País. Os trabalhos foram realizados, inclusive, pela Comissão de Linhas Telegráficas e Estratégicas, integrada por civis e militares. E a estação telegráfica de Corumbá instalou-se num prédio civil, e não em quartel".

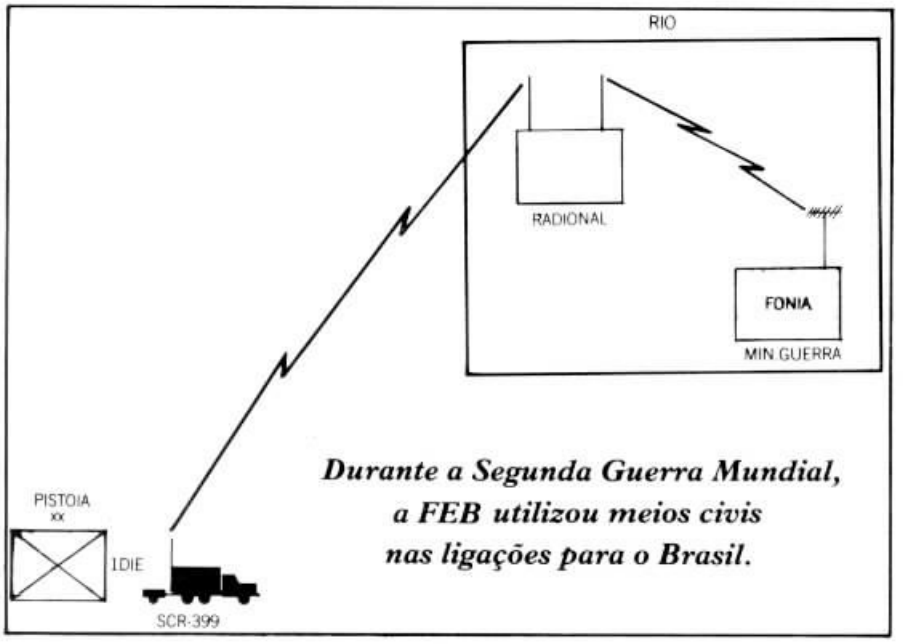
Souto Jorge disse ter observado, ao longo de sua carreira, diversas situações em que a integração das comunicações civis e militares foi fundamental ao sucesso das operações.

"Não há dúvida que o ideal seria que o exército fosse auto-suficiente em suas comunicações, mas sabemos que isso não acontece em nenhum exército do mundo, em particular nos altos escalões".

Para demonstrar a utilização das comunicações civis em operações militares, ele citou episódios históricos, como na Segunda Guerra Mundial, durante a campanha da Itália, quando os americanos assumiram o controle de toda a rede italiana de telecomunicações, existente na área de operações. Também a Força Expedicionária Brasileira, que tomou parte nessa campanha, utilizou inicialmente meios de comunicações civis nas ligações com o Brasil. Como exemplo, Souto Jorge fez referência a um trecho do trabalho escrito para o histórico da Diretoria de Comunicações do Exército, pelo então tenente Hervê Pedrosa, atual diretor da NEC do Brasil. "Comandante do Destacamento de Comunicações, que embarcou para Itália no 1º escalão da FEB, coube a Hervê a missão de tornar as comunicações com o Brasil mais eficientes e rápidas, uma vez que até então qualquer ligação com o nosso País se processava via Washington, com demora acentuada. Ele conseguiu no depósito americano de Nápoles uma estação de campanha SCR 399, mas não tinha como transportá-la, juntamente com o grupo gerador e reboque. O problema foi resolvido, de maneira quase cômica, como demonstra o texto de Hervê.

"Junto ao depósito, estacionara um comboio de viaturas de 2,5 toneladas, a serviço de outra tropa aliada. Uma das viaturas, vazia, era dirigida por motorista italiano, que concordou em passar-se para o serviço da FEB, deixando embarcar a estação e o reboque. O caminhão e o motorista passaram a carga do Destacamento de Transmissões, sem quaisquer outros problemas, até o final da campanha da Itália e sem que houvesse qualquer reclamação. Simplesmente, quando o comboio da FEB passou próximo ao local do depósito, a viatura com a estação incorporou-se e seguiu destino" — diz o texto.

Inauguração da estação telegráfica de Corumbá.



Durante a Segunda Guerra Mundial, a FEB utilizou meios civis nas ligações para o Brasil.

Souto Jorge acrescentou que esta ligação da FEB diretamente com o Brasil foi feita, no início, através da Radional e, posteriormente, em transmissão direta com o Ministério do Exército. Ele lembrou, ainda, episódios que contaram com a sua participação, quando Comandante das Comunicações do III Exército, comandado pelo General Cordeiro de Farias, no movimento de 1961, do IV Exército (Pernambuco), que demonstraram a necessidade do aproveitamento dos meios de comunicações civis existentes.

PLANEJAR PARA INTEGRAR

Na segunda parte da palestra, Nelson Souto Jorge defendeu a necessidade de planejar para melhor integrar. "Os exemplos que apresentei foram improvisações, o que na guerra deve ser evitado. Tudo deve estar previsto e planejado. As improvisações podem ser necessárias e, por vezes, impostas pela situação, mas não fruto de um mau planejamento ou da falta de planejamento. Dizem que na guerra o percentual que o homem aplica, daquilo que aprendeu, é muito baixo. Daí a necessidade do planejamento completo e do treinamento duro"

Souto Jorge defendeu a ampliação do intercâmbio entre organizações civis e militares, "como o que já existe hoje entre a Telerj e a Aman, cujos alunos visitam anualmente o nosso Centro de Treinamento. Creio que uma maior aproximação com esta escola, o IME ou qualquer unidade de Comunicações do Exército seria bastante benéfica. Agora mesmo, a EsCOM está recebendo uma Central Telefônica de Campanha Automática CPA, que tem condições de entrar na rede telefônica civil. Parece-me que a importância do estudo das condições em que se daria esta integração, particularmente quanto a tráfego, justificaria a sua inclusão nos currículos militares, valendo-se de dados e da experiência dos técnicos civis".

Outro tópico abordado na palestra foi sobre a importância da utilização, pelas Forças Armadas, do satélite brasileiro — Brasilsat — que deverá ser lançado até 1985. "O próprio ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, declarou em entrevista que o satélite doméstico deverá ter alguns canais reservados para as Forças Armadas, agilizando e potencializando as comunicações militares, na defesa do território nacional", disse Souto Jorge, lembrando mais uma vez que o estudo e o planejamento dessa utilização deverão fazer parte dos currículos da EsCOM, Aman e da Eceme.

Ao concluir a aula inaugural, Souto Jorge disse não ter dúvidas que a integração das comunicações civis e militares está prevista nos Planos de Mobilização, elaborados pelo Estado Maior do Exército. "Mas a integração a que me refiro é a do dia-a-dia, da atualização de conhecimentos, do intercâmbio permanente" — frisou.

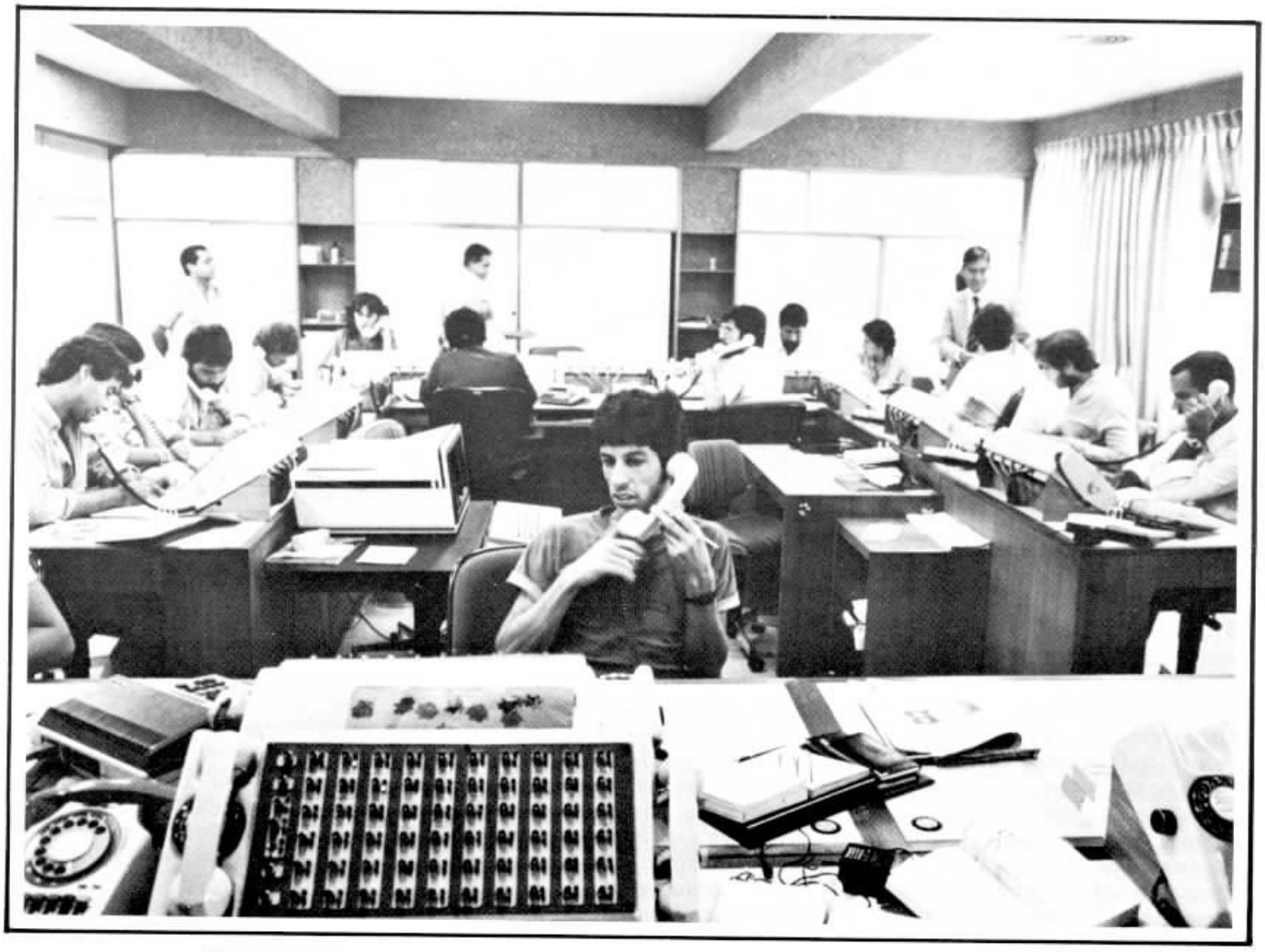
TRADIÇÃO

Já faz parte da tradição da Escola de Comunicações do Exército convidar, todos os anos, uma figura de destaque para proferir a sua aula inaugural. Desta vez o convidado foi o presidente da Telerj, Nelson Souto, que além de ter sido aluno, instrutor e subcomandante, comandou a EsCOM de 5 de maio de 1965 a 26 de outubro de 1966.

Assistiram a palestra mais de 300 pessoas, entre alunos, oficiais e graduados, instrutores, todos os diretores da Telerj, o presidente da Cetel, Roberto Figueiró, e o diretor de Operações da mesma empresa, Marco Antônio Kruel. Também estiveram presentes o atual comandante da EsCOM, coronel Antônio Gomes Marsiglia, e o diretor de Especialização do Exército, general Vinicius Lemos Kruel, que comentou o tema da palestra, declarando que a integração das comunicações civis e militares reveste-se, na atual conjuntura, de caráter altamente relevante. "Um comandante sem comunicações, em seu campo de batalha, está perdido no tempo e no espaço", disse o general Kruel.

Para Souto Jorge, a visita anual dos alunos da Aman à Telerj é um exemplo de integração.

Telerj versus PAB: vencedores, os grandes clientes



Quase a metade das chamadas telefônicas destinadas à rede da Telerj deixam de ser completadas. Seja por LO-Linha Ocupada — ou NR — Não Responde, a ligação se perde, prejudicando o sistema telefônico e causando evasão de renda para a empresa operadora. Com a aplicação de métodos eficientes de combate ao PAB — Perda no Assinante B, a Telerj conseguiu reduzir consideravelmente o índice de chamadas perdidas, melhorando sua posição na classificação das empresas do Sistema Telebrás. As soluções encontradas para resolver problemas de grandes assinantes como Banco Nacional, Rádio Manchete, Casas Sendas, TV S e Hospital Antônio Pedro, comprovam a boa atuação da Telerj no combate ao PAB.

Cada chamada não completada eleva o índice de PAB da Telerj, que é da ordem de 42,5 por cento.

Ao discar um número telefônico, o usuário espera ouvir uma voz do outro lado da linha. Quando isto não acontece, ele fica descontente, o assinante procurado deixa de receber uma comunicação, e a empresa operadora não registra pulsos. É para evitar tantos aborrecimentos que a Telerj está empenhada em reduzir o seu índice de chamadas perdidas por LO — Linha Ocupada — ou NR — Não Responde. O indicador PAB — perda no assinante B — exprime o percentual de chamadas perdidas em relação ao total de ligações destinadas a um determinado assinante. Com este indicador, pode-se avaliar o desempenho do sistema telefônico de uma concessionária.

A avaliação estatística de uma amostragem de tráfego real gerado pelos terminais integrados à rede DDD, feita com o registro de todas as chamadas completadas e não completadas nos horários de maior movimento (9 às 11 h) durante dois dias consecutivos no mês, fornece o indicador PAB que, em fevereiro de 1983, estava para nossa Empresa na ordem de 42,5 por centro. Isto significa que quase a metade das chamadas destinadas à rede da Telerj são perdidas por LO ou NR.

No mesmo mês, em 1981, nosso PAB estava em torno de 50 por cento. De lá para cá, a Telerj vem reduzindo cada vez mais o número de chamadas perdidas, graças aos métodos de combate ao PAB aplicados pela Diretoria de Operações. A meta é atingir a marca dos 35 por cento, média fixada pela Telebrás.

Para se ter idéia do volume de chamadas destinadas à rede da Telerj, vale assinalar que na última observação de tráfego realizada pela Embratel, em fevereiro, durante dois dias seguidos, foram registrados em apenas duas horas, 205.100 chamadas. Desse total 87.167 não foram completadas por LO ou NR.

COMBATE EFICAZ

Mensalmente, a Embratel envia a todas as concessionárias da Telebrás listagens dos números dos telefones que causam perdas, a quantidade de chamadas perdidas por LO ou NR, e os números dos assinantes que originaram as chamadas. Com base nestas listagens, a Telerj estabelece as prioridades e passa a atuar junto aos assinantes listados, propondo e executando soluções.

Para o gerente PAB da Telerj, Vicente de Paula Almeida de Souza (chefe da Divisão de Sistema — OMC 4), "os grandes assinantes não são os únicos responsáveis pela perda de chamadas". Ele faz esta afirmação com base nos índices apresentados pelo Centro Internacional de Telecomunicações de Nova York, que posiciona o Brasil entre os dez mais bem colocados no que se refere ao indicador PAB. "Este dado mostra que grandes assinantes, como Petrobrás e Banco do Brasil, que costumam receber chamadas internacionais pelo DDI, não são *ofensores* do PAB", explica Vicente, usando uma expressão técnica usual em sua área.

Atualmente, a melhor arma de combate ao PAB é a Busca Automática, um serviço oferecido gratuitamente pela Telerj a todos os assinantes que dispõem de mais de um terminal instalado no mesmo endereço. Através da Busca Automática, a Telerj transforma em um único número todos os números de telefones do assinante, que passam a atender pelo sistema de consecutividade. Assim, quando uma ligação encontra o terminal ocupado, busca o seguinte, automaticamente, até encontrar um terminal livre.

"Busca Automática da Telerj. O modo mais prático e econômico de aumentar a sua capacidade de receber chamadas." Este texto consta do folheto criado com o apoio da Comissão Permanente de Marketing da Telerj, com o objetivo de dar suporte aos técnicos da Empresa que atuam no combate ao PAB. "O apoio da Comissão de Marketing no desenvolvimento de folhetos educativos é de muita importância para atender os pequenos assinantes que causam PAB", observa Vicente de Paula.

Recentemente criado, o Boletim dos Grandes Clientes também veicula sugestões e recomendações sobre PAB, destinadas a todos os assinantes que possuem CPCT (PBX, PABX e KS). "Nossa meta é mostrar ao assinante as vantagens de contar com um sistema telefônico adequado às suas necessidades de comunicação", diz Sylla Velasco Junior, da CPM. E explica: "Em geral, o assinante não percebe que as pessoas têm dificuldade de ligar para ele. Falar para fora de seu escritório ou consultório é sempre fácil e rápido. Mas nem sempre as pessoas que ligam para lá conseguem completar suas chamadas."

OUTRAS ARMAS

Uma das medidas de combate mais antigas e eficientes é a visita de inspeção. As inspetoras de CPCT's visitam periodicamente os grandes assinantes, com o objetivo de verificar se as mesas PBX, PABX e KS estão sendo manipuladas corretamente e utilizadas em toda a sua capacidade. Elas orientam as telefonistas sobre a melhor forma de trabalhar, para evitar congestionamentos. Muitas vezes, as telefonistas de empresas seguem instruções incorretas de seus supervisores, prejudicando o sistema. Nesses casos, o trabalho de esclarecimento precisa ser feito junto à administração da empresa. Recentemente, uma inspetora constatou o caso do proprietário de uma pequena indústria, que instruiu a telefonista para insistir nas ligações de seu interesse até conseguir, mesmo que demorasse. Para isso, ela abandonava completamente a mesa telefônica, ignorando as chamadas que chegavam.

Técnicos visitam o assinante com muitas perdas, para propor as soluções mais adequadas.

Nos casos em que o assinante possui número insuficiente de terminais, a Telerj pode sugerir o direcionamento de troncos, que consiste na especialização de troncos para cursar tráfego de entrada e saída independentemente.

Quando recebe um pedido de instalação de CPCT, a Telerj exige a apresentação de um projeto de tráfego. Com base em tais dados, os técnicos podem analisar corretamente o equipamento solicitado. E assim, evitam futuros problemas, que acabariam por elevar o índice de PAB.

Manter a rede externa e os equipamentos de assinantes em perfeito estado de funcionamento, evitando defeitos nos telefones, é outra forma eficaz de combater o PAB. Além dos possíveis defeitos na rede, outro fator prejudica o atendimento de chamadas. Trata-se das publicações imprecisas dos números de telefones em listas de assinantes e de endereços, cartões de visita e jornais. Para solucionar este problema, a Telerj aconselha os assinantes que tiverem seus números trocados, a divulgarem o novo número, de forma correta, através dos veículos de comunicação e cartões de visita.

Anualmente, todos os gerentes PAB se reúnem com os supervisores locais e o gerente nacional, da Telebrás. Uma vez por ano, também se reúnem os gerentes regionais. Em encontros bimestrais com os chefes da divisões de controle operacional das cinco regiões, o gerente de PAB da Telerj indica os melhores métodos de ação no combate às perdas de chamadas.

Com a adoção do Sifra 800, o Banco Nacional agilizou as aplicações no open market.

BONS RESULTADOS

Após identificar um assinante que apresenta alto índice de PAB, através das listagens da Embratel, a Telerj passa a tratar do caso isoladamente. Elabora minuciosa análise do sistema do referido assinante e estuda as soluções mais adequadas. Com estes dados em mãos, os técnicos partem para os contatos com o assinante. Foi o que ocorreu com o Banco Nacional que, desde abril de 1981, vinha apresentando elevados índices de PAB.

O setor de aplicações no mercado financeiro do Nacional chegava a atingir a marca de seis mil tentativas de chamadas perdidas no período de maior movimento — das 9 às 11 da manhã. O antigo equipamento telefônico (dois KS) já havia sido substituído por um concentrador de linhas Moddata, do tipo tele-opeon. Este novo sistema foi ampliado de nove para 20 troncos em outubro de 81. Mas nem com estas providências, o Banco conseguia atender satisfatoriamente aos clientes que desejavam aplicar no open-market, através de suas 560 agências espalhadas por todo o Brasil. Para a Telerj, o sistema telefônico do Banco prejudicava o tráfego telefônico.

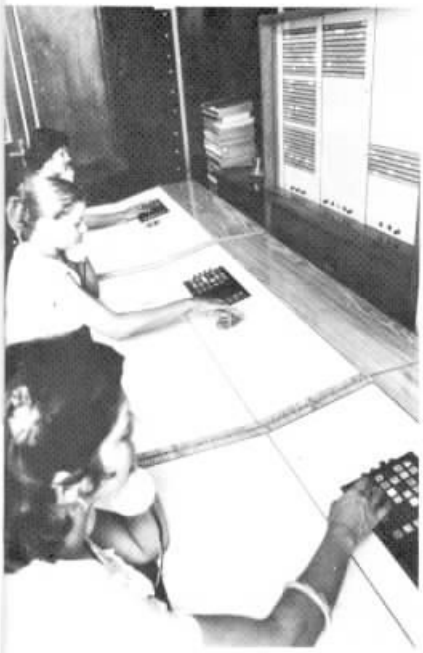
Diante do problema e por sugestão dos técnicos da Região de Operações Centro, da Telerj, a Seção de Telecomunicações do Rio de Janeiro — Seterj — da Nacional Informática S/A, resolveu adotar o Sifra 800 — Serviço Interurbano Franqueado, que permite fazer ligações via DDD, a cobrar.Paralelamente, a Seterj e o Departamento Financeiro tomaram as seguintes providências: direcionamento de troncos; ampliação do número de atendentes na mesa de *open* (inclusive com a criação de um cargo de telefonista, cuja função é captar todas as chamadas e distribui-las entre os atendentes); descentralização da captação de informações via telefone, com a criação de minicentros em algumas capitais; e alívio do tráfego telefônico através da utilização do telex para a captação de aplicações.

Com a adoção destas medidas, os resultados foram muito positivos. Em março último, o Banco deixou de completar apenas 1.010 tentativas de chamadas. "Com o Sifra 800, pudemos separar o tráfego interurbano do tráfego local e prestar melhor atendimento aos clientes", diz o engenheiro Roberto Jorge de Souza Oliveira, Diretor de Telecomunicações e Teleprocessamento da Nacional Informática S/A. Para ele, o Sifra 800 também agilizou a parte comercial, pois agora todas as despesas com ligações telefônicas ficam centralizadas na sede.

SENDAS AMPLIOU TELEFONIA

Desde o início de 1981, as Casas Sendas, da Baixada Fluminense, vinham perdendo grande número de chamadas originadas por fornecedores e clientes que tentavam falar com a sede administrativa, a Central de Abastecimento, o Shopping Sendas ou alguma das filiais da região. Ao ser procurado pela equipe de técnicos do Distrito de Operações Baixada Fluminense, da Telerj, o assinante concordou em ampliar o sistema e adotar uma série de medidas técnicas que permitiriam o atendimento de todas as chamadas telefônicas destinadas às Casas Sendas.

Anteriormente, o assinante dispunha de duas mesas telefônicas modelo 7 E 16. Uma, com 10 troncos, atendendo pelo número 756-2120, ligada à central de São João de Meriti; e outra, com 20 troncos, número chave 751-2120, pertencente à central de Vilar dos Teles. O problema de chamadas perdidas (80 em 100 por dia) ocorria na 756. Com a aquisição de uma CPCT modelo 18 E Standard, com capacidade para 54 troncos, 400 ramais e 48 enlaces, foi possível



Um equipamento mais potente e nove KS permitem o atendimento de todas as ligações destinadas à Casas Sendas da Baixada Fluminense.

reunir todos os ramais em apenas um equipamento e obter excelentes resultados em termos de PAB.

Ao longo de dois anos, todos os troncos adicionais da antiga mesa *ofensora* de PAB foram transferidos para o novo equipamento, que conservou o número chave 751-2120 e está ligado à central de Vilar dos Teles, que oferece melhores condições para escoamento do tráfego e, conseqüentemente, para receber um assinante do porte das Casas Sendas.

Para dar maior suporte ao seu sistema telefônico, aliviando o tráfego da CPCT, o assinante adquiriu nove sistemas KS, com 93 aparelhos que foram ligados a 33 linhas, em consecutividade. Além disso, funcionam mais dois equipamentos CPCT de menor porte, para atender ao setor de hortifrutigranjeiros e ao estoque. Paralelamente, a Telerj passou a realizar o treinamento de telefonistas que trabalham nas Sendas. De três em três meses, nossas inspetoras realizam cursos sobre a operação do sistema.

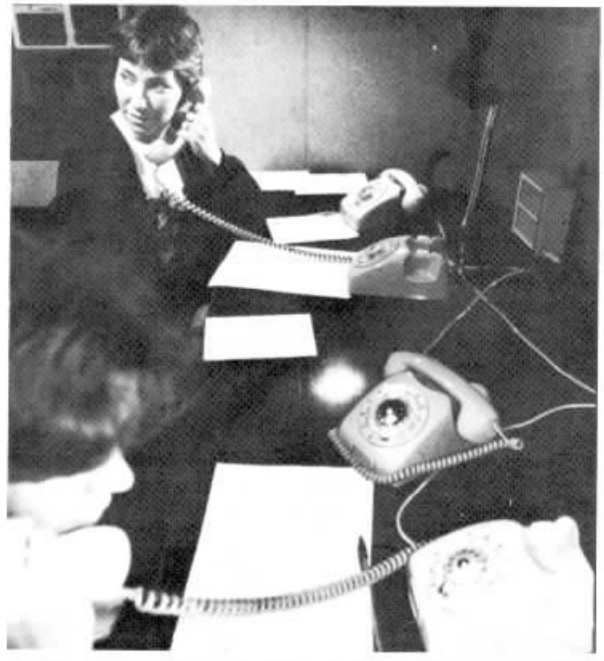
Hoje, praticamente todas as chamadas (cerca de 700 por dia) destinadas às Sendas são atendidas pelas telefonistas que se revezam nas três posições da moderna CPCT, que funciona na sede administrativa. Carlos Alberto Ramos Silva, chefe do Setor de Telecomunicações da Sendas, afirma: "Agora não temos mais problemas com telefones".

MANCHETE TRIPLICOU ATENDIMENTO

Em meados do ano passado, as rádios Manchete — AM e FM — começaram a apresentar elevados índices de PAB. Com apenas dois terminais comuns, um para cada emissora, elas perdiam 95% das chamadas feitas pelos ouvintes que queriam participar dos programas, com pedidos de músicas, principalmente no horário de maior pique — 9 às 16 hs. A rádio AM atendia a 1.100 chamadas por dia, enquanto a FM atendia a 226. Os ouvintes que não conseguiam completar suas chamadas, faziam tentativas sucessivas, aumentando cada vez mais o número de perdas.

A diretoria da Rádio aceitou a sugestão do Centro de Serviços Especiais Sul da Telerj e resolveu ampliar o número de terminais, com a implantação de mais quatro para a rádio AM e de mais um para a FM (todos ligados ao sistema de Busca Automática). Mas o atendimento aos ouvintes ainda era precário, pois os apresentadores dos programas não tinham condições de atender a todas as chamadas.

Na busca de soluções, surgiu a idéia de montar uma cabine, com três atendentes, para AM e FM. Paralelamente, cada estúdio dispõe de um terminal, para as ligações que



Uma boa solução foi a cabine, onde atendentes anotam os pedidos musicais dos ouvintes da Rádio Manchete.

entram no ar. As moças das cabines atendem chamadas quase ininterruptamente, falam com o ouvinte, e preenchem uma ficha contendo o nome, endereço e a música que ele deseja ouvir. Em cada estúdio, os apresentadores atendem chamadas no momento de jogá-las no ar.

Com isso, a AM passou a receber 4.320 ligações, e a FM, 1.728. Devido ao pouco tempo de implantação do novo sistema com cabines, a Telerj ainda não pôde sentir o resultado em termos de redução do PAB, mas tudo indica que a experiência foi bem sucedida. O sistema continua sendo monitorado e analisado pela Telerj, com objetivo de aperfeiçoá-lo cada vez mais e chegar ao índice Zero LO (Linha Ocupada). Está em estudo a adoção de secretárias eletrônicas, como complementação do sistema telefônico das Rádios Manchete.

Flávo Salles, diretor técnico da Rede de Rádio Machete, está entusiasmado com os resultados obtidos pelo novo esquema de telefonia e afirma: "Com um trabalho competente, a Telerj consegue, hoje, maior credibilidade junto ao assinante"

Do estúdio da Manchete AM, as chamadas telefônicas são jogadas diretamente no ar.

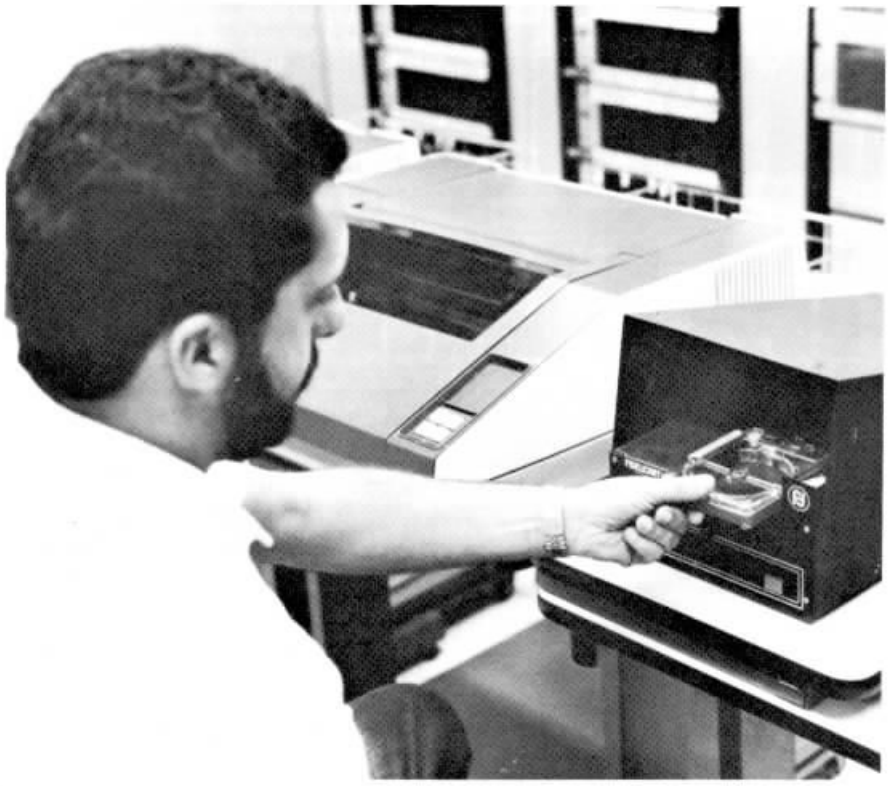
BOZO, UM PROBLEMA NO TRÁFEGO

Em todas as centrais telefônicas, a Telerj faz medições de tráfego periódicas, com o auxílio de uma perfuratriz, para identificar ofensores de PAB local. Logo que foi inaugurada, em junho de 1982, a central 580, da Estação São Cristóvão, começou a apresentar problemas de congestionamento. Facilmente identificado, o número 580-1385, pelo qual o palhaço Bozo, da TV Studio Silvio Santos, solicitava a participação das crianças no programa Bozo Memória, que apresentava um índice local de chamadas perdidas da ordem de 99,5 por cento sobre os cinco mil chamadas por hora dirigidas ao programa. Além da perda de 4.900 chamadas por hora, o equipamento operava com sobrecarga e o congestionamento de tráfego prejudicava outros assinantes daquela central.

Das 5 mil ligações por hora para o programa do Bozo, 4.900 eram perdidas.

Para resolver o problema, os técnicos da Região de Operações Norte apressaram-se em implantar mais 24 troncos, ampliando a capacidade de atendimento do equipamento do assinante, que antes contava com apenas um terminal comum. Paralelamente, montou um sistema na própria central telefônica, em que uma máquina anunciadora (composta por atendedores e um gravador) atendia as chamadas, geralmente originadas por crianças, e transmitia uma gravação, fornecida pela TVS, com este texto: "Alô amiguinho, aqui é a Bozolina, a secretária do Bozo. Ele não pode atender desta vez, mas manda um grande beijo. Tchauzinho, amiguinho". Com este esquema de atendimento, o número de tentativas para falar com o Bozo baixou de cinco mil para 3.800 por hora, pois as crianças completavam suas chamadas e não voltavam a ligar. E o índice de chamadas perdidas por Linha Ocupada (LO) passou de 99.5 para 13,2.

Pouco tempo depois, com o objetivo de reduzir ainda mais o



número de chamadas perdidas, foram acrescentados mais seis troncos ao sistema, totalizando 31. Com isso, o número de tentativas baixou para 3.428 e apenas quatro por cento das chamadas não eram completadas. Assim, as crianças ficaram satisfeitas, pois ao invés de sinal de ocupado, ouviam a voz da Bozolina. Em quatro meses, o programa do Bozo atendeu, através da máquina anunciadora, um milhão e 500 mil chamadas, o equivalente ao faturamento mensal de uma central telefônica inteira.

O Hospital Antonio Pedro deixou de perder chamadas quando trocou seu antigo equipamento por uma PABX.

Com uma gravação da Bozolina, a máquina anunciadora resolveu o problema.

HOSPITAL GANHA NOVO EQUIPAMENTO

Antes mesmo de aparecer nas listagens da Embratel, o Hospital Universitário Antônio Pedro, no centro de Niterói, já era considerado causador de alto índice de PAB local, segundo as medições de tráfego realizadas nas centrais telefônicas da Telerj. Chegava a perder 1.600 chamadas por dia, provenientes da rede local. Em abril de 81, aparecia na listagem da Embratel, com 96% PAB nacional.

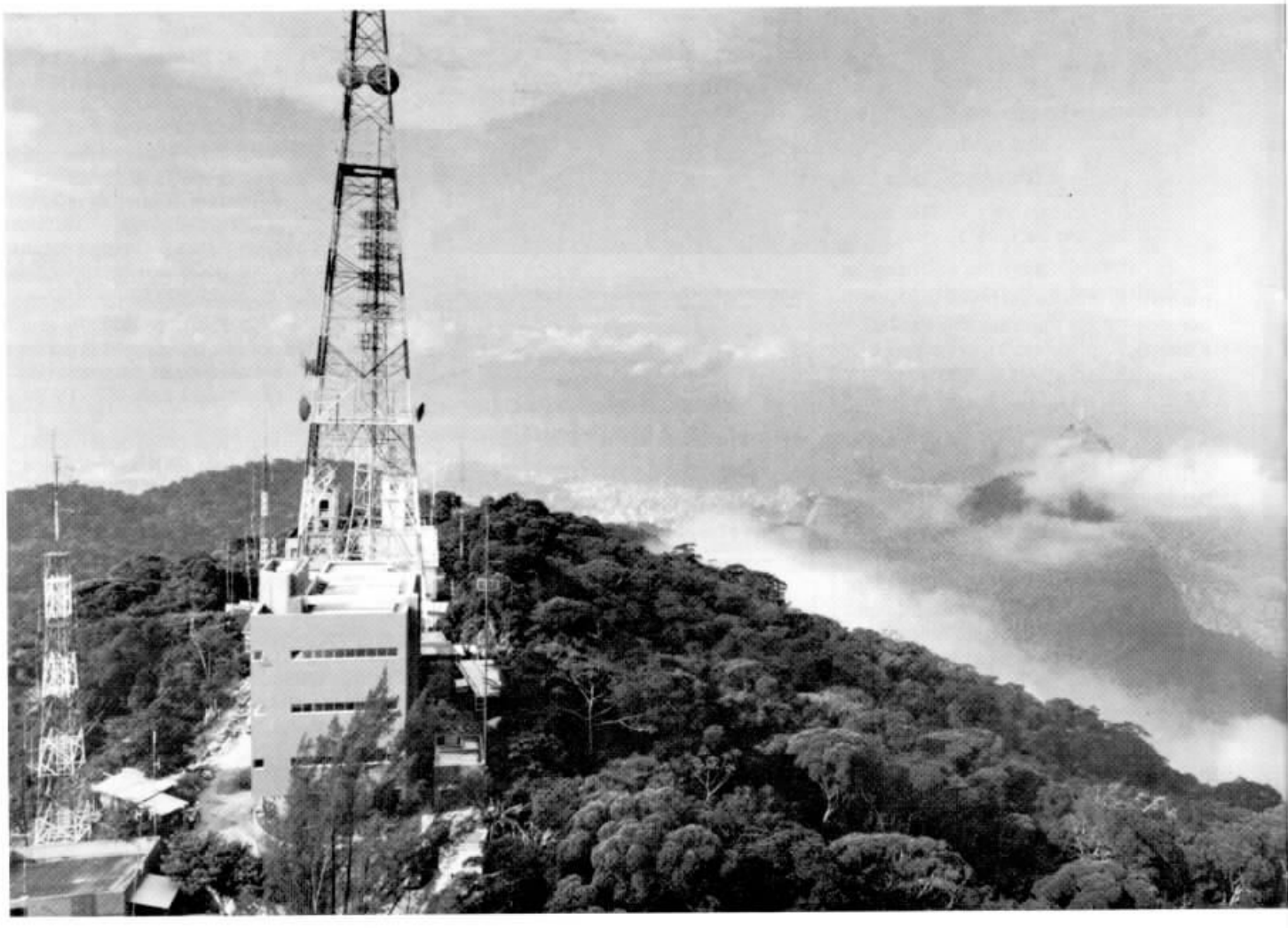
O assinante dispunha de um PBX - Telequipo, com capacidade final para 15 troncos, 150 ramais e 20 enlaces. Mas funcionava com apenas cinco troncos. Na tentativa de resolver o problema, os técnicos do Distrito de Operações Niterói ampliaram para 10 e, mais tarde, para 15 troncos, que era a capacidade total do equipamento. No entanto, a perda de chamadas ainda era muito grande devido à demora na operação da mesa PBX, cuja manipulação com pegas exigia muito tempo da telefonista.

Em julho de 1982, a Telerj substituiu o antigo PBX por uma mesa PABX ARD 561, que estava desativada em seu almoxarifado. Totalmente recuperada pelos técnicos do Distrito, o equipamento está funcionando com seis troncos de entrada e nove bidirecionais. A implantação da mesa PABX exigiu uma reforma da sala de telefonia do Hospital, realizada por sua própria administração, sob a supervisão técnica da Telerj.

Para aliviar ainda mais o tráfego telefônico, a Telerj instalou dois telefones públicos dentro do Hospital e mais dois na parte externa. Com este sistema de telefonia, o Antônio Pedro deixou de ser um ofensor de PAB local e nunca mais apareceu na listagem da Embratel.

Telerj instala nova torre no Sumaré

Colaboração de Mauricio Pimentel, Gerson Rodrigues e Luiz Paulo Coutinho



1 — INTRODUÇÃO

O crescimento das necessidades de troncos, a quantidade cada vez maior de agressões à rede subterrânea de cabos, os problemas decorrentes da idade avançada de grande parte dos cabos troncos existentes, as condições hostis do solo da cidade do Rio de Janeiro e a confiabilidade do sistema telefônico foram alguns fatores que levaram a Telerj, a adotar soluções não convencionais para o entroncamento entre as estações da área da Capital.

Dentre essas soluções, dadas as peculiaridades da área a ser atendida, optou-se pelo emprego de sistemas PCM via Rádio Digital na faixa de SHF (microondas).

O emprego do Rádio Digital possui vantagens, tais como grande imunidade a interferências externas, além de proporcionar um aumento da confiabilidade dos entroncamentos pelo fato de utilizar um meio de transmissão completamente desvinculado dos empregados atualmente. Tenta-se dessa forma evitar a repetição de fatos como o ocorrido em fevereiro de 1978, quando, devido a explosão de uma caixa subterrânea na rua Dois de Dezembro, a quase totalidade dos entrocamentos para a Zona Sul foi interrompida. Os sistemas via Rádio Digital estão também de acordo com a tendência mundial de se digitalizar a Rede Externa como passo intermediário para a Rede Digital de Serviços Integrada.

A cidade do Rio de Janeiro, devido à sua topografia, não favorece entretanto o emprego de enlaces com visada direta. É necessária a existência de um ponto nodal que permita aos sistemas via Rádio Digital serem roteados às suas estações terminais.

A escolha desse ponto recaiu sobre as cadeias de montanhas do Sumaré devido a sua posição geográfica privilegiada, tornando possível as ligações entre as estações telefônicas das Zonas Norte, Sul e Centro da cidade.

Sumaré hoje, no entanto, já se encontra repleto de antenas, atendendo aos mais diversos serviços, tais como estações de FM, emissoras de televisão na faixa de VHF, estações transmissoras e receptoras dos ministérios militares, serviços de bip, etc...

Por esse motivo, as possibilidades de escolha de um terreno que não apresentasse problemas graves e que atendesse as necessidades da Telerj ficaram bastante limitadas.

2 — HISTÓRICO

As primeiras solicitações de implantação de uma estação rádio no morro do Sumaré datam de 1978, quando foi então exigido que a estação possuísse visibilidade direta para o maior número possível de estações da Telerj e para a estação rádio Guandu, que seria um ponto nodal secundário e possível acesso para a área da Cetel.

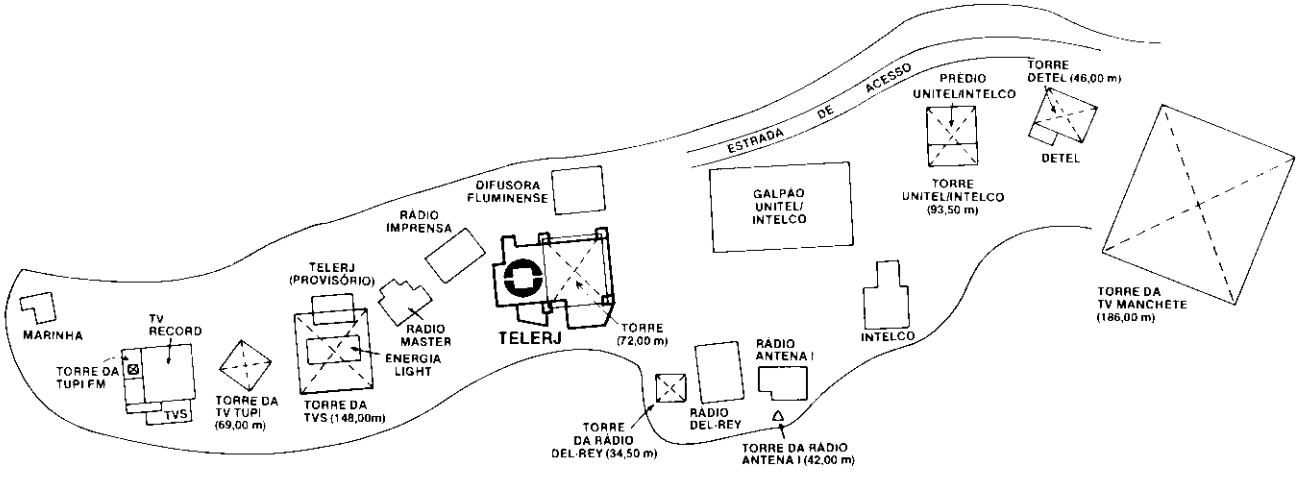
Em março de 1979 foi feito um estudo para a escolha do local da estação, tendo sido escolhido um ponto próximo à torre da TV Globo. Esse ponto apresentava como vantagem o fato de estar isolado, sem possibilidade de sofrer interferências externas, possuir boas condições de visibilidade para a maioria das estações da Telerj, requerer torre mais baixa (25 a 30 metros) além de fornecer maior autonomia à Telerj. Entretanto, devido à necessidade de desmatamento do local, esse ponto não foi liberado pelo IBDF, já que Sumaré é hoje reserva florestal.

O Departamento de Infra-Estrutura e Transmissão de Diretoria Técnica realizou nova verificação bastante detalhada das possíveis alternativas para a localização do prédio, sendo escolhido o ponto onde havia um galpão da Diretoria de Eletrônica e Proteção ao Vôo do Ministério da Aeronáutica. Esse segundo ponto está situado em uma calota a 737 metros de altitude, com torres atendendo a outras entidades como TVs, Unitel, Light, Rádio Imprensa (FM), Rádio Tupi (FM), Marinha, etc. Além dessas, há a possibilidade de instalação de novas estações de FM e outros serviços privados, com o perigo de futuras obstruções e interferências. De acordo com levantamentos de visibilidade já realizados, o ponto não apresenta visada direta para algumas estações, o que pode ser contornado através da utilização de repetidoras.

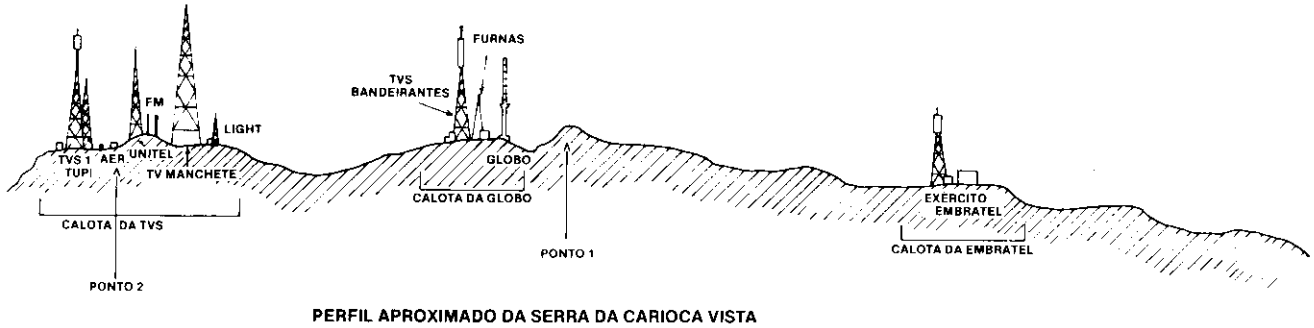
Após contatos com o Ministério da Aeronáutica, foi feito um contrato de comodato por tempo indeterminado com essa entidade, com a devida anuência do IBDF, por se tratar de área sob seu controle. Ficaram desse modo estabelecidas as características do prédio, no qual deveria ser reservada à Aeronáutica área equivalente à edificação que existia anteriormente.

Ficou também estabelecido que a Telerj construiria o prédio para a capacidade final de todos os serviços que dele se utilizassem, devido à impossibilidade de futuro crescimento horizontal ou vertical.

Os mapas a seguir, apresentam a localização do ponto escolhido, bem como a posição relativa entre os dois pontos citados.



LOCALIZAÇÃO DO PRÉDIO DA TELERJ (SUMARÉ)



PERFIL APROXIMADO DA SERRA DA CARIOCA VISTA DA PRAÇA DA BANDEIRA

3 — CARACTERÍSTICAS DO PRÉDIO

Em virtude de exigências do IBDF, visando a não se prejudicar a harmonia paisagística do local, o projeto do prédio da estação rádio Sumaré teve seu gabarito limitado, além da pintura externa, verde, ter sido definida por aquele órgão. Assim, o prédio é constituído de quatro pavimentos e uma cobertura. A área total é de aproximadamente 800 m^2.

No 1.º pavimento, parcialmente enterrado, ficam as salas de retificadores, baterias e geradores, além de uma cisterna com capacidade de 6.000 litros. O grupo gerador funcionará com capacidade de 150 KVA, pelo sistema de partida e parada automática, para atender aos retificadores, bombas e iluminação. A área do andar térreo é de 191.00 m^2.

O 2.º pavimento, com 200,00 m^2, contém a sala reservada para abrigar os equipamentos pertencentes à Aeronáutica. A Telerj também dispõe nesse pavimento de uma subestação, sala de descanso, banheiro e uma pequena sala de depósito. A subestação funcionará com capacidade de 75 KVA na 1.ª etapa. É interessante ressaltar que as dependências reservadas à Aeronáutica são totalmente desvinculadas das da Telerj, inclusive quanto ao acesso.

O 3.º pavimento também tem área de 200,00 m^2 e abrigará equipamentos da Telerj. Nesse pavimento se encontram a sala de equipamentos e a sala de supervisão. Esses equipamentos serão basicamente os sistemas existentes, ou suas expansões, tanto para os Rádio Analógicos e Digital quanto para equipamentos de Telefonia Móvel.

O 4.º pavimento está dedicado a expansões futuras e a sala de reparos.

O sistema de ar condicionado atenderá inicialmente ao 3.º pavimento através de duas unidades autônomas com condensação de ar e capacidade de 5 toneladas de refrigeração cada. Para o 4.º pavimento está previsto no futuro sistema idêntico a este.

No terraço está sendo erigida a torre de suporte das antenas, com 72 metros de altura e capacidade para 22 antenas parabólicas.

4 — SERVIÇOS

Dentre os serviços que se utilizarão da estação rádio Sumaré, estão os entroncamentos urbanos via Rádio Digital Telerj-Telerj e Telerj-Cetel, além de Telefonia Móvel, serviço rádio VHF para viaturas da manutenção da rede e LP's de grandes usuários na faixa UHF.

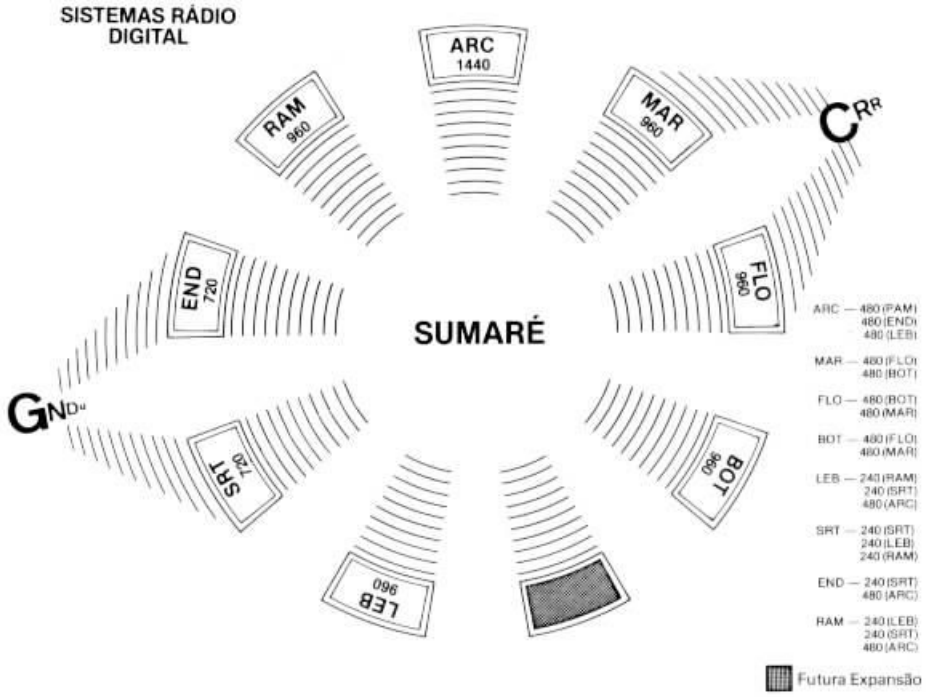
Quanto ao dimensionamento dos serviços, com relação ao Rádio Digital para a área da Telerj-Capital, as necessidades de canais estão dimensionadas para o ano 2000. A disposição dos entroncamentos e suas capacidades estão mostradas no esquemático a seguir.

Para Telefonia Móvel foi considerado o atendimento a 10.000 assinantes na área da Telerj.

Para o rádio VHF móvel, além do atendimento da manutenção na Capital e no Interior, foi previsto o atendimento ao Serviço de Segurança da Telerj.

Para as LP's via rádio (grandes usuários), estão considerados 20 enlaces rápido UHF 60 canais.

Apoio eventual à Rede Interurbana via Rádio analógico poderá também ser fornecido, com o alívio da estação Central Rádio Rio.



5 — SITUAÇÃO ATUAL

O Prédio da Estação Rádio Sumaré, cujas características foram descritas no item 3, teve sua construção iniciada em mar/82, prevendo-se para abri/83 o final das obras civis. A seguir serão iniciadas as instalações referentes a infra-estrutura e equipamentos de transmissão. A previsão de ativação dos enlaces Rádio Digital, referentes ao entroncamento Telerj-Cetel, é out/83.

6 — INVESTIMENTOS

O investimento global na estação Rádio Sumaré é da ordem de Cr$ 180 milhões (mar/83), sendo Cr$ 150 milhões devidos ao prédio propriamente dito e Cr$ 30 milhões relativos à torre, repetidoras passivas nos morros de São Jorge e Pedra Bonita e obras de infra-estrutura (esteiras, etc...) para o sistema irradiante.

7 — CONSIDERAÇÕES FINAIS

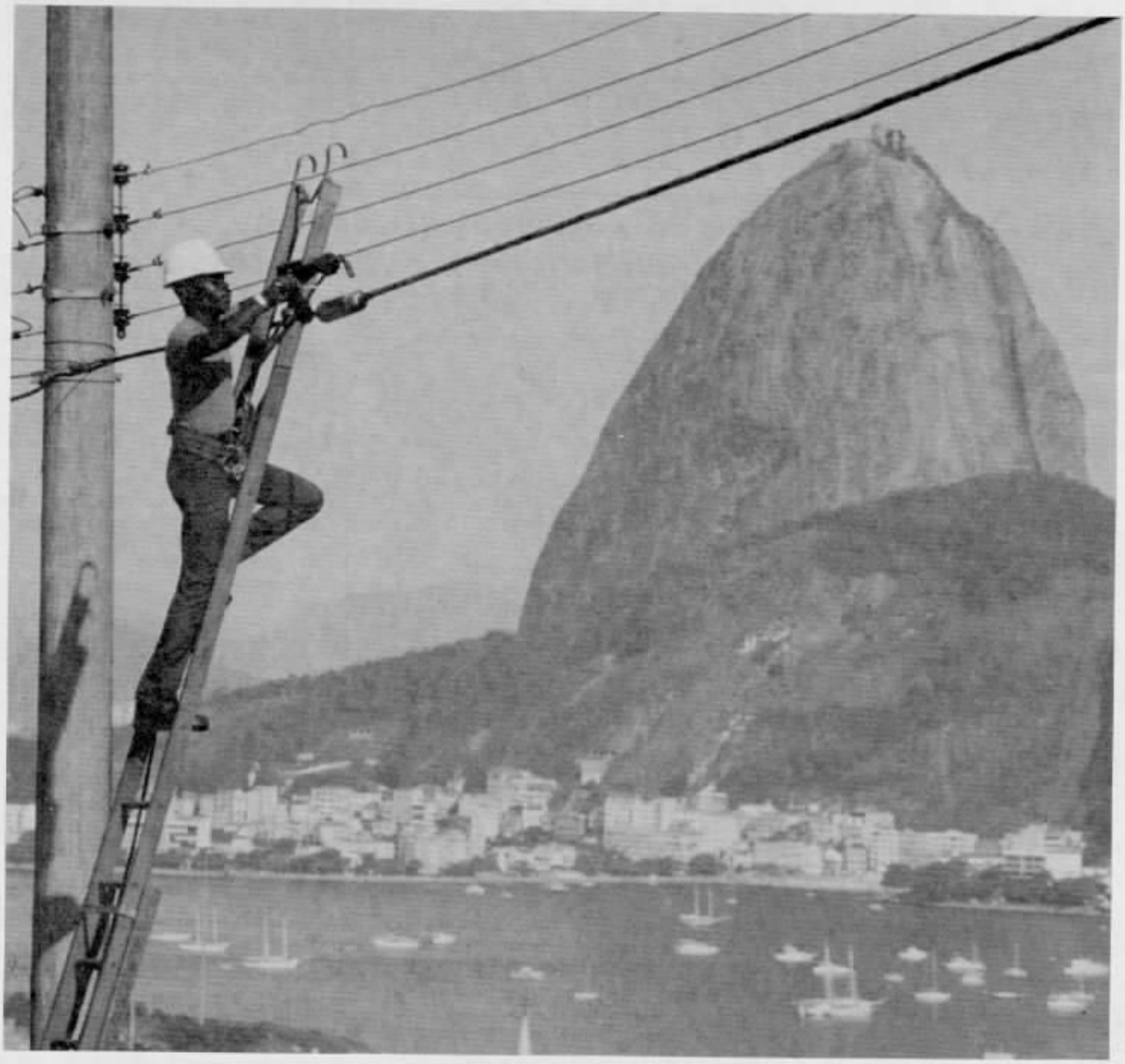
A Estação Rádio Sumaré vem implementar nova filosofia de entroncamento para as áreas da Telerj e da Cetel. Os troncos passarão a utilizar um meio de transmissão bastante seguro e totalmente desvinculado dos atualmente empregados, o que acarretará um aumento de confiabilidade. Outros serviços, como telefonia móvel, serão atendidos gerando conseqüentemente acréscimo de receita para a empresa. Utilizando-se de um meio de transmissão digital, a rede estará cada vez mais se preparando para o atendimento de serviços não-telefônicos, como telex, fac-símile, vídeo-texto e transmissão de dados. Assim, com o advento das Centrais de Comutação Temporais (CPA-T's), estaremos cada vez mais próximos da realização de Rede Digital de Serviços Integrada, que hoje é tendência mundial.

Prédio da Estação Rádio Sumaré.

Mauricio Pimentel é assistente do Diretor Técnico; Gerson Rodrigues chefia o Departamento de Infra-estrutura e Transmissão; Luiz Paulo Coutinho é chefe do Departamento de Planejamento.

Telerj 82/83

A busca dos melhores índices



O aperfeiçoamento técnico-operacional da Telerj, a consolidação de sua imagem pública e a implantação de novos serviços que resultem em receitas adicionais estão entre os objetivos prioritários da Empresa para 1983. Além disso, as metas básicas da atual administração — melhoria da rede externa, assinante respeitado, empregado satisfeito e retomada da expansão — continuarão a receber atenção especial.

Melhoria da rede, uma prioridade que continua.

Depois de um ano em que o grande destaque foi a conclusão da implantação do serviço telefônico local automático em todas as 64 sedes municipais, tornando o Estado do Rio de Janeiro a primeira unidade da Federação a atingir esse objetivo do programa governamental de interiorização da telefonia, a Telerj pretende,em 1983, dar prosseguimento a uma série de projetos que servirão para confirmar o papel da Empresa como prestadora de serviços de alta qualidade.

Implantado em 1982, o Sistema de Planejamento e Controle continuará a ser aprimorado, através das seguintes medidas: implantação do novo Plano de Contas Orçamentárias, com o objetivo de ampliar o atendimento às necessidades da Empresa nos aspectos gerenciais; elaboração do Plano de Ação; desenvolvimento dos instrumentos de controle, adaptando-os à Estrutura Analítica de Programas (EAPR) e ao Modelo de Desempenho Empresarial (MADE); e automatização dos relatórios de planejamento e controle.

A procura constante de novas fontes de receita e baixos custos operacionais, através da melhor utilização da planta instalada, continuará a orientar o planejamento da comercialização dos serviços. Outra importante perspectiva para 1983 é o prosseguimento do esforço para melhorar a qualidade dos serviços prestados, reduzindo os índices de defeito e aumentando a eficiência no atendimento aos usuários. Para isso, será dada continuidade ao programa de manutenção preventiva da rede.

Com o objetivo de alcançar uma parcela maior da comunidade nos Planos de Expansão, a Telerj encaminhou à Telebrás, para aprovação, um estudo destinado a ampliar as modalidades de comercialização de terminais. Através desse estudo, a Telerj pretende oferecer aos promitentes-assinantes diversas opções de plano de pagamento, para que cada um escolha o mais conveniente, de acordo com suas possibilidades financeiras. A adoção da nova sistemática depende apenas de aprovação pela Telebrás e pelo Ministério das Comunicações, o que deverá ocorrer durante este ano.

A conclusão do Projeto UTI, iniciado em 1979, está também prevista para 1983, em conseqüência da ampliação de diversas centrais na Capital e Interior. A taxa de UTI, que era de 69,4 por cento em dezembro de 1978, deverá alcançar o índice de 88,6 por cento no final deste ano.

Na Capital, será ampliada a central 285 na Estação Flamengo. Além disso, entrará também em funcionamento o Centro de Operações Tijuca.

No Interior, a expansão dos serviços beneficiará as seguintes localidades: Quatis, Bom Jardim, Miguel Pereira, Bom Jesus de Itabapoana, Universidade Rural, Italva, São José do Rio Preto, Conservatória, Guapimirim, São João da Barra, Vila Muriqui, Itatiaia, Tanguá e Magé.

Ainda dentro do programa de interiorização da telefonia, a Telerj dará prosseguimento à automatização dos serviços nas sedes distritais, estendendo ainda as comunicações às localidades mudas do Estado.

Dois novos códigos de serviços verticais deverão ser ativados. São eles o 131 (Loteria) e 133 (Noticiário). O código para chamadas de emergência para o Pronto Socorro (192) também entrará em funcionamento neste exercício.

A Telerj pretende comercializar 33.078 terminais no Estado e colocar em serviço 35.466.

Serão intensificados o treinamento de supervisores, os Círculos de Controle de Qualidade (CCQ), bem como a disseminação das técnicas digitais entre todos os gerentes da Empresa.

O esforço para reduzir o consumo de combustível e derivados do petróleo também terá prosseguimento este ano.

Em relação ao desempenho técnico-operacional, a Telerj pretende atingir os seguintes resultados:

- Atingir o índice de 47,6 por cento na taxa de chamadas completadas no serviço local, melhorando 2,2 por cento em relação a 1982.
- Melhorar em 11,4 por cento o índice de atendimento de reparos.

A Empresa pretende ainda intensificar a implantação de novos serviços, que gerem receitas adicionais. Entre eles, estão: Discagem Direta a Cobrar; linhas compartilhadas no Interior do Estado; locação de terminais; telefone público em aviões; Disque Hotel.

Está prevista ainda a implantação, em Niterói, da medição por tempo para as chamadas locais.

MELHORIA DA REDE

No ano da reeleição da Diretoria por um período de mais três anos, a Telerj deu prosseguimento aos seus três objetivos básicos — melhoria da rede externa, assinante respeitado e empregado satisfeito — e adotou novo objetivo: a retomada da expansão.

As duas Diretorias de Operações Capital e Interior, criadas em 1981, foram reunificadas em uma só Diretoria de

Operações. Tal medida foi decorrente da consolidação da melhoria da qualidade dos serviços e da descentralização das operações, em todo o Estado, através da implantação da filosofia dos Centros de Operações. A atual Diretoria de Operações é composta de três regiões e dez distritos, na Capital, e duas regiões e cinco distritos, no Interior.

A melhoria da rede continuou a ser o objetivo prioritário da administração da Empresa, que agilizou uma série de programas com o objetivo de prestar sempre melhor atendimento ao assinante.

Entre as realizações na área da rede externa, foram transferidos 7.162 assinantes das Estações Ipanema, Copacabana, Botafogo, Flamengo, Santa Rita, Tiradentes, Maracanã e São Cristóvão, numa operação que beneficiou um total de 18.294 assinantes. A iniciativa, que faz parte do programa geral de liberação de terminais, através de cortes de área e remanejamento de assinantes dentro da estação, tem por objetivo descongestionar o tráfego telefônico e oferecer maior agilidade no atendimento a pedidos de mudança de endereço e instalação de novos telefones.

O programa de instalação de carrier de assinantes teve prosseguimento, com 17.526 unidades instaladas em 1982. A Telerj continuou também seu programa de manutenção preventiva em cabos e rearranjo de linhas aéreas, com ênfase na área da Estação São Cristóvão, melhorando as condições técnicas da rede externa na região atendida pela central 580 daquela Estação. Ainda dentro do programa de manutenção preventiva, o pessoal da rede prosseguiu o trabalho de arrumação de caixas subterrâneas: durante o ano, foram arrumadas 845 caixas, completando o total de 1.961 caixas trabalhadas.

A manutenção do sistema de pressurização dos cabos-tronco e de assinantes recebeu tratamento prioritário na Capital, de forma a reduzir o número de telefones interrompidos por defeito de cabo.

Dentro da meta melhoria da rede, também merecem destaque: prosseguimento da execução do programa de revisão das instalações de proteção elétrica da rede; continuação do trabalho de proteção da rede nos canteiros de obras do metrô, através da manutenção de uma equipe técnica encarregada de supervisionar a execução de projetos específicos de remanejamento de cabos e canalização subterrânea; e expansão e modernização da rede externa, com a instalação de 26 cabos-tronco, 158.972 par. km de cabos, 171.379 km. boca de dutos, 1.680 circuitos de rádio digital e, em fase de implantação, 48 sistemas PCM via cabo, com conclusão prevista para este ano, para permitir o aumento do tráfego telefônico da Capital decorrente da realização dos projetos UTI (Utilização de Terminais Instalados) e os relativos à contratação de 30 mil terminais em 1980.

A REDE EM NÚMEROS

Como conseqüência direta das realizações na rede externa, o número de solicitações de conserto por 100 telefones baixou de 8,2 por cento, em 1981, para 6,8 por cento, em 1982. Com isso, o atendimento de reparos em prazo inferior a 24 horas se tornou ainda mais rápido, evoluindo de 65,7 por cento, do total das solicitações de reparo, em dezembro de 1981, para 68,5 por cento, no final do exercício de 1982.

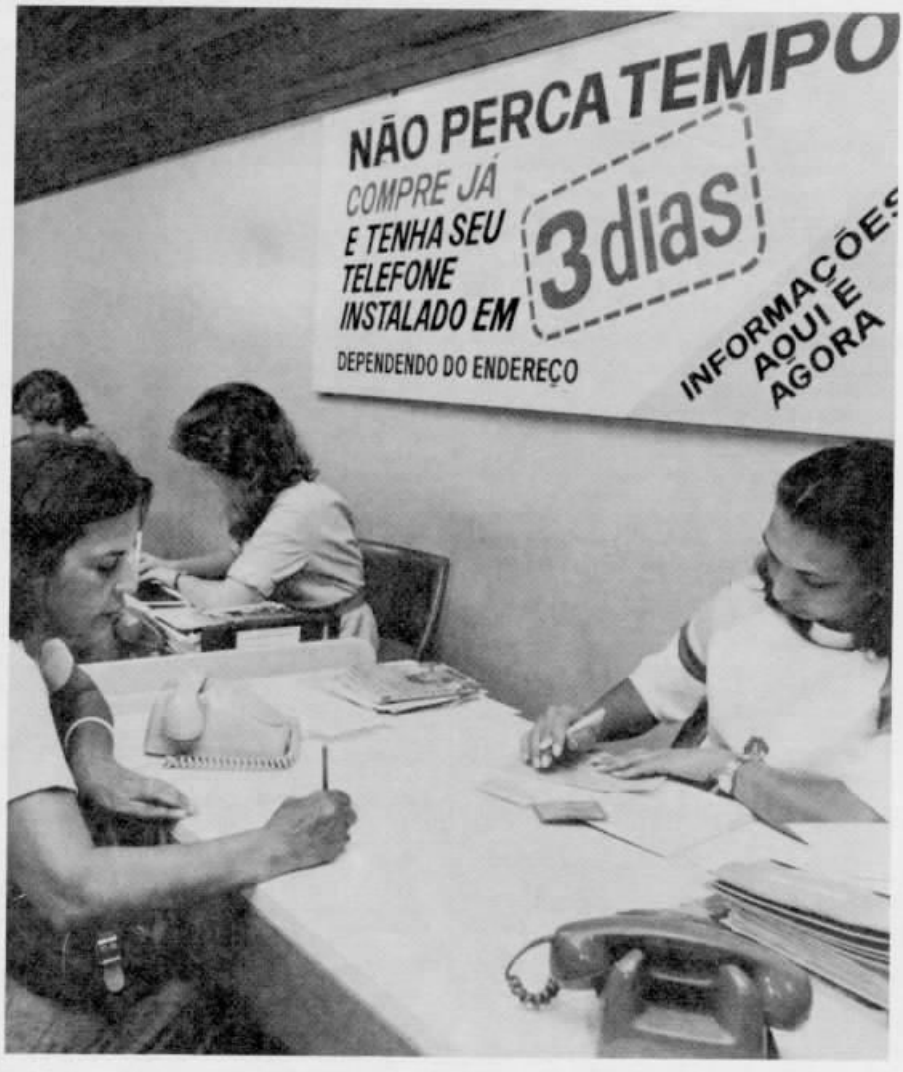
Os programas voltados para a rede externa também permitiram a redução da média diária dos telefones interrompidos por defeito de cabo de 14.400, em março de 1979, para 309, em dezembro de 1982. O número de solicitações de mudança de endereço pendentes por responsabilidade da Telerj também sofreu uma considerável redução: de 3.621, em dezembro de 1979, para 267, no final do exercício de 1982.

Durante o ano, foram instalados 33.451 novos terminais e colocados em serviço 43.119 terminais, correspondendo a 66.026 novos telefones. O número de terminais em serviço, ao final do exercício, alcançou 817.898 e o número de telefones em serviço chegou a 1.255.293.

O indicador tom de discar, que representa a relação percentual entre o número de vezes em que o ruído de discar é obtido em até três segundos e o número total de tentativas para sua obtenção na hora de maior movimento, apresentou um índice superior a 1981, passando de 97,2 por cento para 98,6 por centro, O PAB — Perda no Assinante B (DDD) — também evoluiu favoravelmente, caindo de 46,5 por cento, em 1981, para 44,3 por cento, em 1982.

A Utilização de Terminais Instalados foi ampliada de 85,9 por cento, em dezembro de 1981, para 87,4 por cento, em dezembro de 1982, refletindo-se no aumento de ligações urbanas, que passaram de 3.109.710.000, em 1981, para 3.202.952.000, em 1982. As ligações interurbanas passaram de 62.798.287, em 1981, para 70.323.000, em 1982. O projeto, que, entre outras vantagens, tem contribuído para o aumento da

O projeto de utilização de terminais instalados amplia e agiliza o atendimento aos novos assinantes.



Após concluir a automatização dos serviços telefônicos nas sedes municipais, a Telerj leva comunicações a distritos e localidades mudas.

receita, exigiu as seguintes medidas técnicas: liberação de terminais da reserva técnica, sem prejuízo da reserva para atender pedidos de mudança de endereço; remanejamento de assinantes entre centrais, visando a liberação de terminais para atender a novos assinantes; desmembramento e remanejamento de centrais para melhor utilização dos terminais instalados; e transformação de centrais convencionais em centrais de semi-alto-tráfego.

Foram instalados 999 telefones públicos em todo o Estado, sendo 506 na Capital e 493 no Interior, ampliando para 9.959 o número de telefones públicos na área de concessão da Telerj.

RETOMADA DA EXPANSÃO

A partir de janeiro de 1982, a Diretoria da Telerj acrescentou um quarto objetivo — retomada da expansão — às suas três metas básicas.

Como resultado do esforço desenvolvido pela Empresa, a expansão beneficiou na Capital, as Estações de São Cristóvão, Santa Rita, Engenho de Dentro, Tijuca, Engenho Novo e Cidade Nova. No Interior, foram beneficiadas as seguintes localidades: Conceição de Macabu, Itaboraí, Itaguaí, Rio Claro, Itaocara, Cambuci, Silva Jardim, Pinheiral, Itaipu, Piabetá, Venda das Flores, Paraíso do Tobias, Macaé, Miguel Pereira, Dona Mariana, Campinas, Sebastião Lacerda, Boqueirão, Figueira e Oásis.

Além disso, a Telerj tornou-se, em 1982, a primeira Unidade da Federação a contar com serviço telefônico local automático em todas as sedes municipais, como parte do projeto governamental de interiorização da telefonia. A Empresa deu continuidade a esse projeto, prosseguindo na implantação da telefonia automática nas sedes distritais e levando o atendimento a localidades mudas, através da instalação de postos de serviços (ver box pág. 31).

Durante o ano, foram implantados 523 circuitos de telecomunicações, proporcionando um ganho efetivo de 469 circuitos. Foram também implantados 483 circuitos interurbanos, representando um ganho de 5,4 por cento em relação aos existentes em dezembro de 1981.

Foram instalados na área de atuação da Telerj, em 1982, 14,2 km de dutos e 189,8 km de cabos de assinantes e cabos-tronco. Na Capital, a ampliação e modernização da rede externa beneficiaram as áreas de todas as estações. No Interior, as localidades beneficiadas foram Cambuci, Itaocara, Itaipu, Rio Claro, Piabetá, Pinheiral e Xerém, todas com a rede já inteiramente construída.

RESPEITO AO ASSINANTE

Em 1982, o assinante continuou a merecer atenção especial por parte da Empresa, valendo destacar a consolidação dos Centros de Operações. Com isso, o atendimento dos pedidos de conserto em mudanças de endereço foi otimizada e o atendimento de carnês do plano de expansão agilizada.

Durante o ano, foram atendidos 40.076 carnês do plano de expansão e pré-instalados 732 aparelhos, reduzindo o número de carnês não atendidos dentro do prazo contratual (24 meses) a 91, contra um total de 1.164 em dezembro de 1981.

O atendimento às solicitações de mudança de endereço foi acelerado, chegando a 76.326 apenas na Capital.

Os assinantes da Telerj passaram a dispor de diversos serviços verticais, entre eles o Sifra 800 (Sistema Interurbano Franqueado), o Jornal da Feira e o Telecard, um cartão de crédito para ligações interurbanas. Os adeptos do futebol também ganharam um serviço especial, o Telesporte que, através do telefone 216-1982, dá um resumo sobre os principais acontecimentos ligados a esse esporte. O serviço substituiu o Telegol, implantado durante a Copa do Mundo, que registrou um total de 377.882 chamadas. Dois outros serviços verticais também merecem destaque: o Teleurna, que funcionou durante a apuração das eleições de 15 de novembro de 1982, e o Fale com Papai Noel, com gravação de histórias infantis e um apelo para que as crianças doassem brinquedos e roupas às crianças carentes.

Ainda dentro da meta assinante respeitado, foram implantados, na Capital, os seguintes códigos especiais de serviços de emergência: Corpo de Bombeiros (193), Detran (194) e Companhia Estadual do Gás (197). Além disso, a Telerj inaugurou o código 135, para telegramas fonados, serviço que funcionava desde julho de 1962, através do número 273-0135.

A Telerj promoveu ainda outras iniciativas voltadas diretamente para os assinantes, entre elas: melhoria da apresentação e conteúdo das Listas Telefônicas para facilitar a localização de informações e prestar melhores serviços aos usuários; intensificação do programa de instalação de telefones públicos em comunidades carentes; instalação de telefones públicos comunitários na Capital, adaptados para receber chamadas em comunidades de baixa renda; prosseguimento da prestação de serviços de telefones públicos em viaturas, para ampliar o atendimento à população em festas e solenidades; e continuação do programa Encontros com o Presidente, que contou com 228 assinantes inscritos durante o ano, e do programa Visita de Assinantes

Orelhão comunitário: uma conquista das comunidades carentes.

Interior recebe em festa seus novos telefones

Centrais telefônicas, postos de serviço, novos prédios, modernização dos equipamentos, ampliação da rede externa, aumento do número de telefones públicos e mais localidades com acesso aos sistemas de Discagem Direta à Distância (DDD) e Discagem Direta Internacional (DDI) são medidas que têm contribuído para o grande impulso do serviço telefônico fluminense.

No Interior, a chegada da telefonia é sempre recebida em festa, como aconteceu em Santo Aleixo, Mauá e Cantagalo, as primeiras localidades a serem beneficiadas com centrais telefônicas em 1983.

Numa manhã de sol, os moradores de Santo Aleixo, segundo distrito de Magé, se reuniram na Rua Waldemar Lima Teixeira para assistir à realização de um sonho antigo: a inauguração da estação telefônica, com uma central de 100 terminais. Na ocasião, o presidente Souto Jorge disse que atendia com muita satisfação à população de Santo Aleixo, cumprindo mais uma etapa da meta da Telerj, em levar a telefonia aos distritos. O sistema telefônico inaugurado em Santo Aleixo permite ligações via DDD para as cidades do código 021 (Rio de Janeiro, inclusive Cetel, Niterói e localidades da Baixada Fluminense, entre outras). As chamadas para as cidades dos outros códigos são feitas através da telefonista de Interurbano (101), assim como as chamadas destinadas ao distrito. A nova central oferece à população os seguintes códigos de serviços da Telerj: Auxílio (100), Interurbano (101), Auxílio às Listas Telefônicas (102), Informações sobre Tarifas (108), Hora Certa (130) e Serviço Despertador (134).

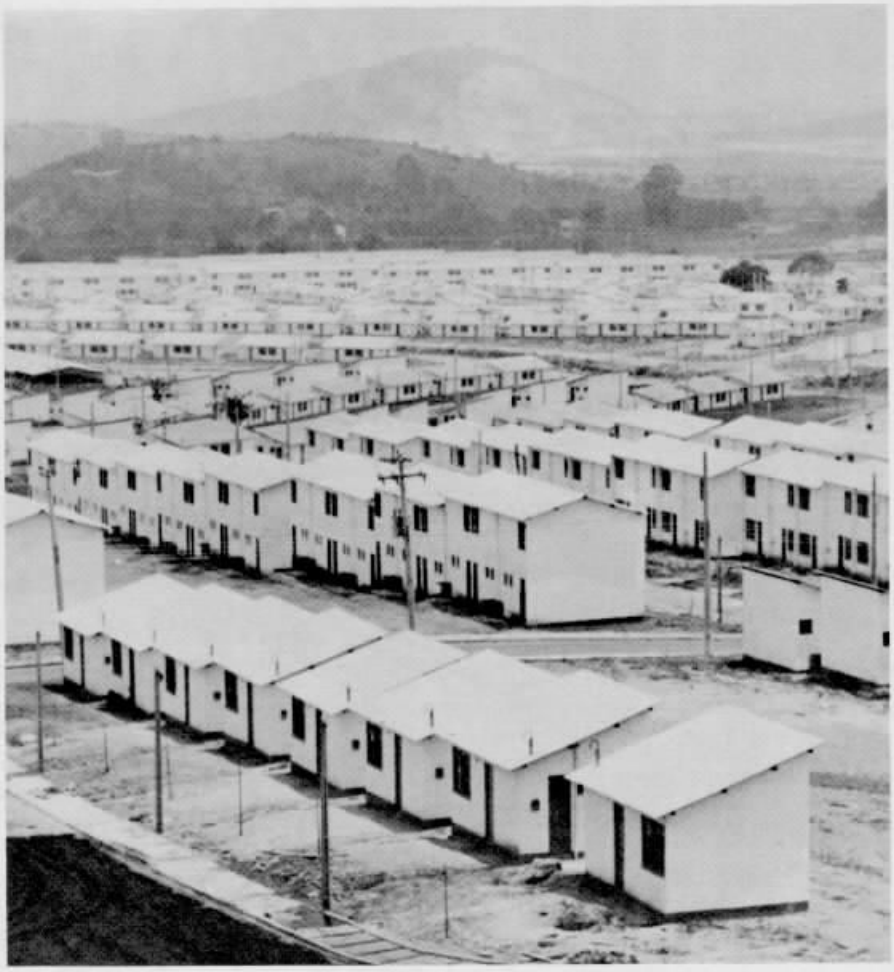
O posto telefônico foi automatizado e a cidade passou a contar com mais um telefone público.

A região conhecida como Mauá por moradores e turistas se chama, oficialmente, Guia de Pacobaíba, 5.º distrito de Magé. Nessa localidade, a Telerj inaugurou uma central telefônica com 200 terminais, que permite ligações através do sistema de Discagem Direta à Distância, para as cidades do código 021. O acesso às localidades de outros códigos é feito pela mesa 101, enquanto as ligações para Mauá são diretas, via DDD. Os moradores receberam mais um telefone público e passaram a contar com serviços de Hora Certa (130) e Despertador (134), além dos demais serviços da Telerj. O PS da localidade também foi automatizado. Durante a solenidade de inauguração, o presidente da Telerj destacou a participação da prefeitura na implantação do sistema telefônico local, afirmando que "sem seu apoio, através da doação dessa magnífica área, não teríamos realizado o projeto". Souto Jorge atribuiu a expansão da telefonia em localidades do interior ao presidente Figueiredo, e explicou:

"Esses projetos têm sentido social. Para se ter uma idéia, só o equipamento rádio que interliga a central de Mauá com o Rio de Janeiro, custa em torno de Cr$ 60 milhões. Portanto, sua implantação é um esforço do Governo Federal, carreando recursos para melhorar a qualidade de vida do povo".

Simultaneamente à inauguração em Mauá, a Telerj entregou à população de Cantagalo uma central com capacidade final para 1.000 terminais, permitindo a transferência dos telefones que estavam ligados à central de Cordeiro para sua

própria estação telefônica. A central permite ligações diretas, sem auxílio da telefonista, para as localidades da área 021, 0245, de Friburgo, e 0249, de Itaperuna. Para falar com outras localidades, o assinante de Cantagalo deve ligar 101 e pedir auxílio à telefonista. Da mesma forma, nas ligações para Cantagalo, é necessário discar para o serviço de interurbano. O vice-presidente da Telerj, João Ferreira Durão, presente à solenidade, disse na ocasião que "a central telefônica concretiza todos os anseios da população e de empresários do Município"



O programa habitacional aumenta a qualidade de vida do trabalhador.

a centrais telefônicas da Capital e Interior, que reuniu 887 assinantes.

EMPREGADO SATISFEITO

A valorização do empregado, outro ponto fundamental da atual administração da Empresa, contou em 1982 com uma série de programas de motivação e promoção social.

No campo da assistência médica, foi ampliada a lista de hospitais, clínicas e médicos credenciados pelo Sistema de Assistência Médica Supletiva — SAMS, de modo a acompanhar o crescimento do número de atendimentos.

Durante o ano, foram solicitados 10.521 pedidos de reembolso e registrados 183.560 casos de credenciamento, através do Regime de Escolha Dirigida.

Para facilitar a escolha dos médicos, clínicas, hospitais e laboratórios credenciados pelo SAMS, foi preparado e distribuído o Manual do Empregado. Além disso, o serviço médico da Empresa prosseguiu o trabalho de medicina preventiva, realizando exames periódicos em todos os empregados.

Na área de educação, foram firmados convênios com 58 instituições de ensino da Capital e 127 do Interior para a concessão de bolsas-educação para cursos de 1.º grau. No programa de suplência, 197 empregados receberam certificados de conclusão do curso supletivo de 1.º grau, sendo ainda ampliado o programa de Reembolso das Despesas de Instrução, beneficiando, em 1982, 960 empregados e 1.280 dependentes.

No setor de habitação, prosseguiu o convênio entre a Telerj e a Companhia Estadual de Habitação — Cehab - RJ para o atendimento aos empregados de baixa renda, beneficiando 50 famílias com a aquisição da casa própria. Desde o início do programa, em 1981, até dezembro de 1982 foram atendidas 1.085 famílias. O programa Ficam — Financiamento, Construção, Ampliação e Melhoria da Cehab-RJ — continuou em 1982, permitindo que 10 empregados, que recebem até cinco salários mínimos, construíssem suas casas em terrenos próprios. Trinta e oito empregados de nível médio também foram beneficiados, através de entendimentos entre a Empresa e companhias construtoras, adquirindo apartamentos nos bairros de Nova Iguaçu, Encantado, Jacarepaguá, Quintino e Vila Valqueire, com condições especiais de pagamento (ver box).

Outro convênio assinado pela Telerj beneficiou 150 empregados, que tiveram suas inscrições confirmadas no projeto Portus-Rio para aquisição de casa própria na Pavuna.

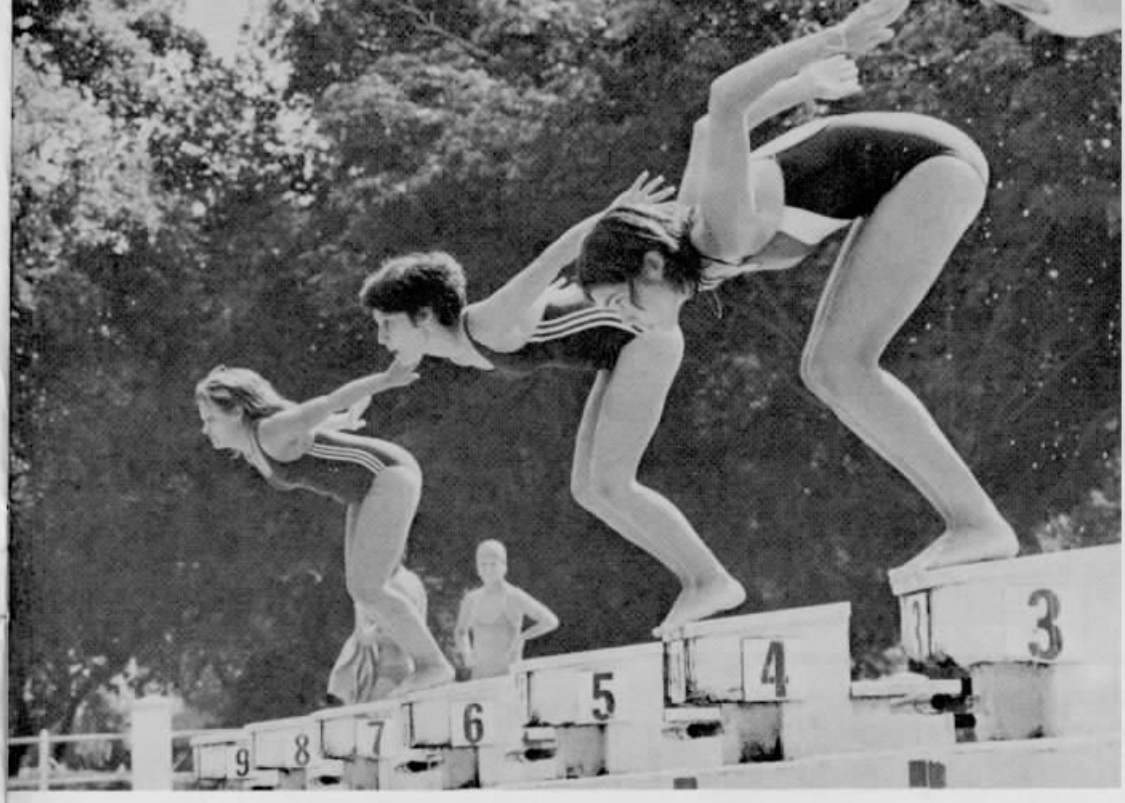
Diversas outras iniciativas de caráter social resultaram em benefícios adicionais para os empregados: implantação do novo Plano de Classificação de Cargos e Salários, substituindo o então em vigor desde 1971; alteração do valor do triênio, passando de 10 por cento do maior salário-mínimo do País para o equivalente a três por cento do salário nominal do empregado; prosseguimento do plano especial criado para facilitar a compra, pelos empregados da Empresa, de microcomputador de múltiplas utilidades; estabelecimento de convênios com firmas comerciais, visando a concessão de descontos para empregados; atendimento de 72 empregadas, com filhos de até dois anos de idade, pelo programa de Reembolso de Despesas com Creches; e ampliação do sistema de Tíquete Restaurante para todos os empregados que não dispõem de restaurantes nos prédios onde trabalham e do sistema de Tíquete

A alegria pela conquista da casa própria já faz parte do cotidiano de 1.405 famílias de empregados da Telerj, graças aos convênios assinados entre a Empresa e a Companhia Estadual de Habitação — Cehab - RJ. Destinado basicamente aos empregados que recebem até cinco salários mínimos, o programa habitacional da Telerj não pára aí: convênios já assinados com a Cehab garantem a entrega gradativa de aproximadamente mais 1.500 casas, estando ainda prevista a assinatura de novos convênios, com o objetivo final de proporcionar a concretização do sonho da mudança para a casa própria.

Há cerca de dois anos, o motorista José Cosme de Castro Paes e sua família estão entre os que realizaram este sonho, deixando uma pequena casa construída nos fundos do terreno do sogro, em Bangu, para se instalarem no conjunto habitacional Urucânia, em Paciência, adquirida através de convênio entre a Telerj e a Cehab. Cosme comprou sua casa financiada em 25 anos e paga uma prestação mensal de Cr$ 5 mil que, em sua opinião, não daria nem para pagar uma vaga no subúrbio"

O valor da prestação é reajustado anualmente conforme variações da UPC (Unidade Padrão de Capital) aplicadas a todos os imóveis comprados pelo Sistema Financeiro de Habitação. As casas, como a de Cosme, de valor inferior a duas mil UPC's, sofrem uma redução de 12 por cento nas prestações a cada ano que passa.

Originalmente, a casa comprada por Cosme tinha apenas um quarto, sala, cozinha, banheiro e área externa. Pai de quatro filhos — Fábio, 11 anos; Cátia, 10; Marcos, seis; e Valnei, três anos — Cosme e sua mulher Albertina reuniram suas economias, arregaçaram as mangas e começaram a trabalhar nas



A prática de esportes contribui para maior integração dos empregados.

A conquista da casa própria

obras de ampliação. Hoje, a casa é outra. Está murada, com portões de ferro, jardim cercado, quintal cimentado, piso de cerâmica na sala, uma cozinha maior, mais um quarto para o casal e outro em construção. Aumentar a cobertura da varanda também está nos planos de Cosme, que faz questão de dizer:

"Só pude fazer tanta coisa porque meu cunhado, Alberto, é pedreiro e está aqui trabalhando. No final das contas todo mundo ajuda"

O sistema de trabalho em mutirão é dos mais utilizados em conjuntos habitacionais como o de Urucânia, que tem um total de 2.150 casas, sendo 91 delas pertencentes a empregados da Telerj. Todos os fins de semana são dedicados às benfeitorias aproveitando todo o dinheiro extra que surge. Albertina cuida da casa e costura para uma fábrica de roupas de senhoras. Ela é a responsável pelo jardim. Orgulhosa de sua obra, ela mostra a palmeirinha que cresceu bastante e que, segundo ela, dentro de dois anos já vai ser uma árvore adulta dando sombra na casa. Na sala, ela aponta para a mesa de centro enfeitada com uma jarra repleta de margaridas colhidas em seu jardim.

Cosme é conhecido na Empresa e em Urucânia como o "homem do amendoim". Há mais de 10 anos ele vende amendoins doces, feitos por ele mesmo numa carrocinha com fogareiro a gás. Sua clientela na Telerj é grande e, nos dias de folga, instala sua carrocinha na entrada principal do conjunto e faz a alegria da garotada. "Assim é mais um dinheirinho que entra para ajudar nos meus planos de cada vez mais melhorar nossa casa. Acho que nunca mais saio daqui", diz ele.

Cosme trabalha no bairro do Jacaré e para chegar às 7h30m sai de casa às 5h30m. Pega uma Kombi que faz serviço

de passageiros por Cr$ 60,00 até Santa Cruz e de lá apanha um trem direto para o Engenho de Dentro, onde faz baldeação para o "parador" que o deixa próximo ao trabalho. Na volta, a mesma coisa e antes das oito da noite está em casa.

"Tem colega que acha longe mas eu chego mais rápido do que outros que perdem tempo em engarrafamento. A distância não alterou em nada nossa vida", explica Cosme. As crianças estudam na escola do próprio conjunto e as compras são feitas em Campo Grande, o mais importante centro comercial da zona oeste.

Ele lembra também que as praias do litoral da Rio-Santos ficam a menos de 40 minutos do conjunto, servido por uma linha de ônibus direta para Pedra de Guaratiba, que gasta cinco minutos até a estação de Paciência. Tem ainda condução direta para o centro da cidade e para Campo Grande.

As crianças brincam nas áreas de lazer construídas pela Telerj para toda a comunidade e, para quem viu o dia em que as primeiras casas foram entregues em Urucânia, a diferença é enorme: da paisagem vazia, desprovida de calor humano, surgiu uma verdadeira cidade, com estrutura de apoio nos serviços básicos e a aspiração dos moradores de se organizarem e conquistarem outros benefícios para a comunidade, como a transformação de uma grande área vizinha em praça arborizada. Um sonho? Talvez. Cosme concorda que é necessário procurar melhorar sempre.

O problema da violência que aflige a vida da maioria dos cariocas, segundo Cosme não existe em sua comunidade: "Aqui é uma tranqüilidade, sem assaltos nem nada. Uma prova disso é que eu deixo o meu bujão de gás na carrocinha do lado de fora de casa e ninguém mexe".

Através do coral, a Telerj marca presença em eventos da comunidade.

Alimentação para os empregados lotados no Interior.

O programa de integração empregado-empresa também continuou a merecer atenção especial durante 1982. A Associação Social e Esportiva — ASET intensificou suas atividades realizando bailes carnavalescos, festas juninas, rodas de samba, aulas de natação, ginástica e atletismo. As sedes do Rio, Petrópolis, Volta Redonda, Campos, Nova Iguaçu e Niterói receberam melhorias de maneira a oferecer mais conforto e maiores opções de lazer aos associados. A ASET, que contava com 6.534 sócios em 1981, encerrou o ano com 12.459 sócios.

A Telerj promoveu ainda diversas iniciativas que ampliaram o relacionamento com os empregados: realização dos concursos Árvore e Jardins, entre empregados moradores dos conjuntos habitacionais de Quafá, Urucânia e Cesarão; Segurança é Vida, para filhos de empregados; escolha do samba-enredo para o Bloco do Teleco; e Concurso Permanente de Inventos e Idéias; comemorações do Dia da Telefonista, Mês da Criança, eleição de Miss Telerj, Festa de Aniversário da Telerj e festas de Natal, na Capital e Interior; intensificação das atividades sócio-culturais no Museu do Telefone, incluindo visitas de grupos de empregados e realização da Feira de Artesanato e tardes de criatividade.

A integração entre a Empresa, seus empregados e várias empresas públicas e privadas foi enfatizada através das seguintes realizações: II Jogos da Independência; II Salão de Arte — Telearte; concurso escolar sobre o tema *Orelhão bem tratado funciona*, entre estudantes do 1.º grau da rede oficial e particular; corrida de São Sebastião, realizada com apoio da Telerj; e participação do Coral da Telerj em eventos significativos para a comunidade.

As ações da Telerj estão entre as de maior liquidez nas bolsas do Rio e São Paulo.

DESTINAÇÃO DO RESULTADO

Dos lucros acumulados, no montante de Cr$ 32.459.672 mil, oriundos do saldo do exercício anterior (Cr$ 1.746.168 mil), correção monetária do saldo inicial (Cr$ 1.536.663 mil), lucro líquido do exercício (Cr$ 24.057.403 mil) e reversão de reserva de lucros a realizar (Cr$ 5.119.438 mil), foi proposta em assembléia geral ordinária a seguinte destinação:

- constituição da reserva legal no valor de Cr$ 1.202.870 mil, representando 5 por cento do lucro líquido do exercício;
- constituição de uma reserva de lucros a realizar no valor de Cr$ 22.854.533 mil;
- distribuição de dividendos, no valor de Cr$ 3.178.999 mil. De acordo com o parágrafo único do art. 63 do Estatuto Social, o dividendo obrigatório de 25 por cento 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$ 1.279.860 mil. 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$ 977.015 mil, do lucro líquido ajustado, por força do art. 203 da citada lei. A Administração propôs, ainda, uma distribuição de Cr$ 922.124 mil do lucro líquido ajustado para as ações ordinárias. A distribuição proposta corresponde ao dividendo de Cr$ 0,976 por ação preferencial e de Cr$ 0,153 por ação ordinária. Os dividendos das ações resultantes das capitalizações ocorridas no exercício de 1982, decorrentes de créditos de participações financeiras, nos termos das Portarias n.ºs. 415/72, 1.181/74 e 1.361/76 do Ministério das Comunicações, foram calculadas pelo critério *pro-rata* semestre, 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$ 5.048.920 mil, sendo Cr$ 3.108.481 mil de exercícios anteriores e Cr$ 1.940.439 mil do exercício de 1982, na conta de lucros acumulados, para futura capitalização ou pagamento de dividendos.

Consta, ainda, das mesmas demonstrações a importância de Cr$ 75.776.042 mil, correspondente ao saldo em 31 de dezembro de 1982 da reserva resultante da correção monetária do capital realizado.

A Administração propôs que esta reserva fosse capitalizada, em sua quase totalidade, ou seja Cr$ 75.756.753 mil, sem emissão de novas ações, permanecendo em reserva o saldo de Cr$ 19.289 mil.

De acordo com proposta aprovada pela AGE, o capital social foi elevado de Cr$ 158.740.581 mil, dividido em 6.064.161.387 ações ordinárias e 2.438.280.024 ações preferenciais, sem valor nominal.

Plantão ferroviário recomenda: Bote a boca no telefone

Todos os dias, 850 mil pessoas utilizam os trens de subúrbio da Rede Ferroviária Federal, no Rio de Janeiro. O primeiro parte às 3h40m para Deodoro e o último sai às 22h40m com destino a Japeri. Paralelamente, modernos e confortáveis trens fazem os percursos Rio-São Paulo e Rio-Belo Horizonte. Para orientar e informar o grande fluxo de passageiros que transita pela Estação Dom Pedro II, a RFFSA mantém um esquema de comunicações composto por painéis eletromecânicos, terminais-vídeo e alto-falantes distribuídos pelas áreas de circulação pública. Recentemente, foi implantado um novo serviço de informações por telefone, com o slogan "Bote a Boca no Telefone, Plantão Ferroviário", para atender à população e à Imprensa.

Campanha de humanização amplia a comodidade dos passageiros nas estações ferroviárias.

Criada em 1957, com a reunião de 18 estradas de ferro, a Rede Ferroviária Federal está formada por sete Superintendências Regionais e três Divisões Especiais, abrangendo desde o Maranhão ao Rio Grande do Sul e do Rio de Janeiro a Mato Grosso do Sul. A Rede transportou, em 1982, 69,8 milhões de toneladas de mercadorias — minério de ferro, derivados de petróleo, produtos siderúrgicos, cimento, adubos, soja, calcário, trigo, açúcar, carvão mineral — e 355,9 milhões de passageiros nos subúrbios do Grande Rio e do Grande São Paulo, que corresponde a 93,3 por cento do total de usuários. Só no Rio, circulam pelas estações ferroviárias 850 mil pessoas por dia.

A Divisão Especial Subúrbios do Grande Rio — CES-RJ — conta com 400 trens para percorrer 380 quilômetros de linha corrida, com extensão efetiva de 740 quilômetros, devido à multiplicidade das vias de circulação em seus diversos trechos. Partindo da Estação Dom Pedro II, as linhas ferroviárias servem às seguintes localidades: Deodoro, após atender 17 estações intermediárias, das quais se destaca Madureira, com um movimento mensal de embarque superior a 725 mil passageiros; Japeri, após 13 estações, sendo Nova Iguaçu a mais movimentada, com 775 mil passageiros por mês; e Santa Cruz, após 15 estações, com destaque para Campo Grande, com um movimento mensal de 545 mil usuários. Desde o final do ano passado, os trens também circulam entre Santa Cruz e Itaguaí, com um movimento mensal de 42 mil passageiros.

Partindo da Estação Barão de Mauá, os trens paradores atingem Gramacho depois de atender a 13 estações intermediárias. Duque de Caxias é a mais movimentada, com 674 mil passageiros mensais. A partir de Gramacho, saem duas composições tracionadas por locomotiva diesel, com destino a Vila Inhomirim e Guapimirim.

Há ainda a Linha Auxiliar, com trens que partem da Estação Dom Pedro II para Belford Roxo, com 17 estações intermediárias, sendo Pavuna a de maior movimento. A Linha Auxiliar também serve como alternativa para as linhas que atendem Deodoro e Japeri, que se interligam.

Além das linhas ferroviárias para o subúrbio do Grande Rio, a Rede mantém linhas diárias para São Paulo, utilizando trens modernos e rápidos como o Vera Cruz, dotado de cabines com leitos, ar refrigerado e restaurante a bordo. Duas vezes por semana parte o Santa Cruz para Belo Horizonte, com as mesmas condições de comodidade para os passageiros. Com um esquema de conexão em outras estações, a Rede oferece percursos mais longos para diversas cidades brasileiras, inclusive Brasília.

HUMANIZAÇÃO

Com o objetivo de tornar agradável o ambiente nas estações, a Rede Ferroviária está realizando a campanha de humanização, que prevê a boa manutenção das dependências, assim como a plantação de jardins e gramados nas plataformas e ao longo das vias férreas, sempre que for possível. Dentro do mesmo espírito de oferecer bem-estar aos passageiros, a Rede implantou o serviço de informações por telefone. Desde março deste ano, a população carioca pode pedir informações, fazer críticas ou dar boas idéias para a melhoria do serviço, através dos números 233-4090, 233-4746 e 233-7991.

O serviço funciona no 13.º andar do edifício Dom Pedro II, na Avenida Presidente Vargas, sob a responsabilidade da Subunidade de Recursos Audiovisuais, do Departamento Geral de Comunicação Social. Através de três terminais comuns, os plantonistas atendem o público e a imprensa durante 24 horas por dia.

— Alô, hoje tem trem para Belo Horizonte?

— O Santa Cruz parte às sextas-feiras e aos domingos, às 20h15m para Belo Horizonte.

Terminais-vídeo orientam o público sobre horários e destinos dos trens da Central.

Sistema de alto-falantes completa o esquema de informações aos passageiros.

Pedidos de informações sobre horários dos trens suburbanos e interurbanos, preços de passagens, distâncias entre estações e algumas críticas ao serviço chegam diariamente ao Departamento Geral de Comunicação Social. Quando chegam pedidos de informações mais precisas, como o preço de transporte de cargas específicas, os plantonistas fornecem o número do telefone do setor competente. Rádios, jornais e emissoras de TV ligam para o serviço de plantão ferroviário para pedir maiores detalhes sobre as atividades da RFFSA. Sempre que ocorrem atrasos de trens ou acidentes em ferrovias, os plantonistas prestam informações à imprensa.

ORIENTAÇÃO

Através de um serviço de áudio, com alto-falantes distribuídos por toda a Estação Dom Pedro II, a Subunidade de Serviços Audiovisuais orienta os passageiros com mensagens educativas e informativas. Cinco locutores se revezam na emissão dos textos a cada três minutos. Para anunciar os horários e destinos das próximas partidas, eles consultam um terminal-vídeo ligado ao computador 80/60 da Solary, específico para o controle de tráfego.

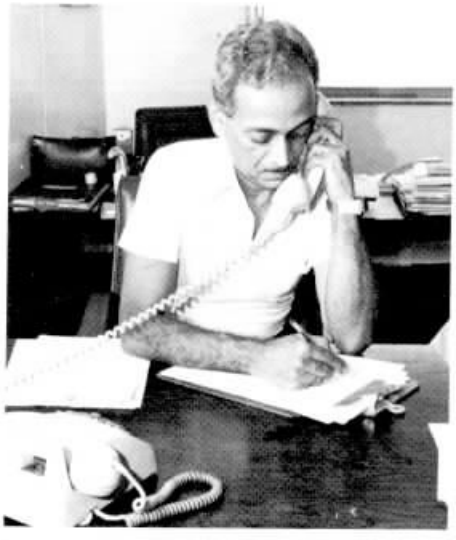
A este mesmo equipamento de computação está ligado o sistema de informações por vídeo. Painéis eletromecânicos e terminais-vídeo espalhados pela gare da Estação Dom Pedro II e em todas as plataformas de embarque informam os horários e destinos dos trens. No Estúdio de Vídeo, um operador recebe dados da Coordenação de Movimento de Trens e faz as necessárias alterações ou acréscimos na memória do computador.

Através de um console de vídeo, alimentado com imagens captadas por diversas câmeras estrategicamente posicionadas na gare e nas plataformas, um operador controla o grande movimento de passageiros na Estação Dom Pedro II. O equipamento dispõe de gravadores de vídeo-tape, muito úteis para o trabalho de vigilância e segurança dentro da Estação. Diversas tentativas de assalto e de danos ao patrimônio puderam ser evitados, graças às imagens transmitidas pelo circuito fechado de TV. Um sistema de interfones interliga todas as plataformas de embarque aos setores de informação de tráfego, por áudio e vídeo.

TELEFONES

O edifício Dom Pedro II dispõe de cerca de 200 telefones diretos e de uma central PAX com 600 ramais. Esta mesa faz parte do Centro Telefônico Automático da Rede Ferroviária Federal, que interliga setores do Rio e permite falar também com departamentos da RFFSA localizados em outras cidades: São Paulo, Belo Horizonte, Juiz de Fora, São José dos Campos e Barra do Piraí. As ligações interurbanas são completadas através de canais de voz alugados à Embratel. No caso de ligações para Barra do Piraí, os canais de voz são alugados à Telerj. Trata-se de um sistema passo a passo bastante antigo, mas muito usado pelos funcionários da Rede.

No edifício da administração da Rede Ferroviária Federal, ao lado da Estação Dom Pedro II, funciona uma central PAX de 300 ramais, do Centro Telefônico Automático. Para as ligações externas, existe uma central PABX com 38 troncos e 300 ramais, ligada à rede pública. Todos os serviços administrativos utilizam os ramais desta central telefônica e mais 100 telefones diretos. Os contatos entre as estações são feitos pela central PAX da RFFSA.



Câmeras de circuito fechado aumentam a segurança. E serviço de informações pelo telefone facilita atendimento ao público e à imprensa.

HISTÓRIA

Com 125 anos de existência, completados em março, a Central do Brasil é a estrada de ferro mais importante da Rede Ferroviária Federal. Em 1855, o político mineiro Cristiano Benedito Ottoni participou da organização e dirigiu uma sociedade anônima denominada Companhia de Estrada de Ferro D. Pedro II, com o capital de 38 mil contos, no Rio de Janeiro. A Empresa se propunha construir uma via férrea que atravessasse alguns municípios próximos à Corte, alcançasse o vale do Rio Paraíba e, daí, as províncias de São Paulo e Minas Gerais. A partir de São Paulo, seguiria pelo vale do rio das Velhas até o rio São Francisco, onde se entroncaria com o sistema fluvial, unindo assim o sul ao norte do Império.

O primeiro trecho foi entregue ao público no dia 29 de março de 1858, entre as Estações Campo de São Cristóvão e Queimados, com 48 quilômetros. Hoje, a Central do Brasil serve a importantes regiões produtoras do País, onde vivem mais de 25 milhões de habitantes. Uma boa parte da indústria pesada nacional localiza-se ao longo de suas linhas, como as usinas de Volta Redonda, Mogi das Cruzes, Barra Mansa e Mannesmann. Esta região concorre com 40 por cento da produção mineral e 53 por cento da produção agrícola da economia brasileira.

Além disso, a Central do Brasil é a mais importante via de distribuição do volume de importações que entram pelo Porto do Rio com destino ao Interior do Estado, São Paulo e Minas Gerais. Transporta também a maior parte do café e todo o minério de manganês e de ferro embarcado por aquele porto.

No Rio, além dos trens que transportam boa parte da população aos subúrbios, a Rede tem outra "marca registrada" na paisagem: o relógio da Central, fabricado em 1943 e colocado a uma altura de 110 metros do nível da rua, na torre do edifício da Estação Dom Pedro II. É o maior relógio de quatro faces do mundo. Tem 10 metros de lado e ocupa cinco andares do prédio. O relógio, conhecido por todos na Capital, já inspirou até sambas de carnaval.

Computador, o grande aliado das telecomunicações

Assim como a energia e os transportes foram elementos fundamentais ao desenvolvimento da era industrial, os computadores e as telecomunicações constituem peças indispensáveis ao surgimento de uma nova fase na história da humanidade: a sociedade da informação. Com os sistemas de processamento de dados, abrem-se novos horizontes para os homens, para as empresas e para o próprio conceito de trabalho. A implantação de uma política nacional de informática e os programas estabelecidos pelo governo federal permitem que o Brasil ocupe uma posição de destaque no setor. Acompanhando esta evolução, a Telerj se integra, hoje, no campo da informática, através da criação de uma importante rede de teleprocessamento e de bancos de dados, aplicados em áreas operacionais e gerenciais da Empresa.

Em 1973, a Telerj inaugurou o seu próprio Centro de Processamento de Dados.

A evolução das aplicações de processamento de dados segue uma espécie de caminho comum em todas as empresas que se utilizam destas técnicas. No caso específico da Telerj, a Empresa foi uma das pioneiras no País na utilização de equipamentos convencionais de processamento de dados. Em seus 60 anos de existência, alcança, hoje, uma posição de destaque no setor.

A necessidade de utilização das novas tecnologias ocorreu no final da década de 60. Naquela época, a então Companhia Telefônica Brasileira (CTB) implantou o sistema de faturamento de assinantes em computador, através de um *bureau* de serviços.

Em 1971, a Empresa cria o Departamento de Processamento de Dados e, em 1973, inaugura seu próprio centro, no prédio localizado na Rua General Polidoro, em Botafogo. Esta iniciativa permitiu que a Telerj montasse uma complexa estrutura de prestação de serviços aos órgãos da Empresa, dotada dos mais modernos recursos de equipamentos e mantendo uma equipe técnica altamente capacitada para desenvolver, implantar e operar seus sistemas.

Embora as facilidades de teleprocessamento estivessem sendo utilizadas desde 1974, só um ano depois a Telerj deu o passo decisivo no campo da Informática: desenvolveu uma significativa rede de teleprocessamento, orientada tanto para aplicações de nível operacional quanto para os níveis gerenciais da Empresa.

Outro importante trabalho realizado no setor foi a criação e integração dos grandes bancos de dados centrais. Todo este processo passou a ser empregado no apoio ao planejamento, controle, operação e gerência da Empresa.

Atualmente, os sistemas de informações da Telerj dispõem de facilidades de consultas on-line, via terminal-vídeo e tele-impressoras, acessando milhões de informações sobre os seus assinantes, rede de cabos, planos de expansão, acionistas, recursos humanos e materiais.

O analista de sistemas Sérgio Dias, chefe da Divisão de Documentação e Controle, descreve o apoio da Informática à operação da Empresa, destacando dois sistemas básicos: informações de assinantes e informações de rede.

SISTEMA DE INFORMAÇÕES DE ASSINANTES

O Sistema de Informações de Assinantes compreende uma série de serviços prestados pela Telerj a seus assinantes, apoiados por um banco de dados denominado Badra (Banco de Dados de Renda e Assinantes), composto de aproximadamente 50 arquivos e armazenando informações de 800 mil assinantes.

Com nível de atualização diário, o Badra dá apoio a diversos serviços da Empresa: auxílio às listas telefônicas, cadastro de logradouros, tarifas e serviços urbanos, atendimento a serviços comerciais, processamento das ordens comerciais de serviços (OCS's), informações de reclamações sobre contas, plano de expansão, faturamento, gerência de terminais e serviços especiais.

SERVIÇO 102/121

O principal objetivo do serviço de auxílio às listas telefônicas é fornecer os telefones dos assinantes da Telerj e Cetel, através de dois códigos: 102 — quando as solicitações são originadas em telefones dentro da própria área do serviço — e 121 — para as solicitações feitas em telefones fora da área de abrangência do serviço.

O serviço 102/121 se utiliza de 68 terminais-vídeo, ligados ao computador central, atendendo a um volume médio diário de 47.500 pedidos de informações. Funciona 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, representando, aproximadamente, 1.150.000 atendimentos mensais.

Mediante consulta telefônica do usuário, o serviço de auxílio às listas telefônicas fornece o número do assinante desejado, o qual pode ser acessado por nome ou número do telefone anterior. Para o DDD nacional, o acesso pode ser pelo endereço. Implantado no início de 1981, o serviço 102/121 desativou os arquivos rotativos que serviam até então como fonte de consulta.

CADASTRO DE LOGRADOUROS

Com a finalidade de manter uma padronização na forma de arquivamento de endereços e racionalizar o espaço de armazenamento e as tarefas de transcrição de dados, a Telerj implantou o cadastro de logradouros. Com cerca de 46 mil endereços da Capital e Interior do Estado do Rio de Janeiro, contém informações sobre as cidades onde há assinantes da Empresa e sobre os bairros e logradouros correspondentes. Este cadastro apóia os serviços de faturamento, plano de expansão,

acionistas, rede, listas telefônicas e informações 102/121.

TARIFAS E SERVIÇOS URBANOS

O subsistema tarifas e serviços urbanos tem como base um conjunto integrado de tabelas, que fazem parte do banco de dados de renda e assinantes. Interliga-se com os subsistemas de processamento das ordens comerciais de serviços, fornecendo subsídios para crítica das OCS's e tarifação dos serviços urbanos e serviço de medição por tempo.

O subsistema de tarifas de serviços urbanos permite a interpretação das informações codificadas nas OCS's, gerando dados para tarifação, contabilização, atualização do Badra, emissão de mensagens nos documentos de cobrança e controle estatístico dos serviços. Possibilita também a automatização dos procedimentos para aumento de tarifas ou alterações tarifárias, contábeis e descritivas dos serviços urbanos.

ATENDIMENTO A SERVIÇOS COMERCIAIS

Solicitações de instalações ou de transferência de telefones, extensões, aparelhos e outros serviços comerciais são feitas pelos assinantes diretamente aos centros de operação da Telerj, que hoje se utilizam de processos manuais para consulta às facilidade e emissão das ordens comerciais de serviços.

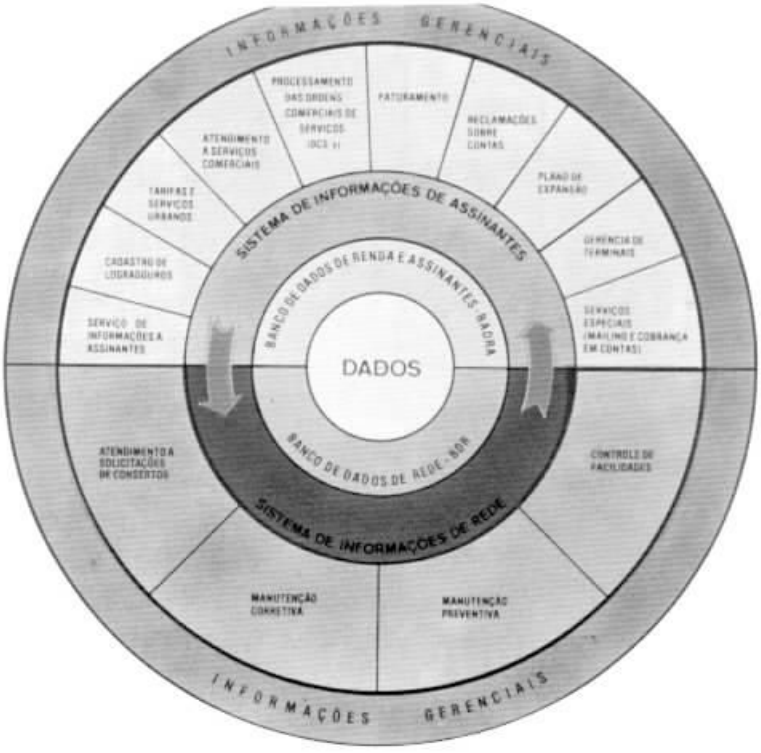
A Empresa está desenvolvendo um subsistema de gerenciamento dos serviços comerciais e, após a sua implantação, os processos manuais serão substituídos por consulta automática ao Badra, através de terminais-vídeo.

Com a automatização, as informações de controle serão fornecidas com maior grau de confiabilidade do que as disponíveis pelos processos manuais hoje utilizados, obtendo-se, ainda, uma padronização do processo de solicitação e verificação das informações de forma a agilizar ainda mais o atendimento aos assinantes.

PROCESSAMENTO DAS ORDENS COMERCIAIS DE SERVIÇOS

Este subsistema é o principal responsável pela manutenção do Badra. Por seu intermédio, são processadas as atualizações cadastrais de natureza comercial, tarifados os serviços prestados por OCS's, com o objetivo de incluí-los no faturamento, e gerados os registros contábeis referentes a esses serviços, com uma média de 2 mil ordens comerciais de serviço, por dia.

O subsistema controla ainda o atendimento e execução diária das OCS's pelos centros de operação, verificando se todas foram trabalhadas e encaminhadas para o processamento e controlando as situações pendentes de atendimento.



Os sistemas de informações de assinantes e da rede dão apoio às áreas gerenciais e operacionais da Empresa.

Em conjunto com o subsistema de tarifas e serviços urbanos, este módulo interpreta o texto das ordens comerciais de serviço e identifica os serviços prestados para posterior inclusão no faturamento.

Além de atualizar diariamente o banco de dados de renda de assinante, o subsistema permite outras vantagens: a disponibilidade de consulta, por vídeo, às informações cadastradas; a possibilidade de transferência automática de débitos de um assinante para o seu novo número de telefone; a manutenção do histórico do assinante e procedimentos de controle que asseguram maior confiabilidade e segurança das informações.

FATURAMENTO

A utilização do serviço telefônico abrange uma gama de produtos que a Telerj coloca à disposição de seus assinantes, como ligações interurbanas, medição por tempo, telegrama fonado, despertador, hora certa e, inclusive, equipamentos especiais que podem ser instalados em escritórios e residências.

Todos estes serviços e produtos são controlados e têm suas respectivas tarifas e custos calculados e processados pelo subsistema de faturamento, constando na conta telefônica do assinante.

O subsistema de faturamento também controla a cobrança desses serviços, através de leitura ótica dos canhotos das contas pagas nas agências bancárias, e seu processamento, fornecendo informações sobre a posição de débitos em atraso dos assinantes.

RECLAMAÇÕES SOBRE CONTAS

Reclamações sobre contas telefônicas são feitas pelo assinante, através do telefone, diretamente aos centros de operação. Basta discar o prefixo do telefone, seguido dos algarismos 2040.

No diálogo com o assinante, a assistente comercial da Telerj se utiliza de uma microficha gerada a partir dos dados de faturamento, além de uma ficha de registro de reclamações e, eventualmente, da listagem do serviço internacional. A assistente esclarecerá ao assinante a razão de seu débito e, caso este não concorde, receberá um documento de crédito referente à reclamação.

Utilizando 68 terminais-vídeo, o Serviço de Auxílio às Listas atende à média diária de 47.500 pedidos de informações.

PLANO DE EXPANSÃO

O apoio da Informática também é fundamental aos planos de expansão. Este subsistema faz o cadastramento de todos os pedidos de inscrição feitos através da rede bancária, tanto da Capital quanto das localidades do interior do Estado. Os pedidos são analisados e, de acordo com a disponibilidade de equipamentos existentes nas centrais telefônicas e facilidades nas linhas, são confirmados aos inscritos e emitidos carnês para pagamento das prestações.

O subsistema controla a prioridade de instalação e o recebimento das prestações dos carnês, mantendo informações cadastrais do futuro assinante. Interliga-se com o subsistema de ações, pois o assinante, após a quitação do carnê, se torna acionista, recebendo cautelas de ações proporcionais aos valores pagos no plano de expansão.

GERÊNCIA DE TERMINAIS

A administração de terminais é exercida pelos órgãos de tráfego das regiões de operação da Telerj, que gerenciam e administram a ocupação das disponibilidades de tráfego nas centrais telefônicas, para manter o seu balanceamento e o atendimento às necessidades dos assinantes.

Este subsistema controla a disponibilidade de terminais telefônicos, designando, automaticamente, os números de telefone, em função do tipo de assinante e o volume de tráfego. Possibilita que se conheça, a qualquer momento, a situação de uma central telefônica.

SERVIÇOS ESPECIAIS

A Telerj coloca à disposição das empresas interessadas em divulgar seus produtos e serviços, através de mala direta, um cadastro com cerca de 800 mil assinantes. Este cadastro é atualizado diariamente e contém informações de significativo interesse, podendo ser segmentado por localidade, CEP, faixa de faturamento mensal e atividade econômica. Os dados do Badra podem ser utilizados, portanto, para emissão de etiquetas auto-adesivas e endereçamento das mensagens dessas empresas.

O marketing direto e a cobrança em conta são dois novos serviços especiais que a Telerj está oferecendo ao mercado. Através da conta telefônica, alguns serviços já são cobrados, tais como anúncios classificados por telefone, telegramas fonados, publicidade em listas telefônicas e seguros em grupo. As empresas podem se utilizar da conta telefônica como documento de cobrança de seus produtos e serviços comercializados.

SISTEMA DE INFORMAÇÕES DA REDE

O sistema de informações de rede surgiu da necessidade da Telerj criar instrumentos de controle para os serviços de manutenção corretiva de sua rede telefônica. Nos anos 78 e 79, a Empresa enfrentou sérios problemas na rede, quando chegou a ter cerca de 30 mil telefones com defeito. As paralisações ocorreram logo no início dos trabalhos de escavação do metrô e foram conseqüência das fortes chuvas que caíram sobre a cidade.

A partir daquela época, a Empresa desenvolveu diversos sistemas com o objetivo de apoiar as atividades operacionais de natureza preventiva e corretiva da rede externa. A integração de todos estes sistemas constituiu o atual sistema de informações de rede. Como resultado prático das medidas adotadas pela Diretoria da Telerj, a Empresa conseguiu superar as dificuldades, reduzindo o índice de paralisação, nos períodos críticos, para menos de 100 aparelhos mudos por dia.

O sistema de informações da rede é apoiado pelo banco de dados da rede — BDR — que contém informações de cadastro da planta da Telerj, ou seja, a localização e identificação das caixas subterrâneas, capacidades, tipos e rotas dos cabos telefônicos, os acessórios de supervisão e proteção de pressurização desses cabos e facilidades de redes de assinantes e redes de cabos-tronco. Dispõe, ainda, de informações de natureza operacional, tais como serviços executados na planta, histórico de defeitos e locais de maior incidência, além de medidas atuais de proteção de pressurização de cabos telefônicos.

Com equipamentos modernos e equipe técnica altamente especializada, a Telerj dispõe hoje de uma grande rede de teleprocessamento.

Atualizado em tempo real, o sistema de informações da rede tem como subproduto a disponibilidade de informações gerenciais, sintetizadas pelo sistema e hierarquizadas por situação de cabo, distrito e região de operação.

Entre os serviços apoiados pelo BDR estão incluídos o atendimento a solicitação de consertos, a manutenção corretiva, a manutenção preventiva e o controle de facilidades.

SOLICITAÇÃO DE CONSERTOS

A partir da reclamação de um assinante, feita através do prefixo da central acrescido de 0103, os centros de operação registram a ocorrência e seguem uma sistemática: atribuem um prazo de reparo, verificam o tipo de defeito, detectam o segmento (linha e aparelho, cabo, distribuidor geral e estação) e encaminham a ocorrência para a execução do conserto.

O registro da ocorrência e do prazo atribuído é controlado pelo subsistema de atendimento a solicitação de consertos. Desta forma, os técnicos da Empresa têm condições de acompanhar, a qualquer momento, a realização do reparo e seu respectivo prazo de remoção do defeito.

Assim, os centros de operação dispõem de informações atualizadas para consultas relativas a reclamações de defeitos, desvios entre prazos atribuídos e prazos de atendimento mais rápido e eficiente aos assinantes.

Nos Centros de Operações, o acesso a informações atualizadas agiliza o atendimento aos assinantes que solicitam consertos.

MANUTENÇÃO CORRETIVA

Definido o tipo de defeito, a informação é alimentada no sistema através de terminal-vídeo, atualizando o banco de dados da rede em tempo real. O sistema faz, então, a programação do conserto, permitindo que o centro de operações emita e destine a ordem para a execução do serviço.

Todas as etapas do serviço de reparo passam a ser registradas e acompanhadas pelo sistema, de tal forma que as reprogramações de prazos sejam feitas, automaticamente, fornecendo informações sintetizadas.

O sistema concorre para a agilização dos procedimentos de consultas e de atualização das informações, possibilitando um melhor aproveitamento do pessoal encarregado do reparo, através do seu remanejamento para áreas com excesso de serviço, e reduzindo o tempo de localização e remoção de defeitos.

Os subsistemas integrantes dos bancos de dados de renda, assinantes e rede fornecem informações sintetizadas para consulta de diversos níveis de supervisão da Empresa.

MANUTENÇÃO PREVENTIVA

O sistema de manutenção preventiva atua, numa primeira fase, com base em relatórios mensais, produzidos pelos sistemas de atendimento a conserto e de manutenção corretiva. Informa os locais e tipos de problemas mais freqüentes, possibilitando uma ação de natureza preventiva.

Numa segunda fase, o sistema funciona através do Cirex (Centro de Informação da Rede Externa) — órgão existente em cada região de operação, responsável pela autorização, acompanhamento e gerência de serviços na rede externa. O Cirex permite uma atuação preventiva no momento em que forem constatadas irregularidades nos serviços e verifica as condições de segurança com que são realizados os trabalhos.

Outro campo de atuação do sistema de manutenção preventiva ocorre no controle da pressurização dos cabos. Diariamente, são verificadas as medidas de pressurização, através da leitura de medidores localizados nos cabos existentes no interior das caixas subterrâneas, e da telessupervisão feita através de bastidores de supervisão nas estações.

Com todas estas informações, o Cirex e o setor de pressurização podem, a qualquer momento, decidir e tomar providências de caráter preventivo, visando a manutenção da rede externa.

CONTROLE DE FACILIDADES

Os órgãos responsáveis pelo controle das facilidades de cabos assinantes e cabos-troncos gerenciam as ocupações dos circuitos (pares de fios), indicam o respectivo assinante e o tipo de utilização (linha individual, tronco, linha privada), controlando as disponibilidades dos circuitos ainda vagos.

Em seguida, estes órgãos acionam as áreas de construção ou manutenção da rede, em caso de necessidade de expansão, remanejamento ou recuperação da rede, no sentido de manter uma relação econômica entre o serviço atendido e a disponibilidade mínima necessária.

Para a execução desta tarefa, são utilizados os recursos de dois subsistemas do BDR — registros de facilidades de troncos e taxa de ocupação da rede externa. Os subsistemas contêm as informações sobre os circuitos de cabos-tronco e cabos de assinante, garantindo o gerenciamento e o controle das facilidades.

Em relação aos cabos-tronco, o subsistema registro de facilidades de troncos fornece aos órgãos responsáveis informações atualizadas sobre a situação da rede local. Com isso, permite uma verificação imediata da existência de facilidades para uma determinada rota, inclusive as que estão congestionadas. Possibilita, também, o conhecimento da taxa de ocupação da rede de cabos-tronco, fornecendo subsídios para o planejamento e implantação de novos projetos.

O subsistema taxa de ocupação da rede externa, em início de implantação, mantém um cadastro de dados necessários à identificação dos circuitos de assinantes, com referência às suas localizações nas caixas terminais, distribuídas ao longo das rotas percorridas pelos cabos. Aponta, também, as situações dos circuitos, com relação a defeitos e facilidades. Com base nessas informações, os centros de operações da Empresa estabelecem prazos para atendimento às solicitações de mudança de endereço de seus assinantes.

Além de fornecer aos órgãos responsáveis pelo controle de facilidades dados sobre a taxa de ocupação da rede externa, o subsistema oferece subsídios para a execução de serviços na rede de assinantes, com o objetivo de aumentar a utilização dos circuitos instalados.

EFICÁCIA E PRECISÃO

Todos os subsistemas integrantes do Badra e do BDR apresentam informações sintetizadas e hierarquizadas, de forma a atender às necessidades de consulta para apoio às decisões nos diversos níveis de supervisão.

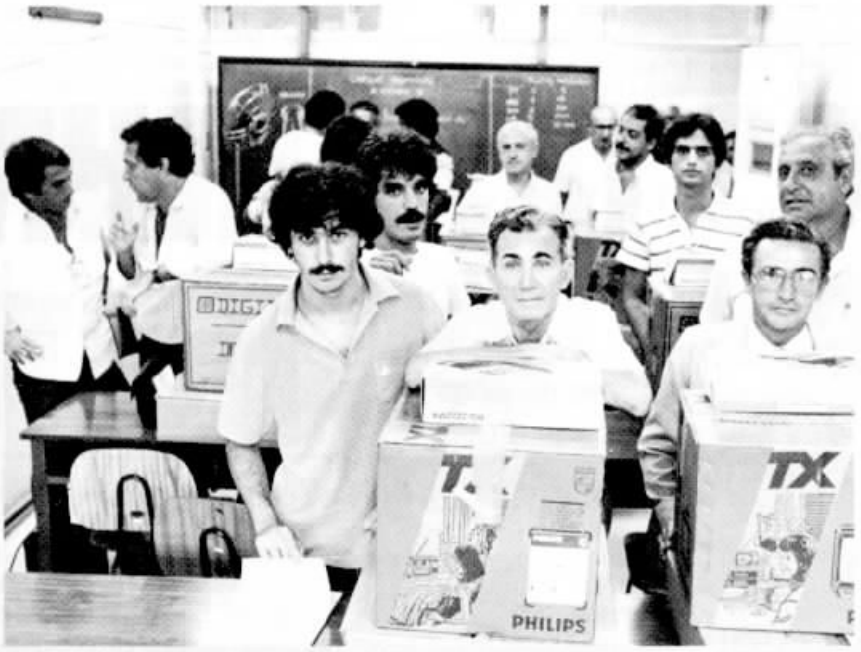
O inter-relacionamento dos sistemas de informações desenvolvidos pela Telerj assegura os bons índices operacionais alcançados pela Empresa. Assim, os sistemas de assinantes e de rede se interligam e trocam entre si dados que possibilitam aos centros de operações atuarem com mais eficácia e precisão no seu dia-a-dia, mantendo cada vez mais elevado o padrão dos serviços prestados pela Telerj aos seus assinantes.

GRUPO DE MICROS TELERJ

No final de 1981, a Telerj lançou um plano de aquisição de microcomputadores, intermediando com financiamento em 36 meses, através de rede bancária. Os empregados interessados preencheram uma ficha de inscrição para sorteio da ordem de entrega dos equipamentos e adquiriram o microcomputador DGT-100, fabricado pela Digitus, com 16 K de memória. Em sua configuração básica, inclui um vídeo de 12 polegadas, um cassete e um interface para conectar outro cassete.

Pouco mais de um ano após o lançamento do programa de aquisição, que atingia cerca de 500 microcomputadores, foi criado o Grupo de Micros Telerj. Entre seus objetivos estão incluídos o ensino de técnicas de programação, o intercâmbio de informações entre empregados da Telerj e de outras concessionárias do Sistema Telebrás e uma preocupação básica de desmitificar a máquina, tornando sua linguagem mais acessível aos empregados.

O Grupo de Micros Telerj é gerenciado pelo Departamento de Desenvolvimento de Recursos Humanos com a assistência técnica do Departamento de Processamento de Dados. Tem sua sede no Conjunto Dois de Maio e, futuramente, estão previstos núcleos em outros prédios da Empresa. Para ser associado, basta que o empregado tenha comprado ou esteja adquirindo microcomputador. É necessário preencher uma ficha de inscrição e contribuir com uma fita cassete virgem de 45 minutos, de baixo ruído.



Paralelamente à criação do Grupo de Micros Telerj, está sendo também editado o **Boletim Informativo e Técnico** — publicação interna do Grupo — com uma série de artigos especializados sobre o assunto.

Para oferecer uma ampla fonte de conhecimentos aos associados, o Grupo de Micros Telerj dispõe de diversos equipamentos em suas instalações, como 13 microcomputadores, unidade de disco, disquetes, fitas, livros e revistas técnicas. Promove reuniões, palestras e cursos. Os associados têm acesso às fitas, mediante cópia ou empréstimo.

A diretoria do Grupo é formada por Evandro Paladino Lobão dos Santos, diretor-presidente; Ramiro de Araújo Almeida Sobrinho, diretor de promoção e divulgação, Bronislaw Hartenberg, diretor de patrimônio, e Evald Wolyn, diretor técnico.

OS TRABALHADORES DA NOITE

Rio de Janeiro, meia-noite de uma segunda-feira. Milhões de pessoas dormem, recuperando as forças para uma nova jornada de trabalho. No entanto, alguns permanecem atentos e em atividade, em benefício da própria comunidade. Entre eles, os responsáveis pela prestação dos serviços telefônicos, que não podem parar. São telefonistas, porteiros, vigias, pessoal de limpeza, operadores, técnicos em computação, artífices e emendadores da Telerj, que garantem a continuidade e qualidade dos serviços que executam.

Geralmente eles são notícia durante o Natal e o Ano Novo. Quem não se lembra do anúncio da Telerj no Natal de 79, quando uma tenda com uma equipe de emendadores, armada sob os Arcos da Lapa, no Rio, dava a impressão de um presépio natalino?

O anúncio foi premiado até no exterior, em vários festivais de filme publicitário, e deixou uma grata lembrança desses trabalhadores anônimos que, sob sol ou chuva, cuidam do bom funcionamento da rede telefônica. Outra mensagem da Telerj que fez sucesso mostrou as telefonistas em seus postos, na noite de Natal, e o comovido cumprimento de um usuário, depois de falar com seu filho, de um orelhão. Na realidade, a dedicação de quem trabalha durante a noite é uma constante o ano inteiro.

Na rua Alexandre Mackenzie, onde se concentra a maioria das telefonistas, reina silêncio absoluto. Já passa de meia-noite e só um ou outro carro passa velozmente pela rua estreita e deserta. Circular a esta hora pela cidade é tarefa praticamente impossível para quem depende de condução para chegar em casa ou está entrando agora em seu turno. Assim, a rotina da maioria das telefonistas é dormir no próprio local de trabalho.

No posto telefônico ou no escritório, eles produzem enquanto a cidade dorme.

São cerca de 500 moças que se revezam no horário noturno para atender aos serviços 101 (Interurbano), 102 (Informação), 105 (Telerj), 107 (a cobrar de telefone público) e 134 (Serviço Despertador). A maioria mora distante do local de trabalho e, por isso, prefere dormir no dormitório da Empresa, reformado recentemente com camas do tipo beliche, banheiros e salas de repouso, também utilizadas para aulas de ginástica com professores da ASET (Associação Social Esportiva Telerj). Nas áreas comuns, uma sala de televisão, biblioteca, copa com estufa, lanchonete e telefones liberado para ligações locais e regionais.

Com 25 anos de Telerj, a telefonista Esmeraldina Luisa da Silva tem grande experiencia em termos de trabalho noturno. Há 15 anos ela atende ao serviço 101 das 19h15 m à zero hora e 45minutos. Solteira, moradora no bairro da Freguesia, em Jacarepaguá, ela é das que dormem no emprego e garante que vive bem assim: "Aqui é como se houvesse uma só família, às vezes prefiro até ficar na cidade, e nem vou em casa, entre um plantão e outro." Esmeraldina conta que, pela manhã no dormitório, a campainha toca para acordar o pessoal às oito horas. As telefonistas que entram a partir das 22 horas também dormem na Alexandre Mackenzie. Algumas chegam mais cedo, para não perderem a novela das seis. Em ocasiões extraordinárias a televisão é ligada com maior antecedência, como aconteceu nos casos da missa do Papa no Rio e na posse dos novos governadores.

Na supervisão geral da noite, Georgina Maia Mota, com 21 anos de Empresa, nunca encontrou problemas no horário das 22h30 m às 6h30 m. Casada, ela explica que sempre teve a compreensão de seu marido, porque ele também trabalha à noite. Já Maria de Lourdes Souza, telefonista no 105 para ramais internos da Empresa, há dez anos no horário noturno diz, com bom humor: "Para casar trabalhando à noite, é necessário que o companheiro seja muito compreensivo. Ainda não encontrei esse herói"

Ela mora em uma casa duplex (com dois quartos) recém-adquirida no conjunto Votorantin, em Campo Grande, através do convênio entre a Telerj e a Cehab-RJ. Satisfeita com a casa própria, ela não se importa com a distância. Alegre, na grande sala do serviço 105, Maria de Lourdes explica, que a cada três meses, passa um mês no período diurno "para não virar morcego"

Quem trabalha à noite faz uma série

Quando o turno acaba na madrugada, as telefonistas descansam no dormitório da Empresa.

Ailse, telefonista do 102: vivendo em ritmo diferente.

de inversões em termos de horário, vivendo de forma diferente da maioria das pessoas. Para Miriam Leite Souza da Silva, telefonista no 102 (Informações) "esse turno é mais conveniente porque faço faculdade de direito pela manhã" À semelhança de Miriam, Ailse Souza Rodrigues, sua colega no 102, diz que o plantão permitiu que completasse o curso de enfermagem. Durante o dia, Ailse "se adestra na nova profissão". Para elas, namoro só nos dias de folga.

Muita concentração e cuidado redobrado são essenciais ao trabalho na rede.

NA REDE

Na rua Marechal Mascarenhas de Moraes, em Copacabana, é pequeno o movimento de pessoas. Rua residencial, são poucos os que estão voltando para casa neste início de semana, aproveitando a bela noite de lua. Com uma tenda armada sobre a caixa nº 6.480, uma equipe de técnicos da Seção de Construção (CSC-63), na Região de Operações Sul, trabalha na transferência de um lance defeituoso num cabo de 600 pares.

No centro, na zona norte ou no mais distante ponto do interior do Estado do Rio de Janeiro essa cena se repete. Os empregados, principalmente do setor de construção de rede, são chamados sempre que há necessidade, mesmo que estejam em seus dias de folga. Na barraca de Copacabana, Plácido Braga da Silva, auxiliar de rede, explica que, "quando uma caixa é aberta ela não pode ser fechada até que o serviço acabe." Como ele, Clézio Fernandes da Silva Faria, ajudante de cabista, e Jairo de Paula, emendador, fazem parte da turma responsável pelas obras de construção — que não podem parar.

Muitas obras também são feitas preferencialmente à noite para não atrapalhar o fluxo de trânsito na cidade, e para diminuir o tempo gasto com a caixa aberta na rua. Esse tipo de trabalho, como o realizado na caixa de Copacabana, exige alto nível de concentração. Luis Longo, emendador, mostra uma infinidade de fios de cores diferentes, iluminados pela potente lanterna pendurada no teto da barraca." É preciso muita atenção para não errar", diz ele.

Em caso de acidente inesperado na rede telefônica, muitos empregados acostumados ao esquema de trabalho noturno se apresentam, independente da necessidade de convocação. Isso aconteceu este ano, durante as fortes chuvas na região serrana, quando equipes da Telerj trabalharam ininterruptamente para manter em funcionamento os telefones de Petrópolis e Teresópolis.

PROCESSAMENTO DE DADOS

Quem passa de madrugada pela rua General Polidoro, em Botafogo, pode se surpreender ao verificar que ainda há luz no prédio da Telerj. Ali, no segundo andar, funciona o sistema de computação da Empresa. São analistas, operadores, digitadores, em sua maioria jovens, que trabalham no período da noite, alimentando de informações os computadores que não podem parar. Eles são fundamentais na elaboração da folha de pagamento dos empregados, nos relatórios sobre faturamento e na emissão de contas telefônicas. Um trabalho constante que exige 24 horas de dedicação da VPD (Departamento de Processamento de Dados). Eles trabalham em regime de rodízio trimestral, a uma temperatura de 19 graus, exigência dos sensíveis equipamentos.

Na Seção de Operação (VPD-404) trabalham nove operadores no computador 4341, que emite relatórios de faturamento e imprime todas as contas telefônicas. No Console Master estão César Martins Maia e Moacyr Ferreira de Almeida. Desde 69 na Telerj, César é veterano na Empresa em matéria de computação. Acompanhou a implantação de todo o sistema, quando ainda funcionava no conjunto Dois de Maio. César é uma espécie de coringa, polivalente, segundo o encarregado do plantão, Carlos Alberto Dias de Oliveira. Na opinião de Carlos Alberto, "o turno da noite é o melhor para quem está começando e quer tranqüilidade para aprender. De dia, há maior volume de solicitações".

Carlos Alberto está na Telerj há oito anos e, até dezembro último, mantinha dois empregos: trabalhava também no processamento de dados do IBGE, onde permaneceu 12 anos. Dormia apenas de uma e meia às cinco e meia da manhã. Agora, depois do nascimento do seu segundo filho resolveu dar uma parada. Trabalhava tanto que nem em casa

conseguia desligar os bits da cabeça" lembra ele sem saudade.

FITOTECA

Na fitoteca (também no VDP-404), estão arquivadas fitas e gravações referentes a contas telefônicas, atuais e passadas. Do plantão, o operador Alexandre Carlos Hurpia, que está na madrugada há bastante tempo. Ele conta histórias típicas do pessoal da noite, como "a impressão que meus vizinhos têm de mim. Eles acham que sou desocupado porque me vêem durante o dia indo ao supermercado ou passeando com meu filho. Chegaram a perguntar ao síndico se eu não fazia nada."

Tanto Alexandre quanto Carlos Alberto concordam quanto à mudança no metabolismo de quem dorme de dia. Para eles, dormir na noite de sábado é tarefa quase impossível e na parte do dia têm de dar atenção à família. Eventualmente, o analista de sistemas também é chamado para solucionar algum problema que surja. Da mesma forma que um médico, eles são convocados em casa a qualquer momento.

O analista de sistemas Francisco Paulo Rabello está trabalhando à noite para verificar o funcionamento de um novo programa que vinha aperfeiçoando. "Minha presença aqui só se justifica quando há necessidade de checar se tudo está correndo bem. Os totais obtidos em cada sistema, no antigo e no novo, têm de fechar iguais para que se possa aplicar um novo método de trabalho."

Alexandre, da fitoteca: alerta até nos finais de semana.

No processamento de dados, o movimento é contínuo.

O computador Cobra também não pára. É operado por Antonio Cândido Costa Filho, adepto convicto do horário noturno porque mora longe, em Duque de Caxias. "Não suporto os engarrafamentos na hora do rush", explica. Ligado ao Cobra, está a equipe de digitação, com 17 pessoas reunidas na Seção de Transcrição (VPD-402). Da mesma forma que todos os empregados que trabalham à noite, o pessoal da General Polidoro recebe seu lanche, composto de sanduíche misto e leite aromatizado.

O encarregado do VPD-402, Carlos Robson de Albuquerque, também prefere a tranqüilidade da noite somada ao adicional noturno, previsto em lei. Para ele, "é uma boa vantagem financeira, principalmente agora que estou querendo casar". Mas Carlos aponta um problema que ainda não sabe como contornará depois de casado: "Minha noiva tem medo de ficar em casa sozinha".

De dia, dona-de-casa. À noite, telefonista.

As mulheres que trabalham e têm filhos recorrem as suas mães, sogras, empregadas ou a creches, para deixar as crianças. A telefonista Eunice Lopes da Silva resolveu o problema de forma diferente. Com 23 anos na Telerj, ela optou há 21 pelo horário noturno, e cuidou pessoalmente dos filhos, durante o dia. Seu marido, naquela época também trabalhava à noite, como vigilante.

"Nunca tive problemas conjugais ou de qualquer outro tipo. Essa foi uma forma para criar os meninos sem recorrer a ninguém. Eles não sentiram minha falta porque eu estava sempre presente quando eles precisavam, lembra Eunice.

Ela entra à meia-noite e sai às 5h15m. Quando as crianças eram pequenas, Eunice criou um tipo de organização doméstica que lhe permitia até "dormir entre uma e outra mamadeira." Depois eu avisava que ia dormir e eles ficavam quietinhos. Não preciso de muitas horas de sono para ficar bem".

Atualmente, seus filhos estão encaminhados na vida: Rogério, 21 anos, também trabalha, e Ricardo, 19 anos, cursa faculdade. Agora eles gostariam que a mãe ficasse em casa à noite. Mas Eunice não se imagina em outro horário e

exemplifica com a última experiência diurna: "Fiquei um mês em estágio de atualização durante o dia e foi difícil. Achei que havia gente demais, muito barulho e um tumulto com o qual eu não sei conviver."

Digitalização da rede: atualidade e futuro

Luiz Paulo Coutinho (**chefe do Departamento de Planejamento, na Diretoria Técnica da Telerj.**)

1. CONCEITOS: COMO DIGITALIZAR
2. PORQUE DIGITALIZAR
3. DESENVOLVIMENTO BRASILEIRO PARA A DIGITALIZAÇÃO
4. INTRODUÇÃO DA CPA-T NO BRASIL
5. PLANEJAMENTO DE REDES DIGITAIS À NÍVEL TELEBRÁS
6. RESULTADOS DO PLANEJAMENTO PARA A CIDADE DO RIO DE JANEIRO PARA O PERÍODO 1985-1998
7. REFERÊNCIAS

1. CONCEITOS: COMO DIGITALIZAR

Visando um melhor entendimento da matéria para quem não se encontra ligado diretamente à área técnica apresentamos, inicialmente, alguns conceitos e exemplos. Invertemos, também, a ordem natural de primeiro olharmos o PORQUE e depois o COMO.

A digitalização de uma rede é a passagem gradativa de uma configuração estruturada de uma rede analógica para uma arquitetura integrada por meios de transmissão digital e sistemas de comutação temporal.

Utilizam-se as denominações analógico/digital para o tipo de informação e as denominações espacial/temporal para o tipo de tecnologia.

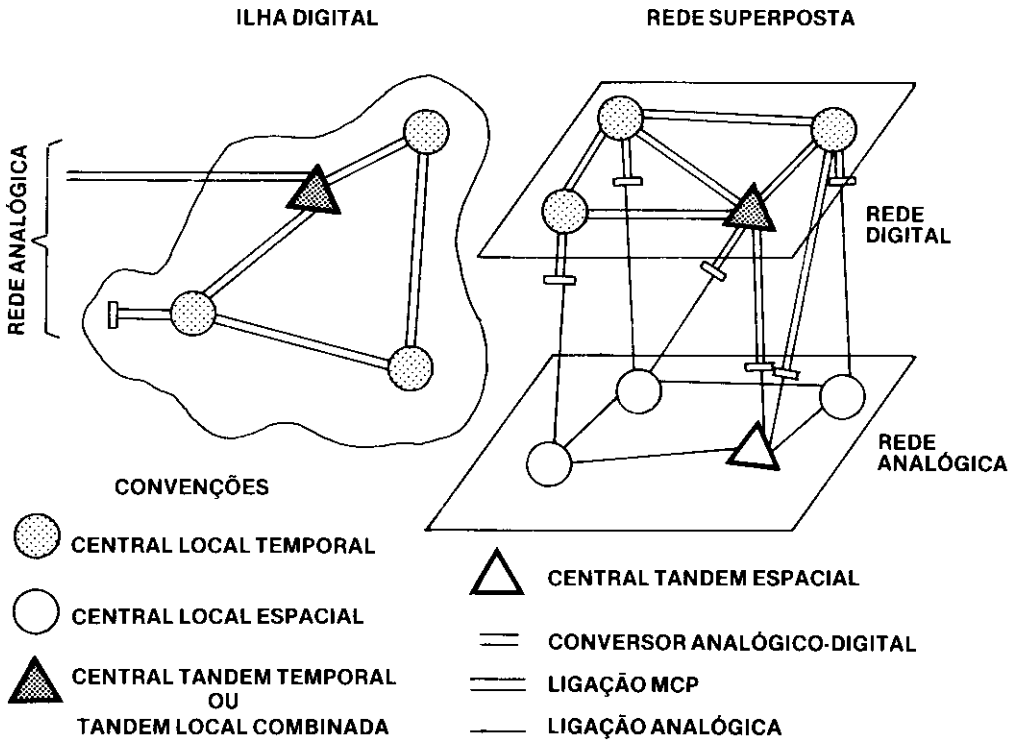
Para melhor ilustração indicamos na tabela a seguir, exemplos de meios de transmissão e sistemas de comutação:

A digitalização pode se processar de duas formas: a 1ª é denominada de "ILHAS DIGITAIS", que são áreas fechadas constituídas exclusivamente de centrais CPA-T (central à programa armazenado temporal) interligadas por meios de transmissão digital. Apresenta como vantagem a uniformidade de serviços na área além do menor número de conversões análogo-digitais.

A 2ª é denominada de "REDES SUPERPOSTAS", que são introduzidas continuamente em superposição a rede analógica, buscando o congelamento desta de forma que o crescimento da área seja atendido pela expansão dos meios digitais. Apresenta como vantagem a implementação gradativa da rede digital além do máximo aproveitamento da rede existente.

O processo de "REDES SUPERPOSTAS" é indicado para áreas em que o crescimento da demanda ou o programa de substituição de centrais espaciais não justifique, por seu porte, a criação de uma "ILHA DIGITAL"

	ANALÓGICOS	DIGITAIS
Meios de Transmissão	Cabo de Pares Linhas Abertas Carrier Rádio	Cabos Especiais Rádio Cabos de Fibras Óticas
	ESPACIAIS	TEMPORAIS
Sistemas de Comutação	Rotary Pentaconta (TELBRA) NC (NDB) ARF (EDB) AXE (EDB)	NEAX-61 (NEC) Sistema 12 (ITT) D-70 (NTT) AXE-D (LME) EWS-D (SIEMENS)



2. PORQUE DIGITALIZAR

Entre outros, destacamos os seguintes pontos:

— Evolução Tecnológica: a obsolescência dos sistemas de comutação espacial e a tendência de custos mais baixos para os componentes orienta, em termos técnico-econômicos, a implantação de novos sistemas em nova tecnologia, a nível mundial. Além disso, o controle do sistema por modificações "software", através comunicação homem-máquina, representa economia substancial na manutenção e operação dos sistemas.

— Menores investimentos, através de rede de assinantes otimizada pelo uso de concentradores de linhas e estágios de linha remotos, infra-estrutura de menor porte, entroncamento digital de maior capacidade e funções bidirecionais.

— Maior gama de serviços aos usuários: serviços tais como despertador automático, "follow me", discagem abreviada, mudança automática de categoria sob comando do usuário etc., são inerentes aos sistemas temporais de comutação.

— Maiores facilidades operacionais, através simplicidade de modificações de configurações de encaminhamento, maior flexibilidade na gerência do tráfego, estrutura de operação de manutenção centralizada e taxação.

— Evolução natural da Rede Digital Integrada (RDI) de Telefonia para a RDSI (Rede Digital de Serviços Integrada), evitando-se no futuro a implantação de redes paralelas (custos elevados), além do risco de exploração por terceiros.

— Limitação de outros serviços em uma rede analógica face aos serviços que poderão ser colocados no futuro à disposição dos usuários.

RDSI (64Kbit/s)

TELEFONIA	DADOS	TEXTO	IMAGEM
Telefone	Comutação por pacote	Telex	Supervisão
LP's	Comutação por circuito	LP's	Recuperação da informação
	LP's	Teletexto	
	Telemetria	Videotexto	
	Transf. de fundos	Fac-símile	
	Correio eletrônico	Correio eletrônico	
	Telessupervisão	Recuperação da informação	
	Recuperação da informação		

RDSI (64Kbit/s)

TELEFONIA	DADOS	TEXTO	IMAGEM
Música	Transmissão de dados à alta velocidade		Videoconferência
			Videofone
			Distribuição de TV por cabo

3. DESENVOLVIMENTO BRASILEIRO PARA A DIGITALIZAÇÃO

Encontram-se em desenvolvimento no Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Telebrás, em Campinas, ou

SERVIÇO	VELOCIDADE DE TRANSMISSÃO	VELOCIDADE DE TRANSMISSÃO	VELOCIDADE DESEJADA	
	Kbit/s	SEGUNDOS	Kbit/s	SEGUNDOS
Videotexto	1.2	10	9.6	1
Teletexto	2.4	10	9.6	2
Fac-símile (Grupo III)	2.4	120	6.4	5

já em fase de industrialização e implantação nas diversas operadoras, os seguintes equipamentos:
— Família Trópico:
• concentrador de linhas temporal (192 T — 20 Erl)
• central rural temporal (1000 T — 100 Erl até 4000 T)

O primeiro estará disponível a partir do 4° trimestre de 83 e o segundo a partir do 4° trimestre de 84. A Telerj, no momento, encontra-se testando em campo um concentrador na Estação Leblon, no Rio de Janeiro.
• central local e/ou trânsito, exceto trânsito internacional (capacidade final maior ou igual a 10.000 T ou 1.200 Erl).
— Equipamento de linha ótica (ELO)
— Cabos de fibras óticas 34 Kbit/s (3ª hierarquia MCP)
— MCP 30/120/480 canais
— Rádio Digital 834 (8GHz/34Mbit/s)

Um equipamento de comunicações óticas (ECO-I) encontra-se em teste de campo na Cetel/RJ desde 1982. O sistema de Comutação temporal em desenvolvimento no CPqD/TLB considera a conversão analógico-digital a nível de assinante, o que favorece, com sua aplicação, a futura RDSI.

4. INTRODUÇÃO DA CPA-T NO BRASIL

Em 06.08.82 a Especificação Geral CPA-T, de acordo com a Portaria 215-A, da Secretaria Geral do Minicom, foi concluída. Para esta especificação, além da participação de elementos da Diretoria Técnica no grupo formado pela Portaria 215-A, cerca de 20 especialistas da Diretoria Técnica e da Diretoria de Operações trabalharam cerca de 6 meses em regime de "full-time". Reuniram-se cerca de 150 engenheiros e técnicos de Empresas do Grupo Telebrás.

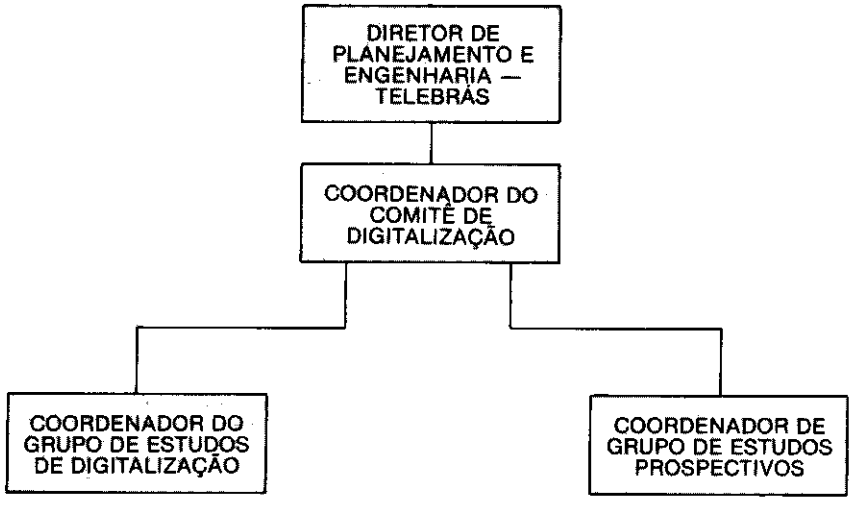
No momento, a Especificação encontra-se em revisão, face as diversas ponderações realizadas pelos três futuros fornecedores definidos na Portaria 215 da Minicom: NDB, EDB e Equitel.

5. PLANEJAMENTO DE REDES DIGITAIS À NIVEL TELEBRÁS

No início de 1981 foi criado pela Telebrás um Grupo de Estudos de Digitalização (GED). A Telerj se fez representar no grupo através a participação de 5 especialistas da Diretoria Técnica.

O GED contou, para sua maior operacionalidade, com um Comitê de orientação formado pelos Chefes de Departamento de Planejamento da Telebrás, Embratel e mais 7 operadoras (CRT, Telebahia, Telebrasília, Telemig, Telepar, Telerj e Telesp), além dos Chefes dos Departamentos de Comutação e Transmissão do CPqD e do Coordenador do GED. A nível executivo o GED subdividiu-se em 3 grupos: I — Planejamento; II — Engenharia e III — Apoio "soft-ware" (com participação da Unicamp). Posteriormente foi criado o GEP (Grupo de Estudos Prospectivos) cuja missão é identificar e modelar os cenários futuros, tecnológicos, sociais, políticos, culturais, econômicos e outros que se façam necessários, bem como a sua evolução ao longo do tempo, de modo a estabelecer as correspondentes necessidades de serviços públicos de telecomunicações, neles incluídos os de teleinformática e propor macroações no âmbito das telecomunicações para atendimento das necessidades identificadas.

O GEP utiliza nos seus estudos o cenário de antecipação, que é a determinação da imagem do futuro desejável e possível, para que se possa estabelecer os objetivos a serem atingidos, em vez de cenário exploratório, que é a determinação do futuro pelas tendências da situação presente.



Em Nov/Dez 82 foi realizado em Brasília um Seminário de Digitalização em que os resultados do GED foram apresentados e oportunamente serão publicados. Com relação ao GEP já encontra-se disponível o 1.º Relatório Preliminar elaborado.

Entre os produtos esperados do GED encontram-se a orientação aos órgãos de planejamento das empresas operadoras e subsídios à política industrial.

6. RESULTADOS DO PLANEJAMENTO PARA A CIDADE DO RIO DE JANEIRO PARA O PERÍODO 1985-1998.

Ao final de 84 a Cidade do Rio de Janeiro disporá de 931.046 T, sendo 743.480 na Telerj e 187.566 na Cetel.

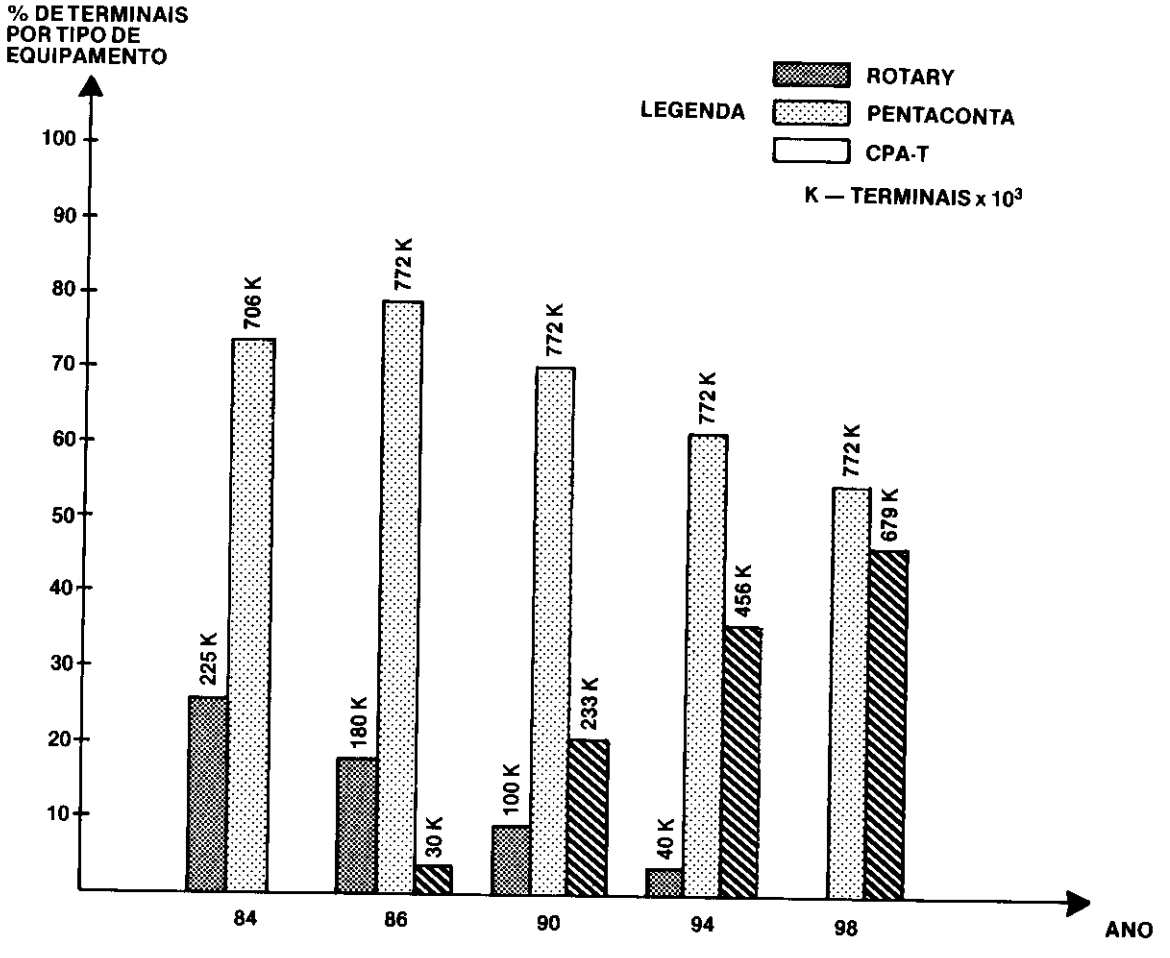
Os referidos terminais estarão instalados em 17 estações da Telerj e 17 da Cetel totalizando 119 centrais telefônicas. Existem 224.100 T Rotary e 16 tandem para o tráfego local.

Pela não existência de concentrações de demanda bem definidas mas sim uma distribuição uniforme para toda a área, bem como um plano de substituição de centrais espaciais (Rotary) gradativo, o método de Rede Superposta foi escolhido para o Rio de Janeiro.

Baseados em algumas premissas, tais como: vida das centrais Rotary estendida ao limite de manutenção, equipamento de comutação eletromecânico somente disponível até 1992, CPA-T disponível a partir de 1986, abertura de novas estações somente com CPA-T e sistemas óticos disponíveis a partir de 1984 e considerando escolha por resultados de custos e aspectos de confiabilidade apoiada em programas computacionais desenvolvidos na Diretoria Técnica (MATRAF, CIJULO — Circuito de Junção Local — DIGITAL, OTIRE — Otimização da Rede — ANALÓGICO e DIGITAL), obtivemos os seguintes resultados:

• A solução de menor custo e maior confiabilidade é estruturada em 11 tandem espaciais (existentes) e 3 novas tandem temporais localizadas em Arcos, Botafogo e Campinho.
• Configura-se em termos de arquitetura a conveniência em se implantar um anel digital em cabo de fibra ótica envolvendo também a área da Cetel (3ª Hierarquia MCP-34 Mbit/s/).
• Mostrou-se mais econômica em todos os casos de ligações entre sistemas de comutação espaciais e temporais que a conversão seja feita do lado analógico.
• Mostrou-se mais econômica a filiação das centrais espaciais e temporais às tandem temporais para o tráfego entre os planos analógico e digital.
• Em termos de terminais é a seguinte a distribuição de terminais por tipo de equipamento ao longo do período:

	1984	1986	1990	1994	1998
Rotary	26%	18%	9%	3%	—
Pentaconta	74%	79%	70%	61%	54%
CPA-T	—	3%	21%	36%	46%



• Em termos de contratação de terminais, para atendimento a expansão e modernização do sistema, contrata-se no período 83/96 a quantidade de 749.280 terminais, sendo 69.000T de centrais espaciais (Pentaconta) — 9% e 681.000T de centrais temporais — 91%.

7. REFERÊNCIAS

1. *O presente artigo serviu de base para a apresentação feita na Reunião Gerencial da Telerj no último dia 30.09.82 e foi preparado pela equipe do Departamento de Planejamento da Diretoria Técnica.*

2. *Comunicaciones Eléctricas, Edicion Espanola de Electrical Communication, Volume 56, número 1, 1981 — ITT/C.*

3. *Rumo à Digitalização, Waldyr Moraes da Silva, Chefe do Departamento de Engenharia de Comutação da Diretoria Técnica da Telerj, Revista da Telerj — Ano 55 — n.º 402 — 1982 — Sino Azul, páginas 37 a 40.*

4. *Do Analógico às Redes Digitais Integradas, Luiz Paulo Medeiros Coutinho e Marcio Guimarães da Cunha, respectivamente Chefe e Assistente do Departamento de Planejamento da Diretoria Técnica da Telerj, Revista Telebrasil — Revista Brasileira de Telecomunicações, Ano XXIII, Volume 4, Julho/Agosto 82 — Rio de Janeiro, páginas 44 a 48.*

5. *Planejamento do Sistema Telefônico da Cidade do Rio de Janeiro Período 1985-1998 — Estudo Técnico de Planejamento (ETP-TPL-0009) do Departamento de Planejamento da Diretoria Técnica da Telerj — 1982.*

6. *An Economic Analysis of Local Digital Time Division Exchange Network, A.J. Ciesielka, Herbert W. Kettler, R.R. Laane, I. Joseph Shapiro, IEEE Transactions on Communications, Vol. COM. 27, n.º 7, July 1979.*

7. *SPC Exchange and Digital System Planning, Carrier, ITU Seminar on Teletraffic Engineering — Istambul, May 1980.*

8. *The Introduction of Digital Switching to the Local Network Jean Pierre Combot, Norman Epstein, IEEE Transactions on Communications, Vol. COM. 27, n.º 7, July 1979.*

9. *Planejamento de Implementação de Sistemas Eletrônicos de Comutação, V. Mehl, Comutação Eletrônica.*

10. *Digital Switching in France, Gerard Andre, Bernard Roche, Jean Baptiste Bajenoff, IEEE Transactions on Communications Vol. COM. 27, n.º 7, July 1979.*

11. *Introduction of Electronic Switching Systems in a Rapidly Expanding Network, Kyong S.H., ISS 81, Montreal.*

12. *Introduction of New Switching Systems into the Telephone Network of the Deutsche Bundespost, Hilz O., Klein H., Wegner J., ISS 81, Montreal.*

13. *Prospects and Strategies for the Digitalization of Local Areas of the Italian Network, Biciocchi E., Mazzei U., ISS 81, Montreal.*

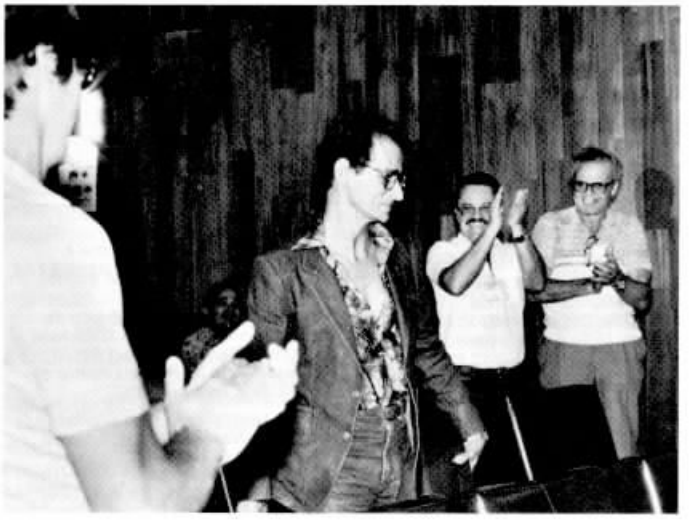
14. *Digitalization of an Urban Multisystem Network with Special Reference to the Reliability and Maintanability Program, Niinioja S., Huttunen R., Ilvesmäki M., Pyyhtiä A., ISS 81, Montreal.*

V JOGOS: ESPORTE E INTEGRAÇÃO

Pelo quinto ano consecutivo, foram realizados os Jogos da Telerj, reunindo entre os empregados da Empresa cerca de mil atletas, que participaram de 18 modalidades esportivas em 214 jogos. Durante a festa de abertura, no estádio Célio de Barros, o presidente Souto Jorge falou sobre o companheirismo e a amizade existentes entre os empregados, "constituindo esta grande família que é a Telerj".

O ponto alto da festa foi o desfile das delegações. A maior parte das equipes rendeu uma homenagem especial à comemoração dos 60 anos da Empresa. Campos representou os engenhos do açúcar, a casa-grande e as senzalas. Niterói emocionou os presentes, com o enredo "Garrincha, alegria do povo". Mas, a grande vitoriosa foi a seleção da Capital Sul, que deu um verdadeiro show de criatividade, bom gosto e integração.

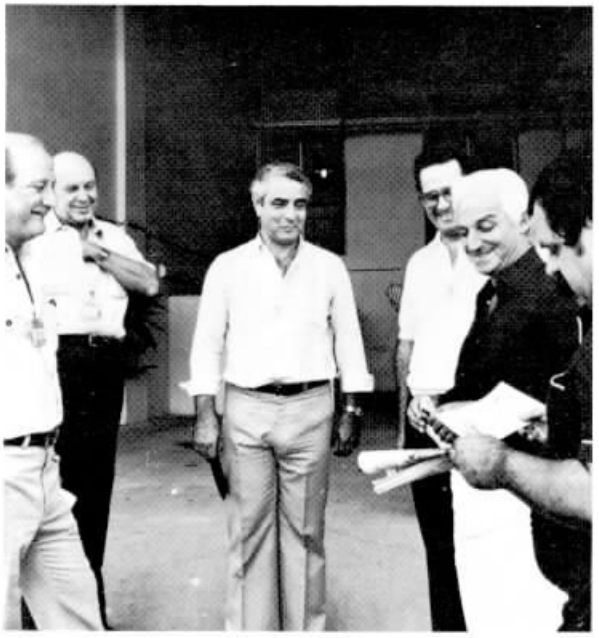
JOAQUIM GOMES BARRETO É OPERÁRIO-PADRÃO 83



O auxiliar técnico de rede local e interurbana da Divisão de Implantação da Rede, Joaquim Gomes Barreto, é o Operário-Padrão 83 da Telerj. Com 24 anos de Empresa, ele foi eleito com 2.119 votos e representará a Telerj na campanha promovida pelo Sesi e jornal O Globo.

A escolha dos Operários-Padrão foi realizada em duas etapas. Inicialmente, os empregados apontaram seus candidatos entre aqueles que mais se destacaram pelo bom relacionamento com os companheiros, aplicação no trabalho e espírito de equipe. Na segunda fase foram escolhidos cinco finalistas — três da Capital e dois do Interior — que tiveram seus currículos amplamente divulgados em toda a Empresa e os próprios colegas de trabalho fizeram campanhas por seus candidatos. Os empregados receberam cédulas para votar juntamente com o contracheque do mês de março. Depois de apurados os votos, o nome do vencedor foi anunciado por uma comissão julgadora, em solenidade realizada no auditório da Telerj, na Rua Beneditinos.

DIRETORIA VISITA NORTE- FLUMINENSE



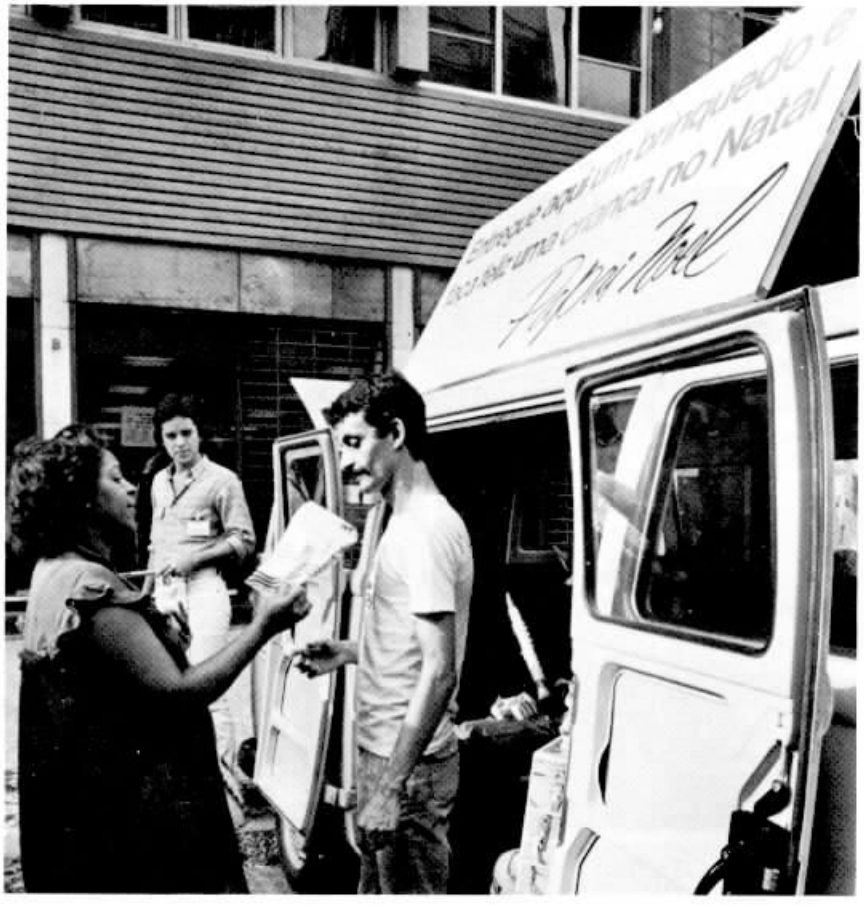
O estabelecimento de um contato mais estreito com o Interior levaram o presidente Nelson Souto Jorge e a diretoria da Telerj a uma visita de três dias ao Norte-Fluminense. A programação começou em Campos, onde o chefe do Distrito de Operações Norte-Fluminense, Paulo Roberto Pinho, fez uma exposição sobre a região, que possui um total de 15.343 quilômetros quadrados, uma população de 793.279 habitantes e 28.496 terminais telefônicos. A comitiva percorreu as instalações do prédio da Empresa, na Rua Treze de Maio, e visitou as seções de apoio administrativo e operacional, comercial, planta, tráfego e rede. Em todas as dependências, Souto Jorge recebeu manifestações de afeto por parte dos empregados.

O encontro do presidente com os assinantes, em Campos, foi um dos pontos mais importantes da viagem. A maior parte dos presentes fez perguntas em nome da comunidade de pequenas localidades e solicitou a instalação de telefonia automática e postos de serviço. Após o encontro, Souto Jorge concedeu entrevista coletiva à imprensa local.

Além do presidente Souto Jorge, integraram a comitiva da Telerj em Campos — a primeira de uma série de visitas programadas aos Distritos do Interior — o vice-presidente João Ferreira Durão; diretor de Operações, Mário Alcidio Lang Ferreira; diretor Técnico Luiz d'Alpoim Beda dos Reis; chefe do Gabinete da Presidência, Emmanoel Eboli; assistente do diretor Administrativo, Antonio Manoel Toja Couto; assistente do diretor Econômico-Financeiro, Gualter Gil; e chefe da Região de Operações Norte-Fluminense, Lázaro José de Brito.

CAMPANHAS QUE DERAM CERTO

Duas campanhas lançadas pela Telerj mereceram sucesso imediato. Durante o período do Natal, a Empresa implantou o serviço Fale com Papai Noel e, na época da Páscoa, o serviço Fale com o coelhinho. Em ambos, os usuários discavam para um determinado número, ouviam histórias alusivas aos temas e ainda recebiam um pedido especial: o envio de brinquedos, roupas, alimentos e ovinhos (no caso da Páscoa). Os donativos foram distribuídos às crianças menores assistidas pela Fundação Nacional do Bem Estar do Menor (Funabem) e Fundação Estadual de Educação do Menor (Feem). Durante as duas campanhas, quatro Kombis da Telerj estiveram estacionadas em frente aos prédios da Empresa no Méier, Tijuca, Leblon e Botafogo recebendo as contribuições. Os resultados foram excelentes: cerca de 15 mil brinquedos e roupas foram doadas no Natal e 3 mil peças, entre ovinhos de chocolate e brinquedos, na Páscoa.



O SUCESSO DE UM COMERCIAL

O anúncio "Fala com ele, Elizabeth", veiculado no início deste ano pela televisão, foi um sucesso no verão carioca. Nas ruas, nas praias e no centro da cidade, a propaganda virou moda. Na verdade, o comercial da Telerj recebeu três importantes premiações: "Lâmpada e Ouro", 1º prêmio pela melhor trilha sonora no 3º Festival Brasileiro de Filme Publicitário; melhor filme institucional regional no 2º Festival do Filme Publicitário em Gramado; e "diploma de Honra", 4º prêmio no Festival de Cannes, com o melhor roteiro.

Além da atriz Sandra Barreto, participaram do filme dois empregados da Telerj: Ângela Maria de Souza, datilógrafa, que fez o papel de "Elizabeth", e o motorista Liberalino da Costa Vieira, que interpretou o namorado. Os dois foram notícia, recentemente, em "Boa Noite, Brasil", o programa de Flávio Cavalcanti, na Rede Bandeirantes, transmitido de São Paulo para o País inteiro. O apresentador, depois de rodar o comercial da Empresa, definiu-o como "uma obra de arte". Liberalino e Ângela foram muito aplaudidos e receberam, ao vivo, uma homenagem especial: Lúcio Alves interpretou a música da trilha sonora do filme "Joãozinho Boa-Pinta"

EXPOSIÇÕES MOVIMENTAM MUSEU DO TELEFONE

O Museu do Telefone, na Rua Dois de Dezembro, já está atuando como mais um espaço cultural no Rio, além de exibir, permanentemente, a história da telefonia no Brasil. Quatro exposições movimentaram, recentemente, salões do antigo prédio do Catete. A primeira, em homenagem ao Dia do Fuzileiro Naval, apresentou equipamentos de rádio-transmissão, uniformes e fotografias históricas. Como parte das comemorações dos 148 anos de Petrópolis, o Museu exibiu, pela primeira vez, seu acervo fora da Capital. A mostra, realizada no Palácio de Cristal, reuniu cerca de 60 peças e foi uma promoção conjunta da Telerj e do Clube dos Diretores Lojistas de Petrópolis.

A I Mostra Gaúcha também foi um sucesso, com a participação do grupo folclórico de Gauchito, que interpretou números folclóricos como *Chimarrita, Ciranda* e *Xote de Duas Damas*. E a exposição organizada pela Polícia Militar incluiu armas, uniformes, equipamentos modernos usados no policiamento da cidade e no controle do trânsito.

SOUTO JORGE, BENEMÉRITO DO METRÔ

Durante a inauguração da Linha Dois do Metrô, entre os bairros de Maracanã e Irajá, o presidente da Telerj, Nelson Souto Jorge, recebeu medalha de benemérito da direção da Companhia do Metropolitano, que homenageou àqueles que mais trabalharam para a realização da obra. O presidente da República, João Figueiredo, e o então governador Chagas Freitas também foram agraciados com o título.

Após a entrega das medalhas, bastante aplaudida pelos convidados e populares que compareceram à estação Maria da Graça, o presidente Souto Jorge observou que a homenagem prestada a ele se estendia a toda a Empresa, "que trabalhou entrosada com a Companhia do Metropolitano para tornar realidade o Metrô no Rio, reduzindo os efeitos da obra para a população".

A atuação da Telerj nos canteiros do Metrô consistiu na proteção da rede telefônica, mantendo uma equipe técnica voltada exclusivamente para a supervisão e execução de projetos específicos de remanejamento de cabos e canalização subterrânea.

MAIS TELEFONES NO INTERIOR

Os moradores do interior do Estado foram beneficiados com mais telefones. Com a ampliação da rede local, Macaé passou a contar com 5.200 terminais. Além dos 397 metros de galerias de dutos, 4.231 metros de cabos subterrâneos e 39.323 metros de cabos aéreos, a Telerj instalou duas caixas subterrâneas e aumentou a capacidade do sistema de transmissão para 252 canais via rádio. Durante a solenidade, Nelson Souto Jorge fez a chamada inaugural para o Juiz da 1º Vara Cível de Macaé, Élvio Granja de Abreu. O prefeito da cidade, Alcides Ramos, falou da importância do evento para o município, hoje responsável por quase 50 por cento da produção nacional de petróleo.

Em São Vicente de Paula — terceiro distrito de Araruama — a Telerj instalou uma central telefônica, com 100 terminais. Para a entrada em funcionamento dos novos telefones, a Empresa implantou 1.670 metros de cabos aéreos e colocou um sistema Multiplex, com 12 canais. Uma chamada do prefeito de Araruama, Renato Lessa, para o prefeito de Niterói, Waldenir Bragança, marcou a inauguração da nova central.

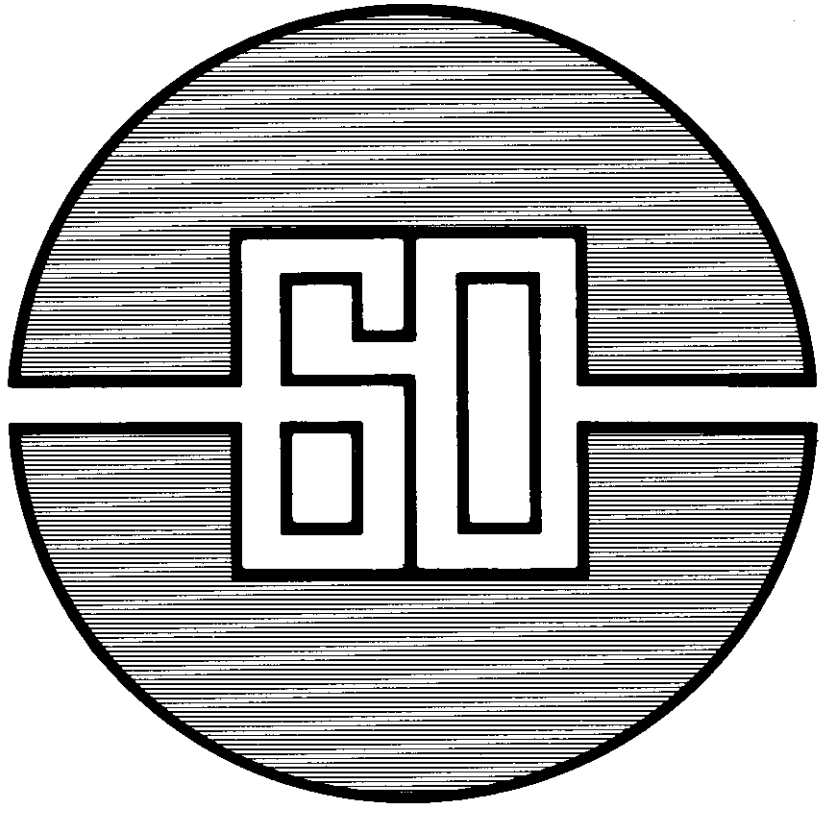
GISELA SOUZA MUNIZ, MISS TELERJ 83

Em noite de muita alegria e emoção, na sede da ASET-Rio, foi eleita a Miss Telerj 83, Gisela Souza Muniz. Ela é datilógrafa na Diretoria Econômico-Financeira, mora em Niterói, cursa direito na Universidade Federal Fluminense, e concorreu com 16 candidatas.

A festa reuniu 7.200 pessoas, entre empregados e familiares, que aplaudiram as finalistas Maria Inês Moreira Dantas, de Petrópolis (2º lugar); Denise de Oliveira Freitas, da Presidência (3º lugar); Mercedes Bastos Licéa, da Diretoria Administrativa (4º lugar) e Maritânia Mendes Saldanha, de Niterói (5º lugar).

Os apresentadores das candidatas foram Paulo Figueiredo e Tássia Camargo, atores da Rede Globo de Televisão, e o *show* da noite ficou a cargo de Caubi Peixoto. No júri, entre outros nomes, o chefe do Departamento de Administração de Recursos Humanos, Manoel Nunes da Silva; o presidente do Sindicato dos Telefônicos do Município do Rio de Janeiro, Nominando Martins da Silva; os atores do filme "Fala com ele, Elizabeth", Ângela Maria de Souza e Liberalino da Costa Vieira; o Operário-Padrão 83, Joaquim Gomes Barreto; e as atrizes Isis de Oliveira, Simone Carvalho e Heloisa Raso.

TELERJ.
60 ANOS SERVINDO O RIO.



A opinião que temos sobre a gente nem sempre é a mesma que os outros têm. Os empregados da Telerj, hoje, no ano em que a empresa comemora 60 anos de existência, sentem-se orgulhosos do seu desempenho e conscientes de que prestam um bom serviço. Eles trabalharam como nunca, recuperaram a rede telefônica, respeitam os assinantes e sentem-se novos de corpo e alma. Mas, e os assinantes? O que eles pensam da Telerj? Qual a opinião daqueles que usam o telefone sobre os serviços da Telerj? Bem, isso a Telerj não poderia responder. Então resolveu perguntar ao povo do Rio, através de uma pesquisa entre seus assinantes.

TeleRJ

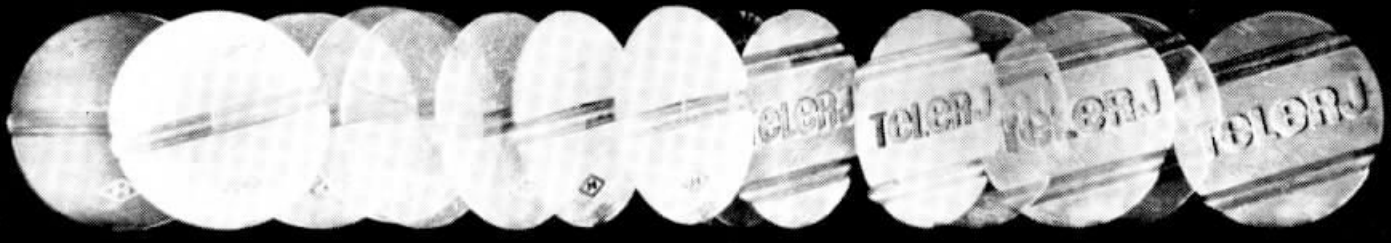
E aqui estão os resultados mais significativos:

- 68% dos assinantes nunca encontraram erro em sua conta telefônica.
- 55% dos assinantes consideram bom/excelente o serviço de auxílio à lista telefônica.
- 73% dos assinantes têm seus telefones consertados em menos de 48 horas.
- 69% dos assinantes consideram bom/excelente o cumprimento dos prazos previstos para a realização dos diversos serviços prestados pela empresa.
- 70% dos assinantes se consideram muito bem atendidos pelas telefonistas de conserto.
- 77% dos assinantes se consideram muito bem atendidos pelos empregados da empresa, de uma maneira geral.
- 83% dos assinantes, ao retirarem o telefone do gancho, obtêm imediatamente o ruído de discar.

Quem falou foi o povo do Rio de Janeiro. Foi como numa eleição. Voto direto, secreto, espontâneo, democrático, e portanto confiável e verdadeiro.

A Telerj não precisa falar. O povo falou por ela. Ou melhor, através dessa demonstração de reconhecimento e confiança, cumprimentou-a e a seus empregados pelos serviços que prestam quando comemora 60 anos de existência.

A Telerj manda ficha em defesa do consumidor.



É sempre bom ter à mão a sua ficha de telefone. Melhor ainda é ter a cartela com cinco fichas, para você não ser pego desprevenido. Isto você já sabe, mas tem muita gente que ainda desconhece que o preço da ficha é tabelado.

Para todo mundo ficar sabendo disso, a Telerj resolveu colocar em todos os seus Agentes Autorizados um cartaz informando ao consumidor o preço que ele deve pagar.

Pague somente o que estiver indicado no cartaz, que será permanentemente atualizado.

Se alguém cobrar mais caro, não aceite.

Disque para 233-1002 e verifique o preço correto.

AJUDE A TELERJ A AJUDAR VOCÊ.

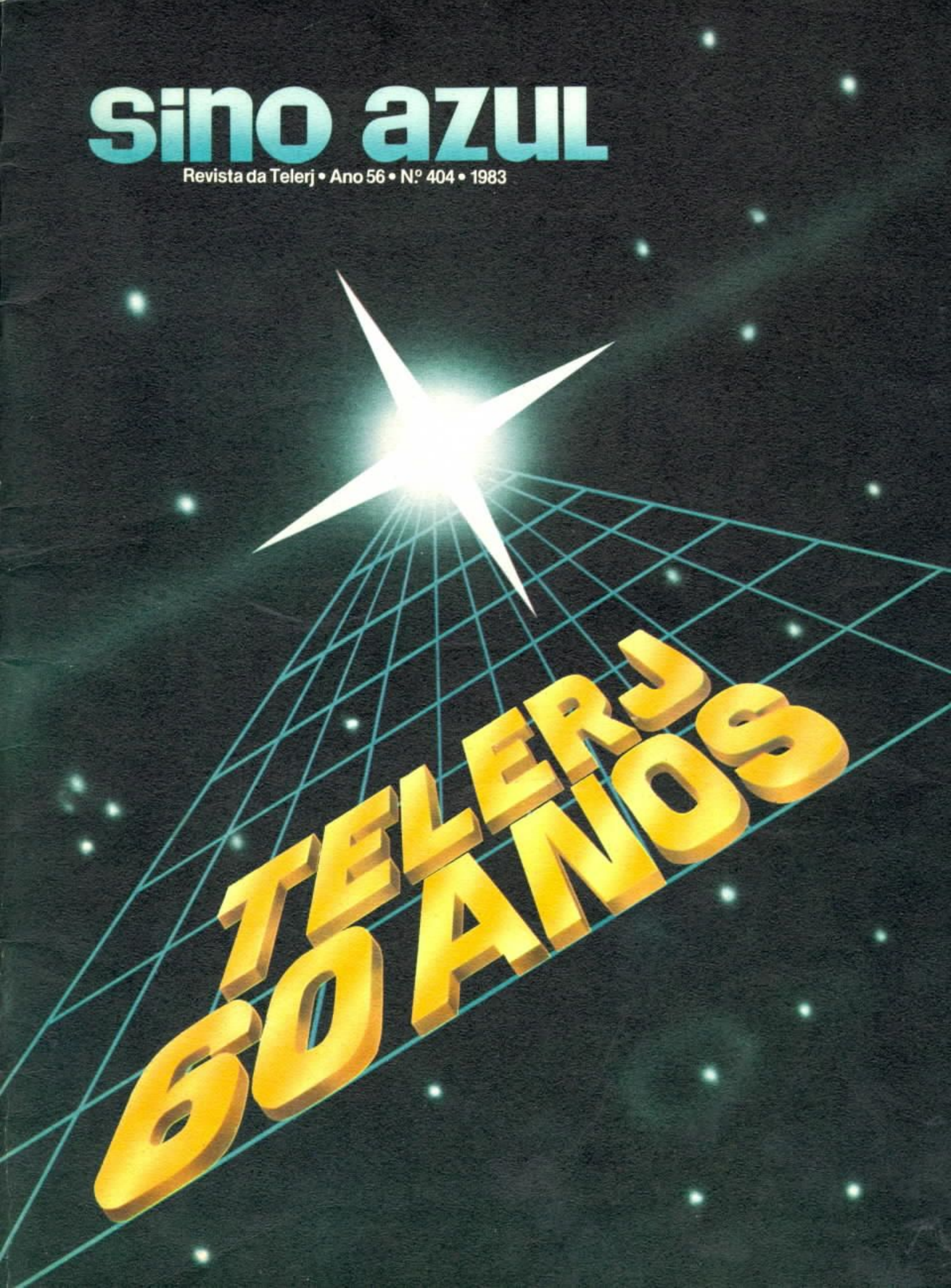
Um serviço em defesa do consumidor.

TELERJ
Empresa do Sistema TELEBRAS

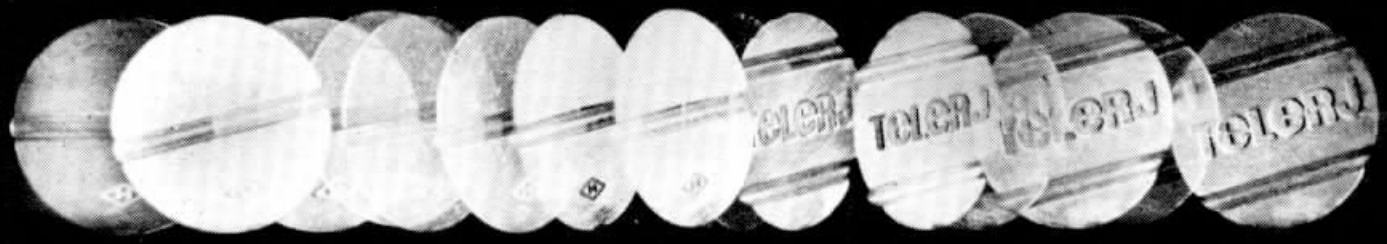
60 ANOS SERVINDO O RIO

sino azul

Revista da Telerj • Ano 56 • Nº 404 • 1983



A Telerj manda ficha em defesa do consumidor.



É sempre bom ter à mão a sua ficha de telefone. Melhor ainda é ter a cartela com cinco fichas, para você não ser pego desprevenido. Isto você já sabe, mas tem muita gente que ainda desconhece que o preço da ficha é tabelado.

Para todo mundo ficar sabendo disso, a Telerj resolveu colocar em todos os seus Agentes Autorizados um cartaz informando ao consumidor o preço que ele deve pagar.

Pague somente o que estiver indicado no cartaz, que será permanentemente atualizado.

Se alguém cobrar mais caro, não aceite.

Disque para 233-1002 e verifique o preço correto.

AJUDE A TELERJ A AJUDAR VOCÊ.

Um serviço em defesa do consumidor.

TELERJ
Empresa do Sistema TELEBRAS

60 ANOS SERVINDO O RIO

sino azul

Revista da Telerj • Ano 56 • Nº 404 • 1983

Índice

4
O mundo nos anos 20 – Jazz, charleston, Valentino e o nascimento da Telephonica

10
Da CTB à Telerj, um longo caminho

23
Os contrastes dos anos 80

29
A Empresa que conquistou o Rio

41
Telerj 1983 – A visão da Diretoria

51
Valorização do homem, meta permanente

SINO AZUL

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
Capa: Ilustração de Jonas Lourenço
• As fotos das páginas 7, 8 e 9 pertencem ao acervo do Museu da Imagem e do Som.
Redação: Av. Pres. Vargas, 2560, 8º andar – 20213 Rio de Janeiro
Tel.: 105 Ramal 9821 – CP450
Impresso na ASG-31, Seção de Serviços Gráficos da Telerj

Jazz, Charleston, Valentino e o nascimento da Telephonica

Muita prosperidade para os norte-americanos, sérias dificuldades econômicas para os europeus e sucessivas crises políticas para os brasileiros, a década de 20 foi, na opinião dos historiadores, um período único na história da humanidade. Nos salões, dançava-se ao som do jazz e do charleston. Nos cinematógrafos, senhoras e senhoritas suspiravam por Rodolfo Valentino e Ramon Novarro. Livre dos espartilhos, a mulher começava a brigar por seu lugar na sociedade. O Brasil chegava ao seu centenário como país soberano. Os paulistanos eram sacudidos pela revolução das artes plásticas e da literatura na Semana de Arte Moderna. E o Rio assistia ao nascimento, a 28 de novembro de 1923, da Companhia Telephonica Brasileira.

Encerrada em novembro de 1918, com a assinatura do armistício, a Primeira Guerra Mundial ainda produziu muitos efeitos durante a década de 20: crise econômica, movimentos políticos, mudanças nos hábitos e padrões de comportamento eram situações comuns em todo o mundo, como reflexo direto do terrível conflito.

Na Europa Ocidental, a economia estava totalmente arrasada. A França enfrentava uma de suas mais sérias crises, da qual só iria começar a se recuperar em 1936. Em Portugal, os problemas econômicos, aliados a divergências partidárias, terrorismo e descontentamento dos católicos com uma república anticlerical, levaram a uma série de golpes militares. A Espanha era sacudida por violenta agitação social, agravada pela alta do custo de vida e pelo *lockout* patronal, terminando por conduzir o país a uma ditadura branda, instaurada em setembro de 1923 pelo general Miguel Primo de Rivera.

Na Itália, os prejuízos com a guerra subiam a US$ 15 bilhões e a situação era de total caos econômico, causado

Saias mais curtas, cabelos cortados, a nova imagem da mulher dos anos 20 decretou o fim dos espartilhos e dos chignons.

pela inflação, alta do custo de vida, especulação, desemprego pela volta dos soldados à vida civil e greves. O quadro político não era melhor. O regime parlamentar havia entrado em colapso e os ministérios se sucediam, tornando insustentável a situação política. Eram muitos os que defendiam um regime autoritário, centralizado nas mãos de um só homem. O partido que correspondia a essas aspirações era o Movimento Fascista, de Benito Mussolini, fundado em outubro de 1914. O momento não podia ser mais favorável ao futuro *Duce*: aproveitando a total desordem do regime parlamentar, Mussolini deu, em outubro de 1922, os primeiros passos para sua subida ao poder. A 31 de outubro daquele ano, depois da vitoriosa Marcha sobre Roma junto com 500 mil milicianos fascistas – os *camisas-negras*–, ele se autonomeava primeiro-ministro, posto do qual só viria a ser deposto muitos anos depois, em julho de 1943.

Mas era na Alemanha que a situação assumia as proporções mais críticas. Amargando a terrível humilhação pela derrota na Primeira Guerra, o país se viu, por força do Tratado de Versalhes, sem um sexto de seu território, sem parte de sua produção de carvão, ferro e zinco, sem sua frota mercante e sem armamentos. Considerada responsável pelo conflito, a Alemanha foi ainda intimada a pagar uma dívida de guerra fixada pela Comissão de Reparações em US$ 33 bilhões. A elevadíssima inflação, resultado da emissão exagerada de papel-moeda, contribuía para agravar a crise. Dia a dia o marco perdia seu valor. Em novembro de 1923, a cotação da moeda chegou a 2,5 trilhões de marcos por dólar, com efeitos desastrosos para as classes assalariadas e aumento descontrolado da especulação imobiliária e da inflação. Assim como havia ocorrido na Itália, a situação econômica favorecia o apareci-

As revistas de atualidades da época ousavam descobrir as pernas das mulheres para espanto das famílias tradicionais.

A diva Gloria Swanson levava multidões ao cinema.

mento de movimentos políticos nacionalistas. E foi esse clima de incertezas, desordens e frustrações que dominava o país que levaria o então jovem Adolf Hitler à sua fracassada tentativa de tomada do poder, no episódio conhecido como Putsch da Cervejaria, em Munique, a 8 de novembro de 1923. Preso, ele daria na cadeia os passos iniciais para sua ascensão, ao escrever *Mein Kampf (Minha luta)* e pregar a supremacia do povo alemão.

ERA DE PROSPERIDADE

Os Estados Unidos, ao contrário, iniciavam uma era de grande prosperidade, mas que iria durar somente até o final da década de 20. A guerra, que havia deixado a Europa arrasada, estimulou a industrialização e a poupança, através dos bônus do Governo. Depois de um duro período nas frentes européias, os soldados voltavam para casa, levando a uma elevação no número de casamentos e nascimentos e, como conseqüência, ao aumento do consumo, através da compra de casas e utensílios domésticos.

As linhas de montagem foram aceleradas – agora, os produtos podiam ser fabricados em larga escala, aumentando a produção e o volume de empregos. A febre industrial tomava conta da população, entusiasmada com a nova vitalidade das corporações, com a possibilidade de enriquecer com o mercado de ações e com a facilidade das compras a crédito, a grande novidade que elevou o consumo a níveis até então inatingidos.

Em contrapartida, a mão-de-obra começou a escassear, provocando a elevação dos salários. Novas forças de trabalho foram então atraídas para as grandes cidades industrializadas do Norte e Nordeste dos Estados Unidos.

Entre essas correntes migratórias estavam os negros que, junto com suas famílias, também levaram o *jazz*. O rádio e a *victrola* ajudaram na divulgação do novo ritmo que, em pouco tempo, estava definitivamente incorporado à cultura popular norte-americana. O país dançava ao som do *jazz* e vivia os *Roaring Twenties*, imortalizados por Scott Fitzgerald. O clima era de euforia e a vida apenas uma grande festa que tinha que ser vivida intensamente e aproveitada até as últimas conseqüências. Mas, por trás de toda aquela alegria, a sensação era de que tudo é passageiro, pois a guerra havia tirado o caráter de permanência e tranqüilidade do início do século.

Os trabalhadores do Leste e Sul da Europa também emigraram em massa, em busca de melhores condições de vida. Mas a política conservadora dos republicanos, que governavam o país durante praticamente toda a década, não via os imigrantes com simpatia. Esses trabalhadores da Europa oriental e meridional eram freqüentemente associados a movimentos socialistas e anarquistas e seus sindicatos, poderosos e atuantes. Para os norte-americanos, a presença daqueles imigrantes, em sua maioria católicos e judeus, representava uma ameaça. O clima de conservadorismo, repressão e isolacionismo dominava a população e os imigrantes passaram a sofrer perseguições, inclusive por parte da Ku-Klux-Klan, que contava, na época, com cerca de 4.500.000 adeptos. Considerados anarquistas, os italianos estavam entre os mais perseguidos. Prova disso foi o tumultuado caso Sacco e Vanzetti, que terminou com a execução dos dois imigrantes na cadeira elétrica. A lei seca, outro

Na Avenida Central, com seu prédios em estilo francês, trafegavam "carros último tipo".

reflexo do conservadorismo da década, também trouxe sérias conseqüências, entre elas o surgimento do crime organizado.

Enquanto isso, as mulheres começavam a se mobilizar em busca de sua emancipação e de uma maior participação na sociedade. As saias subiam, os decotes se aprofundavam, os cabelos se tornavam cada vez mais curtos e a maquilagem coloria face e lábios com um ousado carmim. Nas telas, Rodolfo Valentino, Ramon Novarro e Douglas Fairbanks faziam bater mais depressa os corações femininos.

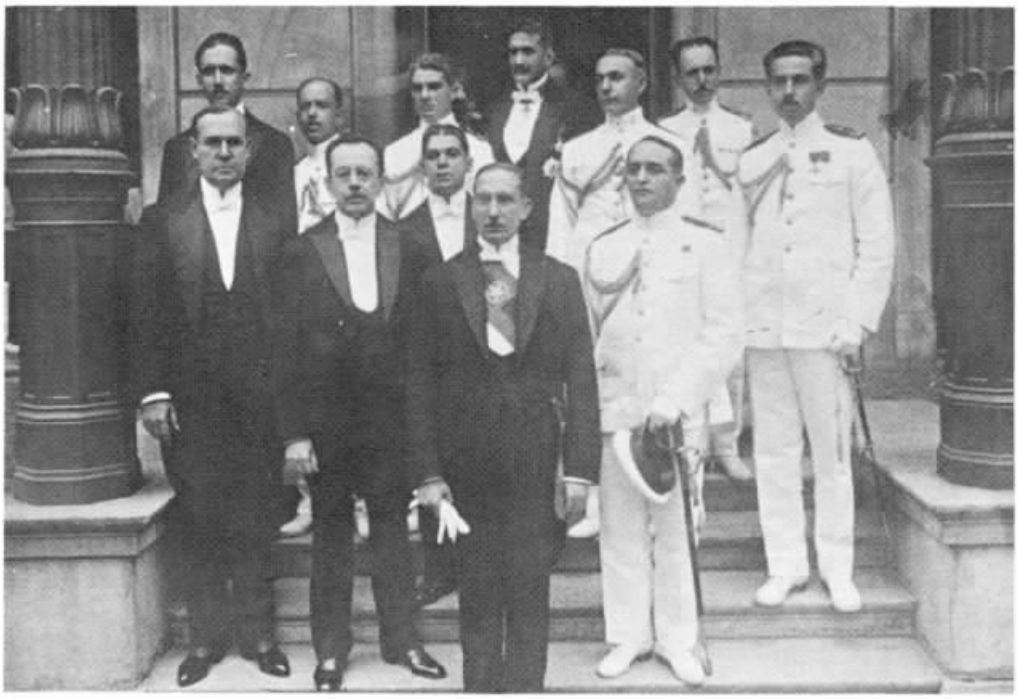
Mas de repente toda aquela prosperidade chegou ao fim, em outubro de 1929, com o *crack* da Bolsa de Nova Iorque. Era o início da Grande Depressão, com sérias conseqüências econômicas, políticas e sociais em todo o mundo. Nos Estados Unidos, a redução da produção industrial chegou a 46 por cento, safras inteiras foram destruídas numa tentativa desesperada de frear a baixa dos preços, 9.096 bancos quebraram, as cotações das ações tiveram uma queda de 87 por cento entre 1929 e 1932 e os desempregados em todo o mundo chegaram a totalizar 26,4 milhões, em 1932, o ano mais crítico da Grande Depressão.

O paraibano Epitácio Pessoa enfrentou forte oposição da tradicional política do café com leite.

A CRISE DOS ANOS 20

No Brasil, com o fim da Primeira Guerra Mundial, as finanças se viram corroídas pela crise econômica. Em 1918, o déficit orçamentário havia chegado a 1 milhão de contos de réis. A situação social era gravíssima: sucediam-se as greves operárias e as classes sociais, em particular a classe média, mostravam-se descontentes. A velha geração política – Campos Sales, Rodrigues Alves, Francisco Sales, João Pinheiro, Pinheiro Machado – tinha desaparecido e a nova – Artur Bernardes, Washington Luís, Antonio Carlos – ainda não tivera tempo para se afirmar.

O paraibano Epitácio Pessoa, que havia chegado à Presidência por falta de um candidato de consenso da tradicional *política do café com leite*, foi obrigado a enfrentar uma forte oposição dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Rio Grande do Sul. O clima contrário a Epitácio continuaria até o fim de seu governo, a



Artur Bernardes governou em estado de sítio, causando insatisfações em todo o País.

15 de novembro de 1922, quando assumiria Artur Bernardes.

Foi ainda durante o governo de Epitácio que o Brasil comemorou, em 1922, o Centenário da Independência, marcado por muitas festividades, entre elas a Exposição Internacional do Rio de Janeiro. Naquele ano, a Capital Federal transfigurou seu traçado urbano para incentivar "o intercâmbio comercial entre as nações amigas", como Estados Unidos, Inglaterra, França, Itália e outras. Foram construídos prédios monumentais para abrigar *stands* de 50 países e de todos os Estados brasileiros.

Um cronista carioca assim viu a transformação da cidade: "Do velho Passeio Público, o lindo e historico jardim, até a Ponta do Calabouço, e dalhi demandando, apos leve e graciosa curva, a esplanada do Mercado, extende-se a exposição (...) que o visitante percorre entre deslumbrantes monumentos architectonicos. Na sua primeira parte, inteiramente recta, constitue a Avenida das Nações, em que se alinham os palacios das representações estrangeiras (...) Ao fim dessa avenida, marcando um angulo de curvatura, levanta-se o torreão do antigo forte do Calabouço transfigurado em pontentosa obra de arte. Mais para além, feita a curva, e constituindo já a segunda parte do certamem, abre-se a magnifica praça em torno da qual se erigem os palacios brasileiros – mostruarios magestosos de nossa riqueza e de nossa capacidade de trabalho".

No discurso de abertura das solenidades, transmitido pelo serviço de rádio-telefone com alto-falante, instalado pela Westinghouse e pela Western Electric, Epitácio apresentou um balanço do progresso alcançado pelo Brasil em cem anos de soberania: "... passámos de 3 a 30 milhões de habitantes (...) o valor de nossa balança commercial cresceu na proporção de 20 mil para 1 milhão e hoje se expressa em 4 milhões de contos (...) a extensão das nossas linhas férreas é de 30 mil kilometros. (...) contamos perto de 60 mil kilometros de linhas telephonicas, 1.500 kilometros de carris urbanos, talvez mais de um milhão de objectos de correspondencia postal, cerca de 50 mil kilometros de linhas telegraphicas (...) Do Rio de Janeiro de 1822 fizemos, durante o Império e principalmente, na República, a cidade moderna que actualmente se honra de hospedar-vos, sem as epidemias dizimadoras, que eram com razão o terror do estrangeiro".

A República Velha chegou ao fim com a deposição de Washington Luís.

O ano de 1922 testemunharia ainda outro importante acontecimento para a vida cultural do País: a Semana de Arte Moderna. A idéia partiu de Paulo e Marinette Prado, fazendeiros de café, e do pintor Di Cavalcanti. A intenção era "assustar essa burguesia que cochila na glória de seus lucros", segundo Paulo Prado. O comitê patrocinador da Semana, realizada em São Paulo, contou com o apoio do "escol financeiro e mundano da sociedade paulistana". Nas Noites de 13, 15 e 17 de fevereiro, o público reunido no Teatro Municipal de São Paulo escutou músicas de Heitor Villa-Lobos, poemas de Manoel Bandeira e textos de vários escritores como Menotti del Picchia e Mário de Andrade. No saguão do teatro, quadros de Anita Malfatti e Di Cavalcanti, entre outros, e esculturas de Victor Brecheret. O movimento, considerado decisivo para as artes plásticas e literatura, provocou críticas favorá-

Importante acontecimento na vida do Rio, o carnaval atraía multidões: era o tempo dos corsos e das máscaras.

veis e negativas e seu impacto perdurou por muito tempo.

Na política, o Brasil entrava, em 1922, em um longo período de estado de sítio, que marcou o governo de Artur Bernardes. Fazendo um governo autoritário, Bernardes tirou o poder das oligarquias rurais descontentes, decretando intervenções no Rio de Janeiro e na Bahia. No Rio, o governador Raul Fernandes, simpático à oligarquia oposicionista de Nilo Peçanha, foi substituído pelo interventor Aureliano Leal. A insatisfação era geral e terminou por provocar revoltas. Um desses movimentos foi a Revolução de 1923, no Rio Grande do Sul, desencadeada por um deputado federalista da oposição. Arthur Caetano, contra o presidente do Estado, Borges de Medeiros. Iniciada em janeiro daquele ano, a revolução se prolongou até dezembro, quando foi assinado um acordo de paz.

Mas enquanto as grandes questões nacionais levavam os políticos e militares a pegarem em armas, a sociedade parecia mais preocupada com os assuntos mundanos. Data, inclusive, de 1923, o primeiro concurso de Miss Brasil, promoção da *Revista da Semana* e do Jornal *A Noite*. Em abril daquele ano, o júri composto pelo pintor Batista da Costa, pelo escultor Correia Lima e pelo caricaturista Raul Pederneiras escolheu, entre 319 senhoritas, a mais linda *flor patrícia*: Zezé Leone, *jeune fille* do *grand monde* de Santos.

No Rio, as ruas, os bondes e os salões eram invadidos por melindrosas e almofadinhas, para escândalo dos conservadores. A exemplo de outros países, as mulheres procuravam conquistar um papel na sociedade, como Anaíde Beiriz, poetisa e líder feminista, Tarsila do Amaral, pintora, Anésia Pinheiro Machado, primeira aviadora brasileira a transportar passageiros e a realizar vôos acrobáticos, e Olívia Penteado, que recebia intelectuais para o chá uma vez por semana, como era comum na Europa.

Além da ópera ou do teatro, a sociedade dos anos 20 freqüentava os cinematógrafos. Outras maravilhas da eletricidade que conquistaram rapidamente as atenções foram a *victrola*, com seus pesados discos de 78 rotações, e o rádio, introduzido no Brasil por Roquete Pinto que, em 1923, fundou a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro. Com seus longos colares e graciosos chapéus *cloche*, as melindrosas se reuniam para o chá das cinco na Confeitaria Colombo. Nos salões, os almofadinhas dançavam maxixe, tanto, *fox-trot* e *charleston* com frágeis senhoritas, sob o olhar vigilante de suas sisudas mamães.

O carnaval, importante acontecimento na vida do Rio, atraía multidões. Os corsos se estendiam da Praça Mauá à Urca. Os bailes mais animados eram o do Salão High Life, dos irmãos Segreto, e o Baile dos Artistas, realizado no Teatro Phoenix, na Avenida Almirante Barroso.

Mas assim como havia ocorrido nos Estados Unidos, aquela vida alegre teria fim. O Brasil também sofreu severamente os efeitos da Grande Depressão, com a queda vertiginosa do preço do café nos principais mercados compradores. Com o agravamento da situação econômica, o quadro político começou a se deteriorar rapidamente. A insatisfação era geral, terminando por favorecer o movimento de Getúlio Vargas no Sul. Era o fim da República Velha. Caberia ao novo regime resolver o grande desafio econômico representado pelas montanhas de sacas de café invendável que abarrotavam os armazéns.

Da CTB à Telerj, um longo caminho

De 13 de outubro de 1880, data de fundação da Telephone Company of Brazil, a 28 de novembro de 1923, quando foi criada a Companhia Telephonica Brasileira, o sistema telefônico do País mudou muitas vezes de nome e de dono. Sua evolução, ao contrário, foi bastante lenta e modesta. Mesmo depois da criação da CTB, o serviço só estava ao alcance de uns poucos privilegiados. E assim foi durante muitos anos, apesar da introdução de novas tecnologias, como a telefonia automática e o sistema de microondas. Mas o quadro se inverteria a partir dos anos 60, quando a definição da política nacional de telecomunicações permitiu, finalmente, que a telefonia assumisse uma posição relevante, compatível com o ritmo de desenvolvimento do País.

Em 1867, um jornal norte-americano publicou uma pequena notícia que, na época, não despertou maior interesse:

"Um homem de cerca de 46 anos de idade, que deu o nome de Joshua Coppersmith, foi preso em Nova Iorque por tentar extorquir o dinheiro de pessoas ignorantes e supersticiosas, exibindo um aparelho que, segundo ele, 'levará a voz humana a qualquer distância sobre fios metálicos, de modo que ela será ouvida por qualquer pessoa na extremidade da linha'. Ele chama o instrumento de *telefone*, com o fim evidentemente de imitar a palavra telégrafo. As pessoas bem instruídas sabem que é impossível transmitir a voz humana sobre fios, e que, se fosse possível fazê-lo, do modo indicado a coisa não teria valor prático."

Embora o apressado repórter certamente ignorasse, a telefonia, ou transmissão de palavras à distância, começava então a despertar interesse. A própria palavra *telefone* já existia, aplicada aos tubos falantes colocados nas extremidades de um fio esticado.

Em 1860, um modesto mestre-escola alemão, Philippe Reis, impressionado pelos trabalhos do físico americano Page sobre a música galvânica – produzida por uma barra imantada colocada num eletroímã –, decidiu reproduzir aquelas experiências. Mas ele queria ir mais além, objetivando transmitir sons musicais à distância, através de interrupções de correntes em um fio condutor, semelhante a um telégrafo elétrico.

Reis construiu um aparelho semelhante a uma orelha humana, cujo tímpano era um pedaço de bexiga. Os sons faziam vibrar essa membrana, causando a interrupção – graças a uma pequena alavanca e um sistema de eletroímã – da corrente elétrica enviada por um tubo metálico. Esse, ao vibrar, reproduzia os sons. Desse modo, os alunos de Philippe Reis puderam

Na Exposição do Centenário, D. Pedro II ficou entusiasmado com o invento de Graham Bell.

perceber, deslumbrados, as músicas que ele tocava em outra sala.

Esse aparelho rudimentar, batizado de telefone por seu inventor, reproduzia a voz humana de forma bastante imperfeita, quase inaudível, e as autoridades científicas da época não deram, por isso, maior atenção ao trabalho do professor. No entanto, a invenção de Reis teria sua utilidade, assim como aquela de um tipógrafo, Leon Scott, inventor do *fonoautógrafo*, aparelho capaz de traçar, com um ponteiro metálico, o gráfico dos sons da voz humana. Anos mais tarde, quando Graham Bell registrou como sua a palavra *telefone*, Reis reclamou a prioridade, embora nenhum de seus aparelhos pudesse transmitir realmente a palavra.

GRAHAM BELL EM CENA

Filho de um professor e autor de livros de foniatria de reputação mundial, o escocês Alexandre Graham Bell desde cedo revelou excelentes atributos de inventor: avidez de investigação, mente ponderada, inesgotável capacidade de estudo e teimosa persistência.

Antes dos 20 anos, ele já colaborava ativamente com o pai em Londres, substituindo-o quando este estava viajando. Graham Bell também ajudava os irmãos em demonstrações públicas do sistema criado por seu pai – um código de símbolos que ele utilizava para ensinar os surdos a falar.

Em 1866, Graham Bell assumiu as funções de estudante-professor em um colégio para rapazes em Weston House, perto de Edimburgo. Lá ele realizou uma série de experiências para determinar até que ponto são diferentes os sons produzidos pelas vogais. Concluiu que cada som vocal resulta de uma combinação de ressonâncias partidas de diferentes locais do aparelho fonador.

Entusiasmado com o trabalho, o pai de Graham Bell mostrou os estudos a um cientista de Londres, que falou ao rapaz sobre um livro chamado *Sensações da língua*, de Hermann von Helmholtz, decisivo para a futura invenção do telefone. No trabalho, Helmholtz relatava experiências de combinações de notas de diapasões sintonizados, conduzidos eletricamente para produzir sons sintéticos de vogais. Graham Bell tentou ler o livro no original alemão e entendeu que Helmholtz pretendia *telegrafar* os sons vocais ou enviá-los de um ponto a outro através de um fio. Logo percebeu seu erro – o alemão tinha simplesmente feito os diapasões vibrarem por meios elétricos – mas não conseguiu mais tirar da cabeça a possibilidade de *telegrafar* palavras, embora na ocasião não tivesse a menor idéia de como proceder.

Mas Graham Bell não desanimou. Prosseguindo em suas investigações, ele tomou conhecimento das pesquisas de Philippe Reis e terminou por projetar um aparelho, o *telégrafo harmônico*, que permite enviar, por meio de diversos diapasões, mais de um som simultâneo pelo mesmo fio e separar os tons no terminal de recepção.

As experiências continuaram. Ele criou depois um multitelégrafo harmônico, com dois interruptores de circuito: um rápido e automático e outro lento e manual. Em seguida, ele substituiu os diapasões por palhetas. Apertando a palheta contra o ouvido e notando suas mudanças, voltou aos seus eletromagnetos, passando a dirigir correntes à palheta transmissora. O passo seguinte seria dirigir diretamente a voz contra a palheta, mas isso ainda iria demorar um pouco.

Em 1870, a família Bell mudou-se para o Canadá, onde o jovem Alexandre iria continuar seu trabalho. Foi mais ou menos nessa ocasião que ele tomou conhecimento de mais duas invenções. A primeira delas, de Rudolpho Koenig, consistia num dispositivo de laboratório chamado cápsula manométrica, com uma membrana e uma vareta. A vibração da membrana determinava uma perturbação no gás contido na cápsula. Quando um jato de gás dessa cápsula era aceso, a chama subia e descia, produzindo sons. Graham Bell ficou completamente fascinado com o dispositivo, que tornava o som visível. E o mesmo aconteceu com o fonoautógrafo, de Leon Scott, que não só tornava o som visível, como ainda o registrava em gráficos.

O Museu de Petrópolis conserva até hoje o aparelho feito sob encomenda para o Imperador.

Graham Bell acreditava que, antes de mais nada, ele teria que tornar o fonoautógrafo adaptável ao ouvido humano, tornando-o mais preciso. Outro problema seria criar palhetas em série e transmitir o som das palavras por meio da interrupção da corrente. Bell estava no caminho certo, mas ainda faltava alguma coisa.

Já morando em Boston, nessa ocasião, Bell conseguiu a colaboração de um assistente, Thomas A. Watson, entusiasmado pelo trabalho do jovem escocês. Na noite de 2 de junho de 1875, Bell e Watson trabalhavam ativamente com o telégrafo harmônico. Sintonizavam as palhetas e, de repente, Watson, ao segurar a corda de um transmissor, puxou-a com mais força e largou-a.

Do outro lado da linha, em seu receptor, Bell ouviu um som bastante diferente daquele normalmente provocado pelas vibrações do transmissor: o ruído produzido pela quebra da palheta, emitindo tons e sobretons. E quando Watson puxava e largava a corda para fazê-la vibrar, o circuito não sofria interrupção. A tira de aço imantado, vibrando sobre o pólo do magneto, gerou uma corrente elétrica que variava de intensidade, transmitindo sons audíveis.

Nesse exato momento nasceu o telefone. Bell e Watson passaram ainda algum tempo repetindo as experiências com todos os objetos de outros transmissores, afinados em tonalidades diferentes. Nessa mesma noite, Bell pediu a Watson que construísse o primeiro aparelho elétrico para a transmissão da voz, o telefone Bell.

Embora a primeira patente telefônica de Bell – solicitada a 24 de fevereiro de 1876 – tenha sido concedida a 7 de março daquele ano, a data decisiva na história da telefonia é considerada 10 de março de 1876. Graham Bell se encontrava no último andar de uma hospedaria, em Boston, onde havia alugado duas salas. Seu auxiliar trabalhava no andar térreo quando, de repente, ouviu tocar o telefone. Ao atender, ouvi espantado: "Sr. Watson, venha cá. Preciso falar-lhe". E correu até o sótão, de onde Bell lhe havia telefonado. O invento estava pronto.

MEU DEUS, ISTO FALA!

Em maio de 1876, Graham Bell levou seu invento para a Exposição do Centenário, em Filadélfia. O estranho e precário aparelho foi colocado sobre uma mesa, à espera do interesse dos juízes da exposição, entre eles Gardner G. Hubbard, seu amigo e futuro sogro.

Por mais de seis semanas o invento ficou exposto em um canto, sem que ninguém lhe desse atenção. E o inventor, jovem e quase pobre, conhecido até aquela data unicamente como instrutor de surdos-mudos na Universidade de Boston, já tinha desistido de atrair para seu aparelho desprezado a atenção da comissão julgadora.

Num domingo à tarde, os juízes tinham vários inventos para examinar: a luz elétrica, o telégrafo musical de Gray, as maravilhosas exibições do telégrafo impressor. Quando chegou o momento de se dirigirem à mesa de Bell, todos os membros da comissão já estavam exaustos por causa do calor. Um deles apanhou o receptor do telefone, olhou-o com pouco caso e tornou a recolocar no lugar. Um outro juiz fez um comentário que provocou risos.

Por coincidência, o Imperador Pedro II chegava em visita à exposição. Erudito, viajado, insistindo em tudo ver e conhecer, o Imperador brasileiro já havia estado em Washington, onde visitara o Observatório Naval, e em Boston, onde pedira ao próprio Graham Bell conselhos sobre o funcionamento da primeira escola de surdos-mudos que fundara no Brasil. Mais tarde, ao visitar a Exposição do Centenário, Dom Pedro II reconheceu o professor, indagando-o sobre seu trabalho. Bell disse então ao Imperador:

"Tenho um pequeno aparelho elétrico, uma máquina falante, que eu gostaria que

Nos idos de 1915, uma pose para a posteridade.

Em pleno baile de carnaval, uma elegante senhorita exibe sua fantasia, que reproduz um disco de telefone.

Vossa Majestade se dignasse examinar"

"Com muito prazer", respondeu Dom Pedro II, "e podemos passar a vê-lo imediatamente".

Logo os juizes começaram a fazer perguntas sobre o invento. O telefone foi examinado. Bell estendeu o fio de um canto ao outro da sala, dirigiu-se ao transmissor e pediu que o Imperador ficasse na outra extremidade. O silêncio era total. D. Pedro II tinha o receptor no ouvido, quando exclamou de repente:

"Meu Deus, isto fala!"

Ao serem informados de que a invenção de Bell havia chegado fora do prazo para concorrer aos prêmios, os juizes, entusiasmados com a demonstração, lhe garantiram um certificado especial de mérito. Um deles, Sir William Thompson, chegou mesmo a dizer, tempos depois, que o telefone era "a coisa mais maravilhosa dos Estados Unidos"

Menos de um ano depois da exposição, já estava organizada, em Boston, a primeira empresa telefônica do mundo, a Bell Telephone Company, com 800 telefones operando, e tendo como presidente Gardner Hubbard, sogro de Graham Bell.

A CHEGADA AO BRASIL

Foi também um ano depois da Exposição do Centenário, em Filadélfia, que o telefone chegou ao Brasil. De volta dos Estados Unidos, D. Pedro II trouxera naturalmente a idéia de aqui instalar telefones tão prontamente quanto possível. O aparelho, feito sob encomenda para o Imperador nas oficinas da Western and Brazilian Telegraph Company, foi instalado no Palácio de São Cristóvão, na Quinta da Boa Vista.

Data ainda de 1877 a instalação de outro aparelho telefônico no Rio de Janeiro, despertando a curiosidade de todos: foi na casa comercial *O Grande Mágico*, localizada na Rua do Ouvidor, com novidades mecânicas e aparelhos elétricos. O aparelho ligava a loja ao Quartel do Corpo de Bombeiros.

A primeira concessão para estabelecimento de uma rede telefônica no Brasil ocorreu em 15 de novembro de 1879 e foi dada a Charles Paul Mackie. Foi também naquele ano que a Repartição dos Telégrafos organizou um sistema de linhas te-

OS HOMENS DE FINANÇAS

Dez horas da manhã. Um abraço afetuoso abre o encontro, no gabinete do diretor Econômico-Financeiro da Telerj, entre Roberto Nunes de Miranda e Anselmo Andrade Patrício – o primeiro controller brasileiro das empresas do Grupo Light.

– Aposentado que visita empregado tem três normas: não se demora muito, não critica os serviços e nunca deve dizer que, no passado, as coisas eram melhores – disse Patrício.

A conversa foi intensa. Eles falaram do prédio da Presidente Vargas, do Hotel Avenida, dos tempos do bonde, de balancos e estatutos, da Lei das S.A. Bastante informal, Patrício contou que quando resolveu se aposentar na antiga CTB comprou "um pedacinho de chão em Vassouras". Em seu sítio, ele passa os fins-de-semana e diz, com bom humor, que cuida de suas oito mil cabeças... de formiga.

Roberto Miranda faz uma referência a Fortaleza, cidade onde nasceu. Assíduo freqüentador de leilões no Rio, o diretor da Telerj se entusiasma quando cita os quadros de Picasso. Patrício também admira o famoso pintor. Ambos estão bastante motivados e das artes plásticas voltam às histórias do grupo canadense, à evolução dos serviços telefônicos, ao mundo dos negócios.

Uma pausa para o cafezinho e a conversa se torna ainda mais agradável com a chegada de dois antigos companheiros de Patrício: Maria Regina Waitz, atual assessora do Departamento Financeiro (FFI),

e Isaac Polistchuck, que se aposentou recentemente. Os três revivem o passado, lembram de colegas da CTB, falam do trabalho e da própria vida.

– Acompanhei toda a passagem da Empresa do grupo canadense para o nacional. Nossa escrita era toda em inglês. Quando fechávamos o balanço, o saldo devedor em dólares deveria corresponder ao saldo credor em cruzeiros – relembrou o antigo colaborador.

– Dr. Miranda, o senhor pegou o tempo do acendedor de lampião?

– Sr. Patrício, bota tempo nisso.

Ambos riram, bastante descontraídos. Faltava pouco para meio-dia, quando Patrício se lembrou do "voto do aposentado" e, olhando para o relógio, disse: "Eu vou indo".

O antigo e o atual representante da área financeira se despediram afetuosamente, como bons amigos.

A Estação Central, na Praça Tiradentes. Em 1906, o prédio foi destruído por um incêndio.

lefônicas para avisos de incêndio no Rio, ligadas ao Quartel Central dos Bombeiros.

Em 13 de outubro de 1880 era criada a Telephone Company of Brazil, uma empresa particular com um capital de 300 mil dólares. De sua diretoria faziam parte o próprio Mackie e ainda Theodore N. Vail, superintendente geral da Bell Company, dos Estados Unidos. A nova companhia foi instalada na Rua da Quitanda, 89, em janeiro de 1881. Em maio do mesmo ano, já estavam construídas as primeiras três linhas, numa extensão de 1.600 metros. Em 1883, a cidade do Rio de Janeiro já contava com cinco estações, cada uma com mil assinantes. No final do mesmo ano, um acontecimento empolgou a cidade: a primeira ligação interurbana no Brasil, entre Rio e Petrópolis. O telefone chegou em seguida a várias cidades do Brasil. Muitas concessões foram obtidas, permitindo a formação de empresas para explorar o serviço telefônico.

Depois de passar alternadamente de firmas particulares para o Governo, o serviço telefônico do Rio foi adquirido, em 6 de junho de 1889, pela Brasilianische Electricitats-Gesellschaft, com um prazo de concessão de 30 anos. Os aparelhos, fabricados em Berlim, sede da empresa, eram do tipo magneto, ligados à central por um só fio. Na caixa do aparelho, havia uma manivela que o assinante movia para chamar a telefonista na central, que completava a ligação. Ao terminar, o assinante movia a manivela no sentido contrário, aparecendo na mesa da telefonista o sinal de desligar.

O sistema telefônico ficou estagnado de 1889 a 1906, quando um incêndio destruiu as instalações da Companhia, na Praça Tiradentes, interrompendo durante sete meses todo o serviço de telefonia da

UMA VIDA DEDICADA À TELEFONIA

Enquanto ajudava o pai nos serviços da roça, na pequena cidade mineira de Lima Duarte, José Raminho de Souza apreciava, ao longe, os homens que estendiam fios nos postes telefônicos. Imaginava o quanto seria bom fazer aquele trabalho. Aos 16 anos, ele saiu de casa, contra a vontade dos pais, com destino a Juiz de Fora.

Corria o ano de 1922, quando conseguiu um emprego na Companhia Telefônica de Juiz de Fora, através de um amigo de seu pai. Satisfeito, foi trabalhar na extensão de fios na rede externa. Logo juntou um dinheirinho e mandou vir sua família para Juiz de Fora, conseguindo emprego para o pai e o irmão Custódio na própria Companhia.

Nesta época, Raminho trabalhava na telefonia automática – "Juiz de Fora foi a segunda cidade brasileira a ter telefones automáticos" – e tinha contato com o diretor da Companhia Telefônica Brasileira, Renaux Castanheira, que costumava ir a Minas para acompanhar o funcionamento da central automática.

Em 1931, José Raminho veio para a CTB, por intermédio de Castanheira, e passou a trabalhar na Rua Larga, atual Marechal Floriano, como instalador de repetidoras, sob a chefia de Rinaldo Franco, "muito experiente e grande amigo". Mais tarde, Raminho atuou em Nova Iguaçu, como operador de repetidora e, por volta de 1944, foi para Niterói, como operador de estação. Em 1960, passou a trabalhar no Departamento de Relações Públicas, mantendo contato com governadores de Estado como Miguel Couto, Roberto Silveira e Celso Peçanha.

Durante oito anos, Raminho atuou no Sindicato dos Telefônicos da Capital, como delegado e depois, como presidente do Conselho Fiscal. Em 1964, passou para o recém-criado Sindicato dos Telefônicos do Interior, como diretor de patrimônio. Como representante dos telefônicos do Estado do Rio de Janeiro junto à Federação, viajou por todo o Brasil e pelo Exterior. "Em 1968, conheci os sindicatos e as fábricas de equipamentos de telecomunicações de diversas cidades dos Estados Unidos, México e República Dominicana", conta Raminho.

Raminho sempre conviveu bem com os colegas de trabalho e com os dirigentes da Companhia. "Fiquei amigo do Christian, do Carlos Reis, do General Landri Sales, do General Siqueira e do Doutor Camargo", diz, com orgulho. De diretoria em diretoria, Raminho chegou à atual, que considera

excelente pelo que tem feito pelos empregados. E também já se tornou amigo do presidente Nelson Souto Jorge.

Casado com Glória e pai de quatro filhos, Raminho tem muitos netos, entre eles, Gisela Souza Muniz, Miss Telerj 83. Às vésperas de sua aposentadoria, ele se julga um homem feliz e realizado. "Agradeço a esta Empresa e a todos os empregados, desde o presidente até o mais humilde, e também aos companheiros de sindicato, pelo apoio que sempre me deram", diz Raminho.

cidade. Em conseqüência, o prédio teve que ser reconstruído e os aparelhos antigos foram então substituídos por novos, já sem manivela, importados dos Estados Unidos. Bastava levantar o fone do gancho para a telefonista atender. As obras de reconstrução incluíram também a substituição dos velhos cabos por novos, parte dos quais passaram a ser subterrâneos. Esta iniciativa trouxe grande melhoria ao serviço, evitando as quedas de rede durante os temporais.

Em 1907 foi criada, no Estado do Maine, nos Estados Unidos, a Rio de Janeiro Telephone Company, que encampou a concessionária alemã. Embora separada, a Rio de Janeiro era subordinada à empresa Brazilian Traction Light & Power, do Canadá, e terminou sendo incorporada a esta, em 1912. A nova empresa, que havia adquirido as ações de várias companhias existentes no Rio de Janeiro, São Paulo e Minas, estabeleceu as ligações interurbanas entre essas localidades, imprimindo um extraordinário desenvolvimento ao serviço. O primeiro relatório da Brazilian Traction, abrangendo o período até 1913, trazia os seguintes dados estatísticos: 1911 – 6.275 telefones; 1912 – 9.020; e 1913 – 11.379.

Mas durante a Primeira Guerra Mundial, o número de assinantes do Rio de Janeiro cresceu muito pouco. No final de 1915, o total de aparelhos havia crescido em apenas 432, em relação a 1913, passando a 11.811.

NASCE A CTB

O fim da guerra trouxe progresso e desenvolvimento, tornando necessária a criação de novas centrais telefônicas no Rio, de modo a atender a crescente demanda de telefones. De 1918 a 1920, a cidade ganhava quatro centrais telefônicas, com um total de 4.860 novas linhas. Em 1922, o Rio chegava a 30 mil telefones, para uma população de 1 milhão e 200 mil habitantes.

Por causa da importância que os serviços telefônicos iam adquirindo através da Rio de Janeiro and São Paulo Telephone Company, a direção da empresa, em Toronto, resolveu dar à Companhia um nome mais abrangente, pois os serviços cobriam não apenas os Estados do Rio de Janeiro e São Paulo, mas também o antigo Distrito Federal e Minas Gerais.

Assim, em 11 de janeiro de 1923, foi decidido em assembléia que a empresa passaria a se chamar Brazilian Telephone Company, facultando o uso do nome em português. E a 28 de novembro de 1923, exatamente há 60 anos, surgia finalmente a Companhia Telefônica Brasileira.

O serviço havia tomado novo impulso e não parava de crescer. Em 1924, era inaugurada a central de Ramos e, em 1925, surgiam as centrais de Campo Grande e Santa Cruz. Em 1929, a CTB alcançava um marco histórico: a instalação do centésimo milésimo telefone em sua área de operação e a inauguração da primeira central automática, que dispensava o uso da telefonista. Essa central foi instalada na

Em 1930, o governador Feliciano Sodré e Pedro Renault Castanheira, um dos pioneiros da telefonia no Brasil, estiveram presentes à inauguração da telefonia automática, em Petrópolis.

AS BOAS LEMBRANÇAS DE UMA SECRETÁRIA

Lawrence Hill havia chegado há pouco tempo dos Estados Unidos e ainda não era superintendente geral, quando Rita de Cássia Neri Madeira entrou para a Companhia Telefônica, como sua secretária. Ela veio através de sua irmã, que trabalhava com Alfredo Santos no setor comercial. Em 1925, com apenas 19 anos, ela falava inglês – que começou a aprender com o avô e depois com professor particular – e tinha o curso de estenografia em inglês. Isto ajudou muito para sua admissão, pois naquele tempo era difícil encontrar moças com tal conhecimento e dispostas a trabalhar.

Ao lado de Hill, que logo assumiu a superintendência geral, Rita de Cássia acompanhou a organização da Telefônica, que se desmembrava da Light. No escritório da superintendência, na antiga Rua Larga – hoje Marechal Floriano – ela secretariava Hill e era responsável por toda a correspondência em inglês.

Ao recordar aquele tempo, Rita de Cássia mostra toda sua admiração pelo chefe Hill, imortalizado na foto colocada em uma das paredes de sua casa. "Pessoa formidável, muito compreensivo e liberal, Mr. Hill procurava ser justo em todas as suas atitudes", diz ela. Segundo Rita de Cássia, foi ele quem instituiu o Natal para as telefonistas, que consistia de almoço, bolo, sorvete e muita música nas salas de descanso das estações telefônicas. Por outro lado, era exigente e sério, principalmente com relação a horário e a boa apresentação. Rita de Cássia trabalhava inclusive aos sábados, não tinha direito a férias e nunca dispensou as meias de seda e o traje discreto e bem talhado.

Na volta para casa, no Largo do Machado, onde vivia com os avós em um hotel, Rita de Cássia tomava um bonde até a Galeria Cruzeiro. Ali precisava esperar outra condução. Mas, antes, ela e as colegas de trabalho costumavam dar uma voltinha pela cidade. Iam à Confeitaria Colombo tomar sorvete e lançar tímidos olhares aos moços galanteadores que ficavam parados nas calçadas.

Rita de Cássia se lembra bem do dia da inauguração da telefonia automática no Rio. Era um 31 de dezembro, na Estação Norte, e ela foi das primeiras pessoas a utilizar a novidade, ligando para seu avô.

Escolhida pelo próprio Hill, Rita de Cássia representava a Companhia Telefônica na Caixa de Aposentadoria e Pensões. Nesta função, participava de reuniões mensais.

Com a morte de Lawrence Hill, em 1933, ela passou a se reportar diretamente ao presidente das Companhias Associadas no Brasil, Sir Herbert Consens. Somente em 35 foi nomeado o novo superintendente geral, H. L. Banfield. "Naquele tempo,

as decisões eram tomadas devagar, com calma; não era como hoje", compara Rita de Cássia.

Ficou no posto até 1947, quando Banfield foi para a Cobast – "companhia que reunia todas as prestadoras de serviços" – e a levou junto. Nesta época, Pedro Renaux Castanheira, até então responsável pela Divisão Rio e Minas, assumiu a superintendência da CTB.

Quando Banfield voltou para sua terra natal, Rita de Cássia ficou sem uma função definida na Cobast. Pouco depois, um amigo de Banfield veio para a superintendência de operações da CTB e a chamou para sua secretária, por recomendação do antigo chefe. Em 1958, quando se aposentou, ela estava secretariando o superintendente geral T. D. Christian. Nesta ocasião, recebeu uma bandeja de prata com a inscrição: "Em reconhecimento pela dedicada assistência aos colegas e leais serviços prestados à CTB – 1925 – 1958."

Casada desde 1934 com um amigo de infância, Alcides Madeira, Rita de Cássia sempre contou com o apoio do marido, que costumava participar dos almoços no restaurante geral da Light. Suas filhas, Maria Ruth e Ana Maria, ficavam sob os cuidados da avó paterna, enquanto a mãe trabalhava. Mais tarde, com a morte da avó, foram para o colégio Sion, em regime de semi-internato, inclusive aos sábados pela manhã. Quando a filha mais nova estava com 10 anos, Rita de Cássia teve a alegria do nascimento de um menino, João Carlos. Hoje, seu apartamento da Avenida Rui Barbosa é alegre e movimentado com o entra e sai dos 10 netos – o mais velho tem 24 anos e o mais novo, quatro meses.

Dos tempos na Telefônica, Rita de Cássia guarda a boa lembrança de Lawrence Hill – "o melhor amigo que tive" – e de muitos outros colegas. Uma de suas auxiliares na CTB, Ester Murillo Reis, é até hoje uma grande amiga.

Na vitrine do posto de serviço, o avanço da telefonia: o serviço interurbano.

Rua Alexandre Mackenzie, 69, no centro do Rio, recebendo o prefixo 3 (posteriormente 23 e mais tarde 223, hoje desativada).

Nesse mesmo ano, foi feito o lançamento de um cabo submarino de 26 pares entre as Ilhas do Governador e do Fundão, com 600 metros de comprimento, ligado a outro cabo submarino da Ilha do Fundão ao Engenho da Pedra e, de lá, ao cabo da estação telefônica de Ramos.

O surgimento da telefonia automática, entretanto, provocou muitas críticas. Foram muitas as crônicas publicadas na imprensa, destacando o papel das telefonistas que marcaram época na vida da cidade. A frase "Número, faz favor" apareceu como título de muitas dessas crônicas, recordando momentos marcantes da cooperação das telefonistas à vida do carioca. Todos temiam que o serviço automático trouxesse dispensas em massa das moças.

Um desses momentos marcantes havia sido a campanha de combate aos mosquitos por causa da epidemia de febre amarela. A CTB foi solicitada a participar da campanha e, durante três dias, as telefonistas só atendiam aos assinantes da seguinte forma:

"Guerra ao mosquito! Número, faz favor".

Durante três dias, 13, 14 e 15 de maio de 1929, a frase foi repetida mais de 1.500.000 vezes por cerca de 1.200 telefonistas, encarregadas, assistentes de telefonistas-chefes e telefonistas-chefes e ficou tão popular que virou até nome de uma revista teatral de sucesso, encenada no Teatro Carlos Gomes.

Nas mesas de manipulação, as telefonistas sempre tiveram papel de destaque na história da Empresa.

Em 1930, foram inauguradas as estações automáticas de Copacabana e Ipanema e a linha interurbana Rio-Belo Horizonte. Em agosto desse mesmo ano, a central 9 levava a telefonia automática de São Francisco Xavier até Jacarepaguá. Ainda em 1930, foi lançado o cabo submarino ligando a Ilha de Paquetá à do Governador.

O ano de 1931 também foi importante para a telefonia, com a instalação do primeiro grande PAX numa empresa particular – Empresas Elétricas Brasileiras, em Campinas – com capacidade para 40 ramais internos. Datam também desse ano as primeiras experiências com o micro-raio, que barateou grandemente o custo da telefonia sem fio e a inauguração do serviço telefônico automático em Belo Horizonte, com um equipamento para 3 mil terminais, e em Campos, com 1.300 terminais e uma nova mesa interurbana.

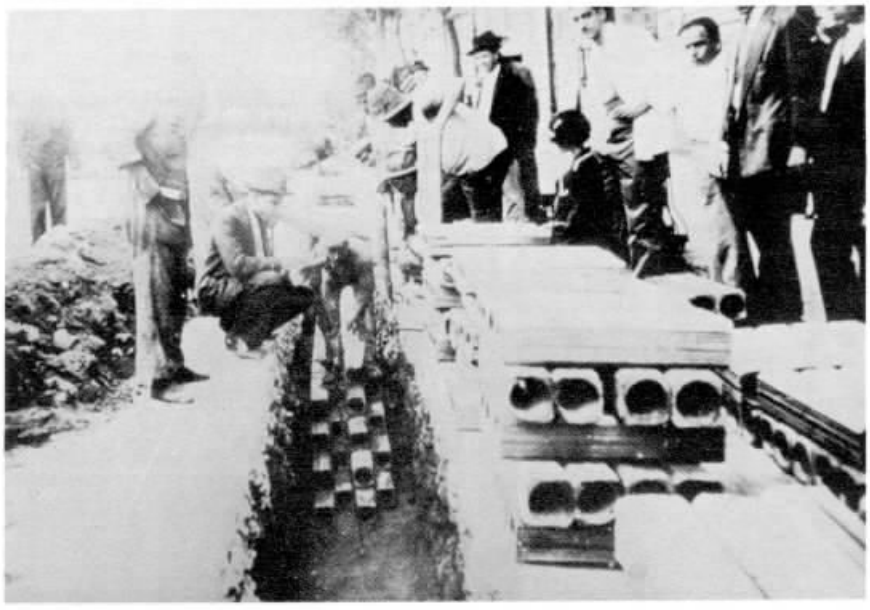
A LUZ QUE VEIO DA ITÁLIA

Mas a sensação do ano foi, sem dúvida, o feito de Marconi, iluminando diretamente da Itália o monumento do Cristo Redentor, no alto do Corcovado. O serviço foi executado pela Light, através da estrada de ferro construída pelo prefeito Pereira Passos. A participação da Companhia Telefônica Brasileira foi importante no acontecimento: concluiu as linhas de transmissão do edifício Hasenclever até o alto do Corcovado e fez uma linha direta entre o morro e a Rádio Tupi, para a transmissão do evento.

Da estação de Coltano, perto de Pisa, saiu, no momento determinado, um sinal radiotelegráfico recebido pela estação receptora de Jacarepaguá. Dali, convenientemente ampliado, foi enviado através do cabo que ligava aquela estação ao escritório da Companhia Rádio Internacional, na Avenida Rio Branco. Recebido ali, o sinal, novamente ampliado, foi enviado por linha telefônica ao alto do Corcovado, onde, agindo sobre dispositivo de reles, colocou o circuito dos projetores da estátua em ligação com a rede de iluminação da Light.

No ano seguinte, novo acontecimento importante na vida da CTB: a inauguração dos grupos de circuitos rádio-telefônicos Rio-Buenos Aires, Rio-Nova Iorque e Rio-Madri, colocando ao alcance dos assinantes a Europa, a América do Norte, a Argentina, o Uruguai e o Chile. A cerimônia de inauguração foi realizada no Palácio Itamarati, a 28 de janeiro, e foi marcada por ligações de Getúlio Vargas, pelo telefone internacional, para o presidente da Espanha, Niceto Alcalá Zamora, e de Portugal, general Oscar Fragoso Carmona.

Dez anos depois da introdução da telefonia automática no Brasil, a CTB inau-



Aos poucos, as obras de rede externa levaram a telefonia a toda a cidade.

WILTGEN, PRESENÇA NAS TELECOMUNICAÇÕES

Por recomendação do superintendente Lawrence Hill, o engenheiro João Aristides Wiltgen, 28 anos, ingressou na Companhia Telefônica Brasileira em março de 1928, como assistente do chefe do Tráfego, Pedro Renault Castanheira. Trabalhava na antiga Rua do Costa, mas a entrada era pela Rua Larga, sede da Light. Nesta função, fazia estudos de tráfego.

Mais tarde, Wiltgen atuou no Departamento de Linhas Interurbanas. "Logo depois, Castanheira assumiu a presidência da CTB e eu passei a engenheiro-chefe, responsável por todos os projetos das redes interurbanas", diz Wiltgen ao se recordar de sua passagem pelo Departamento de Engenharia Geral. Na época, ele e sua equipe faziam todos os projetos para implantação de telefonia no Distrito Federal, Rio de Janeiro, São Paulo, Minas Gerais e Espírito Santo.

Como engenheiro-chefe da Companhia, Wiltgen participou de obras de grande porte como a implantação da primeira linha de microondas do Brasil, entre Rio, São Paulo e Campinas. "O trabalho foi realizado em conjunto pela CTB e uma empresa inglesa", conta Wiltgen. Ele se lembra de um trabalhador de rede, o índio Iapuru, que havia vindo para a CTB através do Marechal Cândido Rondon. "Inconformado com a demora no trabalho de levantamento das torres de ensaio, aquele rapaz me pediu que o deixasse agir a seu modo, prometendo maior rapidez. Com muita destreza, ele fazia em um dia o que os ingleses faziam em três", conta Wiltgen.

Por volta de 1939, Wiltgen e os engenheiros Deoclécio Pinto, Álvaro Leal e Vitor Keller fizeram um estágio de quatro meses nos Estados Unidos para acompanhar a instalação do cabo coaxial entre Dallas e Albuquerque, pela Bell Sistem. "Trouxemos os conhecimentos necessários para a implantação do primeiro cabo coaxial do Brasil, entre Rio e Petrópolis", diz Wiltgen.

Desde 1930, quando foi inaugurada a primeira estação automática do Rio, o engenheiro Wiltgen e seus companheiros – "sempre fomos muito unidos no ambiente de trabalho" – coordenaram a automatização da telefonia em toda a área de concessão da CTB.

Em 1951, como diretor Técnico da Companhia Telefônica, Wiltgen trabalhou intensamente na multiplicação das linhas interurbanas. Ficou neste cargo até se aposentar, em 1970. No entanto, dois anos antes da aposentadoria, foi requisitado pelo então ministro das Comunicações, Carlos Simas, para a Secretaria Geral do Ministério. "Logo depois, o Ministério se mudou para Brasília e eu viajava para lá uma vez por semana", lembra Wiltgen. Aqui no Rio funcionava o escritório do Ministério.

No final de 1968, Wiltgen foi a Washington para a inauguração das telefomunicações via satélite. Durante a solenidade, após as falas do Papa e do presidente do Intelsat, Wiltgen foi convidado a fazer a transmissão inaugural direta para o Brasil. Ele cumprimentou o governo brasileiro e, na sua mensagem, disse: "Meus patrícios, de agora em diante, todos os jogos de futebol da Copa do Mundo serão transmitidos ao vivo para o Brasil". A Copa de 70, no México, já foi transmitida, assim conforme sua promessa.

Quando o ministro Carlos Simas viajou por três meses à Europa, Wiltgen assumiu o Ministério interinamente. Com a aposentadoria, ele não parou. Fundou o Instituto Brasileiro de Estudos Antárticos, com a finalidade de promover a integração do Brasil no Tratado da Antártida e com isso garantir a participação de nosso País antes de 1991.

Hoje, aos 83 anos, João Aristides Wiltgen já não pratica seu esporte preferido, a equitação (na juventude, ele fez o curso completo com o coronel Ptolomeu Assis Brasil), mas ainda atua no Instituto da Antártida. Gaúcho, casado desde 1932 com Clara França Wiltgen, tem uma filha, Tereza Maria, e quatro netos, Maria Clara, Patrícia, Ana Beatriz e Rogério.

gurava seu 200.000º telefone. Mas a Segunda Guerra Mundial, que começaria meses mais tarde, representou um período dramático para o serviço telefônico brasileiro, pois os países europeus, tradicionais fornecedores de equipamentos de telefonia, deixaram de aceitar novas encomendas. Ainda assim, a CTB conseguiu instalar, entre 1939 e 1945, cerca de 45 mil novos telefones no Rio e implantar, em 1942, a nova estação de Niterói, automatizada meses depois.

Em conseqüência das dificuldades para a aquisição de equipamentos, o superintendente geral da CTB, Pedro Renault Castanheira, elaborou um plano de expansão para levantamento de recursos. Entretanto, a idéia gerou uma onda de protestos, principalmente por parte dos vereadores, que alegavam desperdício de recursos públicos.

O ano de 1944 marcou a inauguração do serviço radiotelefônico do Interior, assegurando a ligação de 42 localidades da Companhia Telefônica Paranaense e de 182 da Companhia Telefônica Riograndense com as 912 atendidas pela Companhia Telefônica Brasileira, por intermédio dos circuitos rádio da Companhia Rádio Internacional do Brasil. Agora, os 310 mil telefones de redes separadas por centenas de quilômetros poderiam interligar-se. A inauguração foi realizada no gabinete do então ministro da Viação, general Mendonça Lima, que ligou para o interventor-substituto da Presidência, em Porto Alegre, Cylon Rosa, e para o interventor do Paraná, Manoel Ribas.

Um ano depois, o serviço de tráfego telefônico internacional do interior, que funcionava em posições da mesa interurbana do Rio de Janeiro, passou a operar em uma nova mesa com 16 posições, operada por duas monitoras que atendiam, alternadamente, Nova Iorque, Buenos Aires, Madri e Santiago, bem como outras cidades da América.

No final da Segunda Guerra Mundial, a cidade contava com 147.795 telefones para 2 milhões e 70 mil habitantes e tinha 29.189 pedidos registrados para novos telefones. Mas as dificuldades para atendê-los eram muitas. As fábricas estrangeiras, que durante a guerra não tinham condições de fornecer equipamentos por estarem voltadas para os esforços bélicos, passaram a dedicar-se às necessidades de seus próprios países, devastados pelo conflito. Os pedidos não eram atendidos com a rapidez desejada e as filas de encomendas cresciam. As reservas de peças e equipamentos estavam esgotadas e o problema da Empresa, com o decorrer dos anos, tornou-se gigantesco. Com isso, o serviço telefônico foi seriamente afetado, ficando estagnado por mais de 25 anos.

Por outro lado, o fim da guerra possibilitou a suspensão das restrições às chamadas telefônicas para os Estados Unidos e Europa. Os circuitos diretos radiotelefônicos internacionais continuaram

operando durante o conflito, mas limitados às chamadas oficiais e de imprensa. A reabertura do serviço internacional deu prósseguimento à expansão, aumentando progressivamente o número de ligações.

OS ANOS 50

Em 12 de março de 1950 entrava em operação o circuito Rio-Aracaju, através da Companhia Radio Internacional do Brasil, no serviço rádio interior. No ano seguinte, em agosto, surgia a Companhia Telefônica do Espírito Santo, da qual a CTB era a acionista majoritária. Mais tarde, em junho de 1953, era fundada a Companhia Telefônica de Minas Gerais, sucessora da CTB em todas as concessões de serviço público naquele Estado e para a qual foram transferidos todos os bens, direitos e obrigações de que era titular, em Minas, a Companhia Telefônica Brasileira.

No ano de seu quarto centenário – 1954 – São Paulo completava 25 anos de serviços telefônicos automáticos. Sua rede, que um quarto de século antes era de 25 mil telefones, havia crescido para 160 mil e já alinhava 80 mil pedidos sem atendimento, por falta de disponibilidade na rede.

Com o objetivo de acompanhar sempre as últimas conquistas da técnica, a CTB inaugurou, em 1955, o primeiro cabo coaxial do País, entre Rio e Petrópolis. O cabo se destinava a servir ao intenso tráfego interurbano entre as duas cidades e a coletar o tráfego de Belo Horizonte, Zona Sul e Zona da Mata de Minas, norte dos Estados do Rio de Janeiro e do Espírito Santo. Foram instalados, entre Rio e Petrópolis, 63 quilômetros de cabos, dos quais 26 em dutos e o restante simplesmente enterrado em valas ao longo da rodovia, em conseqüência das dificuldades na obtenção do direito de passagem pelos terrenos particulares. Além disso, foram implantadas seis estações repetidoras intermediárias entre as duas cidades.

O trabalho na rede aérea era feito, muitas vezes, em condições precárias.

A implantação do sistema foi fundamental para o desenvolvimento das telecomunicações, praticamente eliminando a demora nas ligações interurbanas entre as localidades beneficiadas. Depois da inauguração do primeiro sistema de microondas, em 1958, entre Rio-São Paulo e Campinas, foram implantados novos sistemas entre Rio-Friburgo, Rio-Brasília e Petrópolis-Belo Horizonte.

"O JAÚ PARTIU, NÚMERO, FAZ FAVOR."

Corria o ano de 1928. O mundo vibrava com as melindrosas, o jazz, o charleston, o cinema mudo, o futurismo em art nouveau nos filmes de Fritz Lang e nas gravuras das revistas ilustradas. Era a época em que as nações ainda se recuperavam do trauma da I Guerra Mundial e o povo admirava os heróis aviadores.

A aviação intercontinental engatinhava. A guerra havia estimulado o desenvolvimento de aviões capazes de cruzar grandes distâncias. Os bombardeiros desativados eram convertidos nos primeiros transportes de passageiros e correspondência. Os hidroaviões tentavam as primeiras travessias oceânicas.

Nas manchetes dos jornais e revistas destacavam-se os cavaleiros alados que enfrentavam o desconhecido. Faziam sucesso nomes como Lindbergh, Byrd, Hughes e Amélia Ehart. O rádio era uma novidade e as notícias vinham pelo telégrafo, aparecendo nos jornais com dias de atraso. A melhor fonte de informação era a conversa entre amigos, inclusive pelo telefone.

O telefone também era uma novidade. Funcionava a manivela, com telefonistas e centrais manuais que não podiam suportar tráfego muito alto. A busca de notícias sobre os vôos dos heróis pilotos congestionava as centrais. Em 1929, a Companhia Telefônica Brasileira foi apanhada de surpresa quando a cidade inteira se dependurou nos telefones para comentar a próxima chegada do Jaú.

Jaú era João Ribeiro de Barros, o paulista que partira das Ilhas Canárias para cruzar o

Atlântico com seu hidroavião. Com aquela viagem ele estaria retribuindo assim a visita dos portugueses Sacadura Cabral e Gago Coutinho, que haviam inaugurado a rota do Atlântico em 1922.

Todos queriam notícias do Jaú e os telefones não paravam de tocar. Nesta época, o veterano Rinaldo Franco, que trabalhava na CTB desde 1920, chefiava o Distrito de Tráfego da Estação Norte e acompanhou de perto a crescente amperagem registrada pelo quadro de força da estação telefônica. "A medida em que se aproximava a hora da partida do avião, crescia o número de ligações", lembra Rinaldo Franco.

Com todas as mesas já ocupadas pelas telefonistas e o nível de sobrecarga atingido às oito horas da manhã, falava-se em colapso do sistema. O superintendente Lawrence Hill temia a possibilidade desastrosa de ter que ordenar o desligamento dos telefones. Em busca de uma solução para o sério problema, Rinaldo Franco se lembrou de um artigo que havia lido numa revista americana. Algo semelhante ocorrera em Los Angeles durante a luta de box entre Dempsey e Carpentier e a companhia telefônica da cidade dera instruções a suas telefonistas para que dessem a notícia da vitória de Dempsey aos assinantes que ligassem pedindo linha.

Rinaldo Franco sugeriu, então, a seus superiores, que instruíssem as nossas telefonistas para que informassem os assinantes sobre a partida do Jaú rumo ao Rio de Janeiro. A idéia foi imediatamente aprovada e as telefonistas passaram a atender desta forma: "O Jaú partiu, número faz favor". Com isto, o povo largou os telefones e foi para a rua comemorar, desobstruindo as linhas e salvando a Estação Norte de um colapso.

Por sua presença de espírito e boa vontade em ajudar numa situação de emergência, Rinaldo Franco recebeu um elogio e uma citação especial que estão até hoje em sua memória, como uma das passagens mais gratificantes de sua longa carreira na Companhia Telefônica.

Ainda em 1955, foi assinado, a 28 de fevereiro, o Decreto nº 36.961, concedendo à Brazilian Telephone Company autorização para continuar a funcionar na República. Fazendo parte do grupo de companhias associadas, conhecidas como Grupo Light, a *Telephonica* era uma companhia estrangeira funcionando no Brasil. No ano seguinte, a 28 de novembro, outro importante decreto foi assinado: era o de número 40.439, que concedeu a nacionalização da Empresa, com sua sede fixada no Rio de Janeiro.

UM SISTEMA EM CRISE

Os anos do pós-guerra determinaram uma nova mentalidade no País, que começava a se industrializar, procurando novos caminhos políticos, econômicos e culturais. A população passou a sentir, com mais intensidade, a importância e a necessidade do serviço telefônico e todos queriam um aparelho. Mas a inflação estava elevada e as tarifas não podiam ser reajustadas, o que desencorajava os acionistas da CTB a fazer novos investimentos

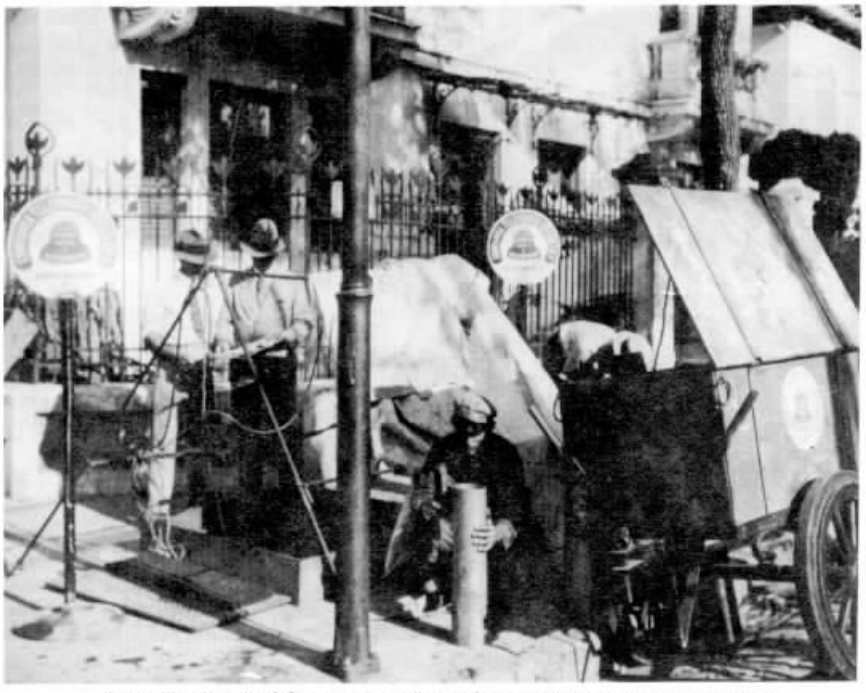
Os sucessivos relatórios da CTB e suas subsidiárias, CTMG e CTES, apresentavam um quadro bem pouco animador. Durante 17 anos, a Empresa não distribuiu dividendos a seus acionistas, reinvestindo todos os resultados financeiros na tentativa de contornar a gravidade da situação.

O Brasil não fabricava ainda equipamentos e peças para telefonia e eram sucessivos os aumentos no preço do material importado. De acordo com o relatório da CTB, em 1960 a fila de pretendentes no Rio chegava a 124.283 pessoas. Em São Paulo, o número era ainda mais elevado: 232 mil pretendentes.

Em conseqüência da crise que atingia o serviço, o Governo do recém-criado Estado da Guanabara determinou a intervenção na CTB, que requereu em juízo mandado de segurança preventivo contra a execução da ordem. Foi decretada então a intervenção no serviço local, com o objetivo de efetuar amplo levantamento das condições de execução dos serviços, para que, futuramente, pudessem tomar medidas no sentido de solucionar o problema.

Tendo como ponto de partida as conclusões de uma comissão especial instituída em 1957 pelo Governo Federal para estudar o assunto, foi criada, no Governo Jânio Quadros, uma comissão de intervenção para elaborar as bases de um plano orgânico nacional de comunicações telefônicas. Com base nos trabalhos da comissão de intervenção, o Governo do Estado da Guanabara decidiu enviar à Assembléia Legislativa, em 1961, um projeto de lei regulamentando o serviço local em novos moldes, prevendo, inclusive, a absorção do acervo da CTB por uma sociedade mista a ser criada – a Cetel – hoje responsável pelos serviços telefônicos na região rural do Município do Rio de Janeiro.

Finalmente, a 31 de março de 1962, foi decretada a intervenção federal na CTB,



Na década de 30, a rede subterrânea ganhou novo impulso.

UM VETERANO FELIZ

Com uma memória de fazer inveja aos mais jovens, Arthur Martinez, 69 anos, lembra-se claramente de suas atividades como office boy na Administração da Light, em 1928. "Havia um quadro luminoso com números que acendiam quando um dos diretores nos chamava. Sabíamos de cabeça: número um, C.A. Silvester; número dois, J.M. Bell; número quatro, R.H. Brown; número seis, Mr. Reed, e assim por diante", explica ele.

Naquela época, Arthur Martinez tinha apenas 14 anos e trabalhava na antiga Rua Larga, atual Marechal Floriano. Conseguiu o emprego – que seria o único de toda sua vida – através de um cunhado que trabalhava no grupo, Waldemar de Moura Vallim.

No ano seguinte ao de seu ingresso, 1929, passou a praticante de escrita na Seção de Empregos, que funcionava na Rua do Costa, atual Alexandre Mackenzie. Sua função era preencher um formulário chamado Folha do Empregado, com os dados dos candidatos a vagas em todas as empresas do grupo: Light, Telefônica, Bondes e Gás. Arthur Martinez conta que naquela época a Empresa só admitia mulheres depois de enviar um funcionário à casa dela para conhecer a família.

Enquanto estava na Seção de Empregos, Martinez integrou a equipe de basquete da Liga da Light e ganhou um campeonato. O estímulo ao basquete vinha de casa: seu irmão, Pedro Martinez, campeão sul-americano e tricampeão pelo Flamengo, representou o Brasil nas Olimpíadas de 1936. Mais tarde, por volta de 1940, Arthur Martinez foi goleiro pelo time do TAC – Telefônica Atlético Clube.

Somente em 1946, a então Companhia Telefônica Brasileira passou a ter um Departamento de Pessoal próprio, que funcionava na Rua México. Arthur Martinez e mais 12 colegas da antiga Seção de Empregos foram transferidos para o novo departamento, sob a superintendência de E. Evetts e sua assistente, Francisca Brum.

Sempre lidando com pessoal, Arthur Martinez foi, mais tarde, transferido para a chefia do Serviço Social. Nesta função, com 12 empregados sob sua supervisão, ele organizava a solenidade de entrega de emblemas a veteranos, mantinha uma sala de recreio com jogos de salão e uma biblioteca no edifício dos escritórios centrais, distribuía prêmios do sorteio das apólices de seguro de vida em grupo, processava pedidos de empréstimos concedidos através de convênios com a Caixa Econômica Federal, atendia os empregados interessados em estudar inglês pelo plano oferecido pela Companhia (o empregado pagava apenas 25 por cento em parcelas), fornecia vales de refeição e fazia o cadastro torácico anual de todo o pessoal, além de cuidar de toda a parte relativa ao antigo Instituto de Aposentadoria e de todos os casos de acidentes no trabalho.

Casado desde 1947 com Elza Araujo Martinez, pai de Elca e avô de três jovens universitários, Arthur Martinez mora em Vila Isabel e passa temporadas em sua casa de Teresópolis. Satisfeito com a vida de aposentado, ele costuma ajudar sua mulher nos afazeres domésticos. Nas horas de folga, gosta de fazer tapeçaria para dar de presente a parentes e amigos. "Todos os dias, pela manhã, faço meu cooper", diz Arthur, referindo-se ao passeio diário com Susy, uma pequinês de 10 anos.

Após recordar 40 anos na Telefônica, Arthur Martinez conclui que o saldo foi muito positivo: "A Companhia, para mim, foi uma escola de disciplina e organização".

No Rio de antigamente, as obras de expansão da rede tiravam um pouco do sossego da cidade.

através do Decreto nº 814, complementado pelo Decreto nº 881, de 10 de abril do mesmo ano. A medida visava regularizar os serviços telefônicos, principalmente as ligações interestaduais com Brasília. Objetivava-se, sobretudo, a melhoria dos serviços e o estudo de medidas aconselháveis para a solução dos problemas de telecomunicações.

Em agosto de 1962, foi aprovado o Código Brasileiro de Telecomunicações, através da Lei 4.117, que criou o Conselho Nacional de Telecomunicações (Contel), órgão diretamente subordinado à Presidência da República. A Secretaria Executiva do Contel, exercida pelo Departamento Nacional de Telecomunicações (Dentel), tinha por objetivo elaborar o plano de telecomunicações, promover o seu desenvolvimento, fiscalizar as concessões e propor as tarifas a serem pagas pela execução dos serviços.

O serviço telefônico não acompanhava, porém, o ritmo de desenvolvimento do País. As cidades se expandiam e a população se multiplicava. Exigia-se maior número de telefones, obrigando que as centrais operassem com carga de tráfego superior ao seu dimensionamento. Sem recursos, a CTB não tinha condições de executar convenientemente a manutenção das redes de cabos e os problemas cresciam em todos os setores da Empresa.

Com a Revolução de 64, o setor passou a receber maior atenção. O primeiro passo foi a criação da Embratel, em setembro de 1965, com o objetivo de implantar e explorar os grandes troncos nacionais de comunicação interurbana, integrantes do Sistema Nacional de Telecomunicações, e suas conexões com o exterior, em cumprimento ao Código Brasileiro de Telecomunicações.

COMPRA DA CTB

Em 1966, o governo brasileiro negociou a compra da Companhia Telefônica Brasileira e das associadas Companhia Telefônica de Minas Gerais e Companhia Telefônica do Espírito Santo. As três Empresas eram responsáveis por 62 por cento dos telefones então em operação no Brasil, instalados numa área onde viviam 45 por cento da população brasileira.

A CTB, CTMG e CTES, que pertenciam à canadense *Brazilian Traction*, foram compradas por US$ 96.315.787, com prazo de pagamento de 20 anos. Com a transação, a CTB e suas associadas ganharam novos estatutos e nova administração. As tarifas também foram reformuladas, de acordo com o custo real dos serviços prestados.

A aquisição da Empresa pelo Governo modificou inteiramente o panorama do sistema telefônico. Ela marcou o início da expansão e modernização dos serviços nas áreas onde a CTB operava. A Empresa programou a instalação de 522.528 novos terminais e partiu para a construção de prédios para abrigar centrais telefônicas, ampliando também sua rede de cabos e dutos. A CTB realizou ainda concorrência pública para a fabricação de equipamentos nas indústrias instaladas no País, de acordo com a orientação do Governo Federal de fortalecer a indústria nacional de peças e equipamentos.

Em 1967, o Governo deu outro passo decisivo para o desenvolvimento das comunicações telefônicas. Através do Decreto-Lei nº 162, de 13 de fevereiro, transferiu para a União o poder de exploração de serviços telefônicos, até então atribuídos aos municípios. As autorizações para implantação, expansão e modernização das redes telefônicas foram, em conseqüência, transferidas das Prefeituras e Câmaras Municipais para o Dentel. A reforma administrativa de 25 de fevereiro de 1967 também foi decisiva para o incremento da telefonia, com a criação do Ministério das Comunicações, pelo Decreto-

UMA ROSA PARA MARGARIDA

Em 1928, poucos dias antes de completar 15 anos, Margarida de Carvalho Feital começou a trabalhar como telefonista na Estação Vila Isabel. Ela lembra que naquele tempo só existiam duas opções para a mulher que precisava trabalhar: auxiliar de costura ou telefonista. Durante o processo de admissão na Empresa, Margarida quase foi barrada por causa de sua pouca altura. No dia em que foi fazer o teste na Rua do Costa – hoje Alexandre Mackenzie –, levou dentro da bolsa um sapato de salto carretel bem alto, emprestado de uma prima.

O equipamento da Estação Vila Isabel era muito alto e Margarida trabalhava com dificuldade. Por isso foi logo transferida para a Estação Jardim, no Engenho Novo, onde hoje é a sede da Avete. Ela completava ligações locais, atendendo os assinantes com a frase "Número, faz favor". Por volta de 1930, Margarida foi para a Estação Beira Mar, na Rua Dois de Dezembro, onde funciona atualmente o Museu do Telefone. Nesta época, houve uma campanha nacional contra a febre amarela e as telefonistas colaboravam, atendendo as chamadas com esta frase: "Guerra ao mosquito, número faz favor".

Em 1936, Olga Lemos, chefe do Interurbano, aplicou um teste entre as telefonistas, aprovando Margarida, que passou a trabalhar na Rua do Costa. "Adorei o Interurbano, era muito mais interessante", lembra ela. Extrovertida e alegre, Margarida logo se entrosou com as novas colegas. No horário do almoço e após o expediente, ela costumava ajudar as amigas que tinham dificuldade para aprender o serviço.

Ao ser promovida a telefonista-chefe responsável pelos postos públicos, em 1959, Margarida deixou a mesa de manipulação de tráfego. De seu escritório, na Rua Alexandre Mackenzie, controlava os oito postos de serviço da Companhia Telefônica, em toda a cidade. Uma vez por semana, ela percorria os postos, orientando o pessoal. Em sua mesa-de-cabeceira, foi instalado um telefone que podia tocar a qualquer hora da noite. "Eu resolvia tudo de casa" lembra ela.

Certa vez, um DC-8 não conseguiu levantar vôo e foi direto para o mar. O pessoal do posto público do Galeão ligou, apavorado, para Margarida. "Eles se assustaram com o barulho e abandonaram o posto. Naquela noite, quem atendeu os usuários foi o porteiro, o Gilberto", conta ela. Por ocasião da visita do presidente Dwight Eisenhower ao Brasil, Margarida supervisionou um posto telefônico que foi especialmente instalado no Hotel Copacabana Palace, onde ele ficou hospedado.

Hoje, Margarida vive tranqüila com seu marido, Ascendino Feital, ora em seu apartamento na Tijuca, ora na casa de Muriqui. Eles não tiveram filhos, mas os sobrinhos são muitos carinhosos e costumam ir com eles para Muriqui. Logo que se aposentou, em 1971, Margarida estranhou a nova vida e sentia como se estivesse "sobrando no mundo". Mas logo começou a ajudar uma sobrinha a cuidar dos filhos e encheu seu tempo.

Todos os anos, no dia 29 de junho – Dia da Telefonista – Margarida vai à Missa de Ação de Graças na Igreja de Santa Rita e depois passa o dia na Alexandre Mackenzie, matando as saudades. "Nos meus tempos de telefônica, costumava organizar o movimento pascoal pois sempre fui muito católica", conta Margarida. Ela também costuma freqüentar a Avete, com seu marido, onde encontra colegas da Telefônica.

Lei nº 200. Seu surgimento acarretou a extinção do antigo Ministério da Viação e Obras Públicas, cujos serviços foram reestruturados e desdobrados nos dois novos órgãos: Ministério das Comunicações e dos Transportes.

Ainda nesse mesmo ano, a CTB lançou, a 13 de março, o primeiro plano de expansão do País, objetivando acelerar o desenvolvimento do serviço telefônico. Considerada desde 1944 como a solução para a falta de verbas na aquisição de equipamento, a medida pôs fim a uma das maiores filas já formadas no mundo, em todos os tempos: a fila do telefone. Algumas pessoas chegaram mesmo a ficar na fila por mais de 20 anos.

Em novembro de 1969, outro importante acontecimento marcou as telecomunicações no País: a implantação da Discagem Direta à Distância (DDD), integrando, inicialmente, São Paulo e Porto Alegre. No ano seguinte foi a vez do Rio de Janeiro, a sexta cidade brasileira a ser beneficiada pelo sistema. A Discagem Direta Internacional (DDI) só viria a ser introduzida anos mais tarde, em 1975, inicialmente no Rio de Janeiro.

A partir de 1970, o Ministério das Comunicações dedicou-se ao estudo das questões ligadas ao setor e ao equacionamento de uma política nacional de teleco-

Os usuários recorriam aos postos de serviço para ligações locais e interurbanas.

TROCA DE EXPERIÊNCIAS

Uma grande troca de experiência que evidencia a evolução das telecomunicações no Brasil nos últimos 15 anos foi a tônica do encontro entre o atual diretor de Operações da Telerj, Mário Alcídio Lang Ferreira, e Lindolpho Joaquim Goulart, também diretor de Operações, no período de julho de 1966 a novembro de 1969. Como primeiro diretor de Operações depois que o Governo Federal comprou as ações da Empresa, Goulart viveu o processo de nacionalização e o conseqüente pioneirismo das mudanças tecnológicas.

Ele participou da transformação das atingas centrais rotativas para as primeiras do tipo pentaconta, uma revolução que, em sua opinião, "se assemelha a que está acontecendo agora com a entrada do Brasil na era da digitalização, com as modernas centrais automáticas, as CPAs". É dessa época ainda a criação das estações tandem e a introdução de microondas para as comunicações a longa distância.

Lang, em tom nostálgico, pergunta: "O senhor lembra do susto quando se ouviu falar em pressurização?" Goulart justifica o "susto" inicial e diz que "não havia máquina para injetar ar no cabo e, assim, era difícil trabalhar." Hoje, graças à pressurização em todos os cabos telefônicos, a chuva deixou de ser sinônimo de telefones interrompidos no Rio de Janeiro.

Em 1968, Goulart considerou como "medida audaciosa" o acréscimo de mais um algarismo nos telefones do Rio, o que possibilitou o aumento de aparelhos na cidade e estendeu os serviços ao Grande Rio. "Tivemos que mexer com o equipamento antigo, nas equipes das estações e, o mais difícil, fazer os assinantes entenderem a necessidade de sete algarismos. Felizmente Deus é brasileiro e deu tudo certo", lembra Goulart.

Diante de tantas inovações, era fundamental que se desenvolvesse em larga escala treinamento especializado para o pessoal da rede. Lang reconhece que são necessários dois ou três anos para se colher os primeiros frutos de um treinamento sistemático. Os primeiros foram realizados no prédio da Cancela e, como conta Goulart, "daí surgiu a primeira escola da rede, com características de treinamento em campo". Nos cursos, a preocupação de substituir os excessivos termos em inglês. "Quem não soubesse inglês não tinha chance de evoluir", reconhece Goulart.

Para Lang, "antigamente era mais difícil ser diretor de Operações do que nos dias de hoje, porque se tratava de uma companhia sem crescimento e com o pessoal desmotivado". De um contrato firmado com o prefeito do Rio, Dulcídio do Espírito Santo Cardoso, para instalar 99 mil novos terminais, em 1953, foi possível cumprir apenas 45 mil. Numa situação de estagnação financeira, Goulart conta o episódio que determinou o atraso nas comunicações na cidade: "O ministro da Fazenda, Oswaldo Aranha, considerava telefone um serviço supérfluo, objeto de luxo, e criou um ágio para se pagar sobre o valor do dólar."

A diretoria de Operações amargava ainda problemas com energia. Apenas uma estação telefônica, no interurbano, possuía gerador. Todo o resto funcionava com bateria, no caso de haver falta ou racionamento de eletricidade da Light. Agora, conversando com Lang, Goulart demonstra seu interesse pela moderna tecnologia cross-bar (barras cruzadas). Da mesma forma que Goulart, Lang convive com um período de mudanças revolucionárias, com a Telerj utilizando até três sistemas tecnológicos. Como no passado, Lang está disposto a enfrentar este desafio.

No final do encontro, Lang lembrou que os índios, com muita sabedoria, sabiam que cacique é sempre o mais experiente. Dentro dessa filosofia, ele disse: "Para mim é sempre motivo de prazer e aprendizado ouvir o passado e tirar proveito para o novo. A experiência de mestres como Goulart e tantos outros grandes profissionais é de extrema importância. Somos todos filhos de índio e não é apenas por causa de uma legislação que se aposenta um cacique."

municações. Tal atitude tinha como objetivo gerar recursos financeiros, meios materiais, pessoal especializado e a mais moderna tecnologia, de modo a proporcionar ao País um sistema integrado de comunicações.

Parte dos resultados desses estudos foram incluídos na Exposição de Motivos 118, de 25 de agosto de 1971. Entre as idéias aprovadas, destacou-se a criação de uma entidade pública, encarregada da coordenação e planejamento geral das atividades de telecomunicações no País, exercendo o controle acionário das empresas do setor e reduzindo as concessionárias à uma por Estado ou região geoeconômica.

Em 14 de março de 1972, foi enviado ao Presidente da República o anteprojeto de lei que criava a Telecomunicações Brasileiras S/A (Telebrás). Posteriormente, o documento foi enviado ao Congresso, sendo aprovado em 28 de junho do mesmo ano. Menos de 15 dias depois, a 11 de julho, foi sancionada a Lei 5.972 que instituiu a política de exploração de serviços de telecomunicações e autorizou o Poder Executivo a constituir a Telecomunicações Brasileiras S/A, uma empresa de economia mista, controlada pelo Governo Federal, com sede em Brasília.

Entre os encargos iniciais da nova empresa estavam a continuação dos estudos para a implantação de mais 30 mil novos terminais de telex, a expansão dos sistemas nacional e estadual de telecomunicações e instalação de mais 10 milhões de terminais telefônicos no País. Além disso, foi planejada a implantação de um sistema brasileiro de telecomunicações por satélite.

No edifício-sede da Empresa, a atual logomarca, adotada em 1976.

Com vistas à uniformização operacional dos sistemas, também tiveram prosseguimento as providências para integrar as empresas concessionárias do serviço telefônico. O Ministério das Comunicações baixou então a Portaria nº 311, de 26 de maio de 1972, designando uma empresa para cada Estado ou região geoeconômica do País, que absorveria as demais existentes em sua área de operação.

Com a portaria, a Companhia Telefônica Brasileira foi desmembrada em duas empresas: a Telesp, em São Paulo, e a CTB, responsável pelos serviços de telecomunicações na área correspondente aos antigos Estados da Guanabara e Rio de Janeiro. As duas concessionárias da antiga CTB, a CTMG e a CTES, passaram a ser denominadas, respectivamente, Telemig e Telest, como subsidiárias da Telebrás.

De acordo com a norma da Telebras, cada empresa-pólo deve ser identificada com o Estado onde opera. Assim, a Diretoria da CTB, reunida em Assembléia Geral Extraordinária, a 20 de fevereiro de 1976, aprovou a nova denominação da Empresa: Telecomunicações do Rio de Janeiro S/A – Telerj.

O VALOR DO TRABALHO BEM FEITO

Num bate-papo informal com João Ferreira Durão, o antigo vice-presidente da Telerj Roberto Carlos Sussekind contou um pouco de sua experiência na Empresa: foram 37 anos de muito trabalho que, segundo ele, se constituíram em uma das grandes felicidades de sua vida, "pois pude trabalhar numa coisa que gosto, as telecomunicações".

Recém-formado em engenharia, Sussekind ingressou na antiga CTB como engenheiro de equipamentos e prédios. Depois de algum tempo como engenheiro residente em São Paulo, chegou a engenheiro-chefe, cargo que correspondia ao atual diretor técnico. Com a criação das diretorias, em 1966, foi então nomeado vice-presidente, ficando na função até 1969.

"Assim que assumi, o então presidente me nomeou coordenador de toda a parte técnica e de planejamento da expansão, que estava começando. Posso mesmo dizer que fiquei dono da parte técnica da Empresa e não apenas na área do Rio, mas também em São Paulo, Minas Gerais e Espírito Santo, que integravam a antiga CTB. Eu lembro que na época diziam que o vice-presidente levava uma boa vida, mas as minhas responsabilidades eram enormes e trabalho era o que não faltava".

Como explicou Ferreira Durão, uma das áreas atualmente sob a responsabilidade da Vice-Presidência é o processamento de dados de toda a Empresa. "Através do computador", explicou, "é possível verificar, na hora, o desempenho de todo o sistema".

"Mas na minha época", lembrou Sussekind, "a Empresa não tinha qualquer sistema de computação. O que existia eram relatórios de controle de qualidade, enviados diariamente às 9 horas da manhã, mostrando a situação da véspera. Com isso conseguíamos manter a qualidade dos serviços, mas claro que de forma bem menos precisa que hoje em dia".

Para Ferreira Durão, entretanto, o trabalho desempenhado no passado foi da maior importância, apesar da falta de recursos técnicos. "Devemos ao Dr. Sussekind e a todos os que trabalharam na Telerj naqueles anos", diz ele, "a atual automatização das sedes do Interior do Estado do Rio, pois foram eles que implantaram as linhas físicas, o primeiro cabo coaxial, em 1955, ligando o Rio a Petrópolis, os primeiros canais de microonda e os primeiros carriers".

"Durante a guerra", contou Sussekind, "não conseguíamos nenhum equipamento e os carriers de três canais para serem instalados na rota Rio-São Paulo tiveram que ser desenvolvidos aqui mesmo, com assistência dos engenheiros da CTB. Enfrentávamos muitos problemas no dia-a-dia, como era o caso do roubo dos fios também na rota Rio-São Paulo: os ladrões cortavam os fios num determinado ponto e iam roubar a 20 quilômetros adiante, dificultando a localização".

É com muita satisfação que Sussekind fala do trabalho que vem sendo realizado de recuperação de antigas centrais, "muitas delas ainda do meu tempo."

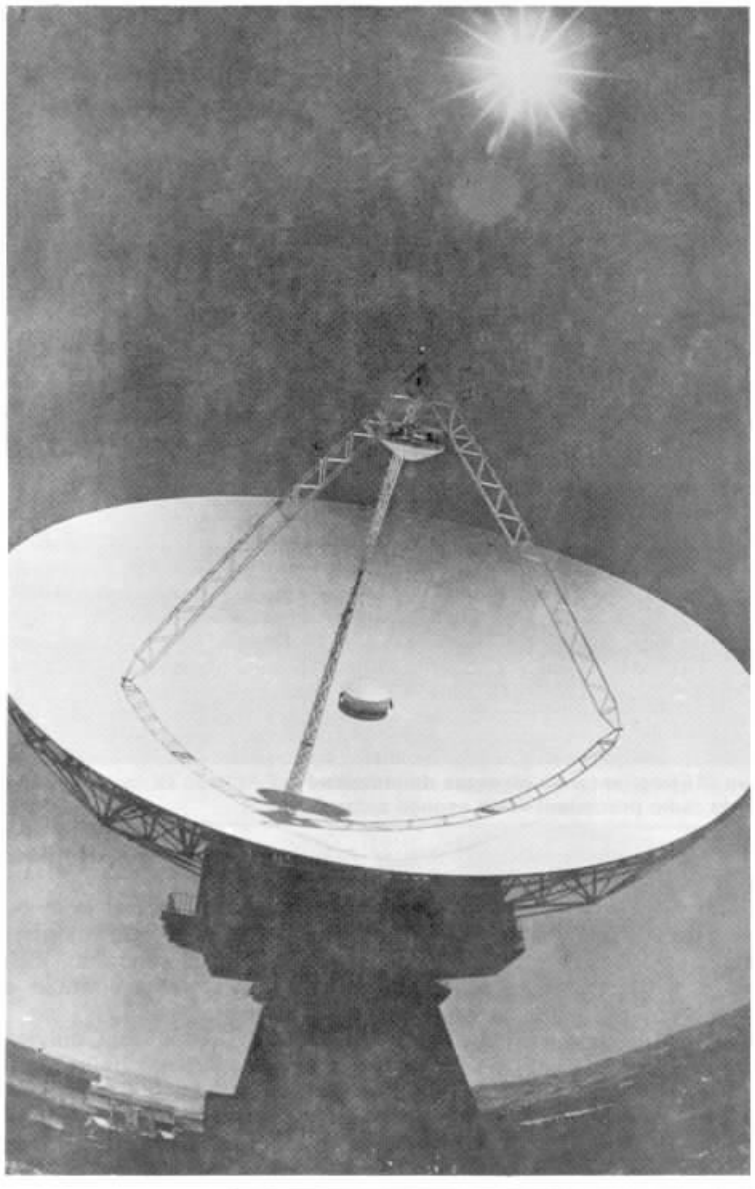
"Este trabalho de readaptação e recuperação de antigas centrais para aproveitamento em localidades com baixa demanda de terminais vem sendo realizado com muito sucesso", disse o atual vice-presidente da Empresa, "e um exemplo disso é o antigo equipamento passo-a-passo de Campos, o senhor lembra dele?"

"Lembro", respondeu.

"Pois é, uma parte dele está agora em Miguel Pereira, funcionando perfeitamente. Aquela antiga central de Friburgo também tem dado muitos filhotes: 500 terminais estão operando em Cantagalo".

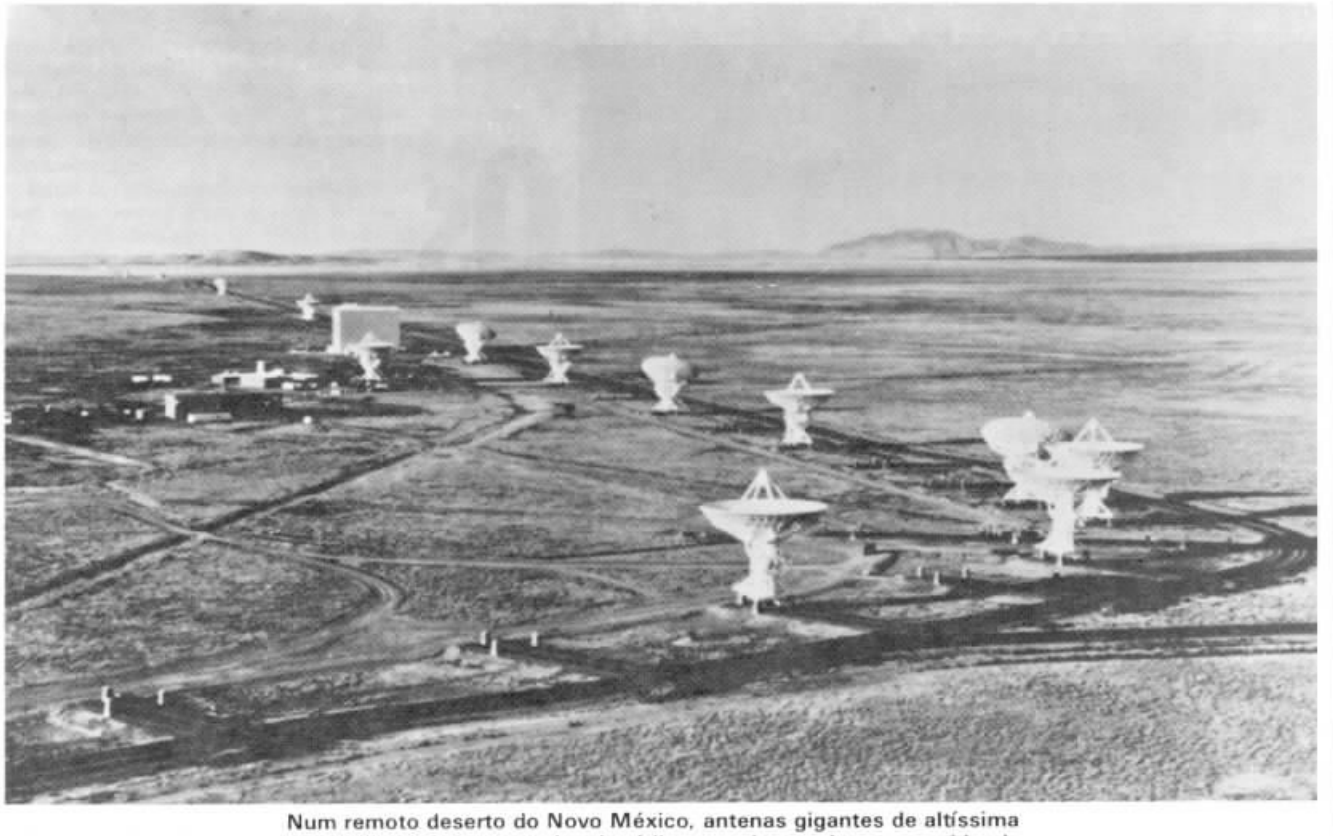
"Realmente é uma satisfação muito grande saber como o trabalho que realizamos com tanto empenho continua sendo importante. Aliás, as telecomunicações são um dos poucos ramos que conheço onde as pessoas trabalham com tanta dedicação. Enfrentávamos dificuldades de toda espécie, falta de pessoal, falta de verba para novas contratações, e com tudo isso tínhamos o orgulho de pertencer à Telerj. No Interior, havia muitos que trabalhavam fora de hora sem receber nada por isso".

"Com relação a este ponto", lembrou Ferreira Durão, "uma das grandes realizações do presidente Souto Jorge foi devolver ao empregado este orgulho de pertencer à Empresa, permitindo a total recuperação da imagem da Telerj, que estava muito desgastada. E espero que amanhã todos reconheçam o trabalho que estamos realizando hoje, da mesma forma que hoje reconhecemos tudo o que pessoas como o senhor fizeram pela Telerj e pelas telecomunicações no País, de uma maneira geral".



Os contrastes dos anos 80

A imagem dos anos 80 está nos noticiários de TV, a cores, via satélite. Mundo da telefonia em discagem direta, de um continente para outro. Do raio laser e da fibra ótica, acenando com novas perspectivas no campo das telecomunicações. Do videocassete e do computador doméstico. Da escassez do petróleo e da busca de novas fontes de energia: usinas solares, energia dos ventos, das marés. Ainda temos guerras, no Oriente Médio, na América Central, na África. Em compensação, clama-se como nunca pela paz. E também pela natureza: partidos ecológicos surgem e disputam eleições em pé de igualdade com grupos políticos tradicionais. Às vésperas de 1984, o mundo ainda continuará sofrendo crises econômicas e conflitos sociais. Mas o sonho milenar do homem de dominar a técnica e conquistar o espaço talvez nos conduza a um destino melhor, agora que sabemos que nosso sistema solar não é o único do Universo.



Num remoto deserto do Novo México, antenas gigantes de altíssima sensibilidade captam ondas de rádio procedentes do espaço sideral.

Seis décadas separam nosso mundo dos anos 20, um tempo que não se mede apenas em anos e dias, tal a velocidade com que as transformações se processaram.

São sessenta anos que marcam a distância entre o *charleston* e o som pulsante das discotecas, entre as melindrosas e as garotas atléticas de *training*, correndo na Vieira Souto ou no calçadão de Copacabana.

A distância entre a Índia do Império Britânico, onde Gandhi ensinava a seu povo a desobediência civil, e a Índia moderna, da bomba atômica e de Indira, também Gandhi.

A distância entre o fonógrafo de Edison e o disco *laser*, entre o *Jovem Rajah*, com Rodolfo Valentino, sem som e sem cor, e o *Retorno do Jedi*, tela panorâmica, cores mil e seis faixas de som *Dolby* estereofônico.

Entre a primeira miss Brasil, discreta e recatada, e Xuxa, linda, leve e solta. Entre as sufragistas e as feministas. Entre a divina Isadora e o quarentão *Rudy* Nureiev.

Entre o vôo solitário de Charles Lindbergh e o vôo do *Challenger*, sete dias no espaço ao redor da Terra. Entre a telefonia manual e o satélite doméstico de telecomunicações.

O mundo mudou profundamente nestes 60 anos, mas nem sempre para melhor. Havia fome e guerra nos anos 20. Em nossos dias, as manchetes dos jornais continuam falando de guerras, enquanto populações inteiras sofrem de fome.

A Europa da década de 20 vivia os anos da crise do pós-guerra, o que conduziria à ascensão do fascismo na Itália e o nazismo na Alemanha. Na Europa dos anos 80, movimentos neo-

Nos Estados Unidos, a energia solar já é utilizada para alimentar telefones públicos.

fascistas e neonazistas tentam reviver os horrores do passado, enquanto os pacifistas pregam o desarmamento e se manifestam contra a bomba e os mísseis.

A África ainda estava distante de sua soberania, retalhada em colônias. Hoje o continente é soberano, mas ainda dividido por lutas políticas e conflitos raciais.

Os Estados Unidos de Coolidge viviam os prósperos anos 20, em contraste com a América de Reagan, superarmada e se recuperando lentamente da crise econômica dos anos 70.

O petróleo era abundante e barato e assim permaneceu até que os árabes percebessem o enorme poder de barganha que tinham em suas mãos, a partir da Guerra do Yom Kipur, em 1973.

A ciência tentava aperfeiçoar o motor a explosão, a máquina a vapor e a eletricidade, todas invenções do século XIX. Quanto às técnicas do século XX, estas não passavam ainda de tímidas promessas nos laboratórios de alguns pesquisadores. Ernest Rutherford sondava o átomo, a eletrônica desenvolvia a válvula de vácuo, distante ainda dos transistores e dos sistemas de estado sólido que conduziriam à era da informática, a partir dos anos 50.

O Zeppelin, sereno, imenso e prateado, cruzava os céus do mundo, não tão rápido mas muito menos barulhento que o Concorde.

Mas a preocupação com o futuro já estava presente no homem dos anos 20 e Fritz Lang, no seu hoje clássico *Metrópolis*, pregava a robotização da humanidade.

NO REINO DA FICÇÃO CIENTÍFICA

O mundo da informática, dos computadores e dos vídeos cheios de caracteres luminosos a invadirem lares, aeroportos, bancos, repartições, escolas e fliperamas já faz parte do dia-a-dia de milhões de pessoas em nossa década.

Na capital desse reino de ficção científica – o Japão – lances típicos do mundo mágico criado pela eletrônica levam a sociedade a viver em pleno século XXI, apesar de ainda estarmos na primeira metade dos anos 80.

Uma das mais recentes maravilhas é a casa criada pelas Indústrias Elétricas Matsushita, que nos abre a porta para o futuro. Em seu interior, tudo obedece ao comando invisível de um computador. As luzes acendem e apagam, os eletrodomésticos ligam e desligam, o telefone dá e recebe recados. O computador também é o responsável por todas as contas, pelo controle do dinheiro no banco, pelo corte das despesas supérfluas e pela elaboração da lista de compras. Na cozinha, tem uma relação de 300 receitas, não esquece as dietas nem os pratos preferidos de cada membro da família. Ajuda as crianças com os deveres, toma as lições, improvisa programas exclusivos na televisão e ainda recepciona o patrão com uma relaxante banheira cheia de água quente e a patroa com o jantar pronto para servir. Num incêndio, telefona automaticamente para o corpo de bombeiros. Se entrar ladrão, chama a polícia. Por enquanto a casa só existe em forma de protótipo, mas a empresa calcula que dentro de cinco anos, portanto antes do final da década, os japoneses já poderão comprar as primeiras unidades.

No campo das telecomunicações, as novidades não ficam atrás. A telemática – combinação das telecomunicações com a informática – saiu da órbita da ficção e já é uma realidade para norte-americanos, japoneses, ingleses e franceses, entre outros.

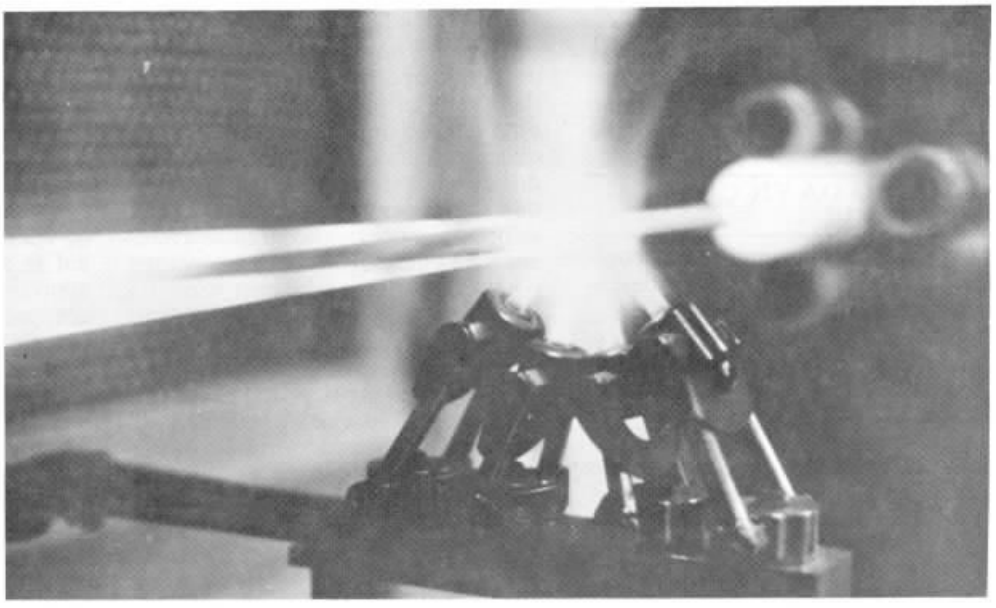
Na França, o videotexto, a telecópia e o telepagamento são algumas das aplicações da telemática ao alcance da população, assim como o correio eletrônico, que permite o envio de mensagens de pessoa para pessoa ou através da formação de grupos específicos.

No Japão, os assinantes da estatal de telefonia e telegrafia já recebem em casa ou no escritório o serviço regular de teletexto. Com uma tarifa adicional de aproximadamente Cr$ 10 mil mensais, o aparelho de teletexto vem acompanhado de uma impressora de fac-símile, que virtualmente inaugura a era do jornal feito em casa. E as grandes lojas de departamentos lançaram recentemente a compra a domicílio: o freguês, sem sair de casa, examina pela televisão o catálogo de vendas e faz, por controle remoto, a encomenda ao computador da loja.

A fibra ótica é outra invenção que abre imensas perspectivas para o futuro. Ainda restrita, no Brasil, a testes de laboratórios no Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Telebrás e a uma linha experimental ligando duas estações telefônicas da Cetel, a fibra ótica tem sido largamente empregada no Japão.

Uma empresa japonesa chegou mesmo a lançar um robô que enxerga através de 30 mil fibras óticas e ouve atra-

Previsão do tempo, notícias, programas educacionais e resultados esportivos estão agora ao alcance da mão graças ao videotexto.



A fibra ótica permite a transmissão simultânea de sinais em direções opostas.

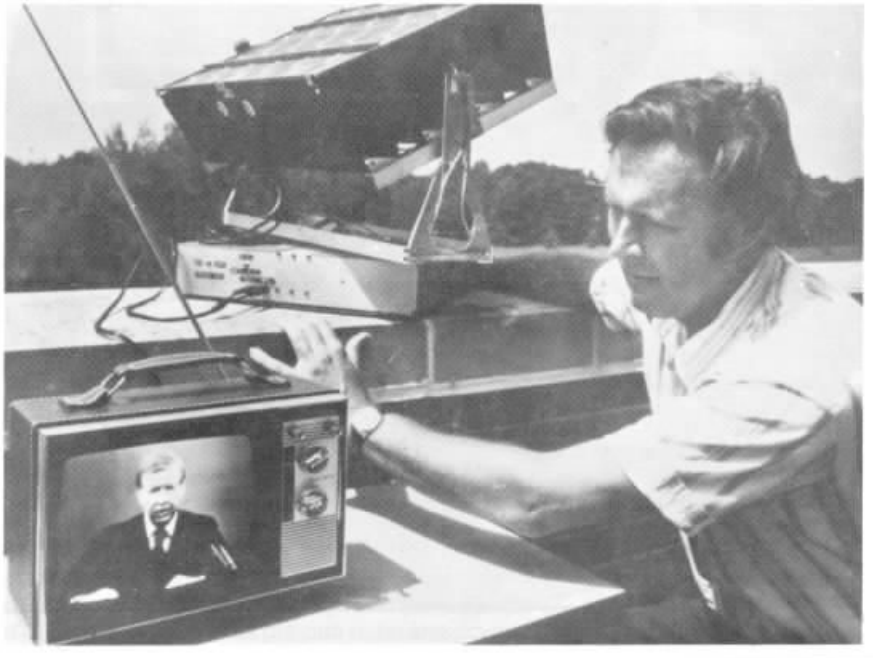
vés de 15 microprocessadores. Tem o tamanho de uma criança de um ano e meio e apesar de muito desajeitado – braços como os de um caranguejo e o corpo de máquina de lavar roupa – realiza coisas fantásticas. Uma delas é buscar num cômodo distante, além de qualquer obstáculo, um objeto que esteja misturado entre muitos outros, pois é capaz de distinguir formas geométricas diferentes.

A televisão bidirecional – considerada a comunicação do futuro – é outra conquista da década saída dos livros de ficção para o mundo real graças à fibra ótica, que permite que os sinais percorram as linhas de transmissão simultaneamente em direções opostas. Com isso, o telespectador pode ser visto e ouvido nos estúdios sem interromper a recepção.

O espaço desconhecido, que desde os tempos imemoriais vem atraindo a curiosidade dos homens, continua em nossa década a ser objeto de muitos estudos. Dois astrofísicos da Nasa, Davi Reynolds e Steven Squyres, chegaram mesmo a sugerir que sejam enviados microorganismos existentes na Antártida para representar a vida em Europa – a gelada lua de Júpiter. Através do estudo das fotografias do satélite tiradas pela sonda Voyager-2, os cientistas descobriram um aquecido oceano que pode abrigar os microorganismos e, por extensão, a vida.

Mas a grande manchete espacial de 1983 ficou por conta da descoberta de um sistema, semelhante ao solar, em órbita da estrela Vega, duas vezes maior que o Sol e 60 vezes mais luminosa. A descoberta, inteiramente casual, segundo o astrofísico norte-americano Fred Gillett, só foi possível graças ao telescópio orbital Iras, que está girando a 996 quilômetros de altitude da Terra. Dotado de instrumentos sensíveis às emanações de raios infravermelhos, que todos os corpos celestes irradiam, o Iras foi lançado em janeiro deste ano da Base Aérea de Vanderberg, na Califórnia, e custou o equivalente a Cr$ 30 bilhões aos Estados Unidos, Inglaterra e Holanda, os países que o construíram e o operam.

Para os especialistas, a descoberta é da maior importância pois pela primeira vez será possível se estudar um sistema planetário em formação: os planetas de Vega, com um bilhão de anos de existência e considerados em



A economia de energia levou à utilização de células solares em aparelhos de televisão.

plena juventude, ainda estão em processo de resfriamento, como aconteceu com a Terra e os outros planetas solares há 3,5 bilhões de anos. Dadas as mesmas condições de desenvolvimento, num exercício puramente de lógica, os planetas de Vega chegarão ao estágio da Terra ou de Marte dentro desses mesmos 3,5 bilhões de anos. Especula-se que, dentro de um período um pouco maior – 5 milhões de anos – o Sol esquentará mais e se expandirá, envolvendo todos os seus planetas numa fornalha cósmica que destruirá qualquer traço de vida na face da Terra. Este tempo parece uma eternidade, mas no terreno da ficção científica, será talvez possível ao homem abandonar a Terra escaldante e inabitável e se transferir para algum solo mais ameno, como o de um dos planetas de Vega.

O VELHO E O NOVO

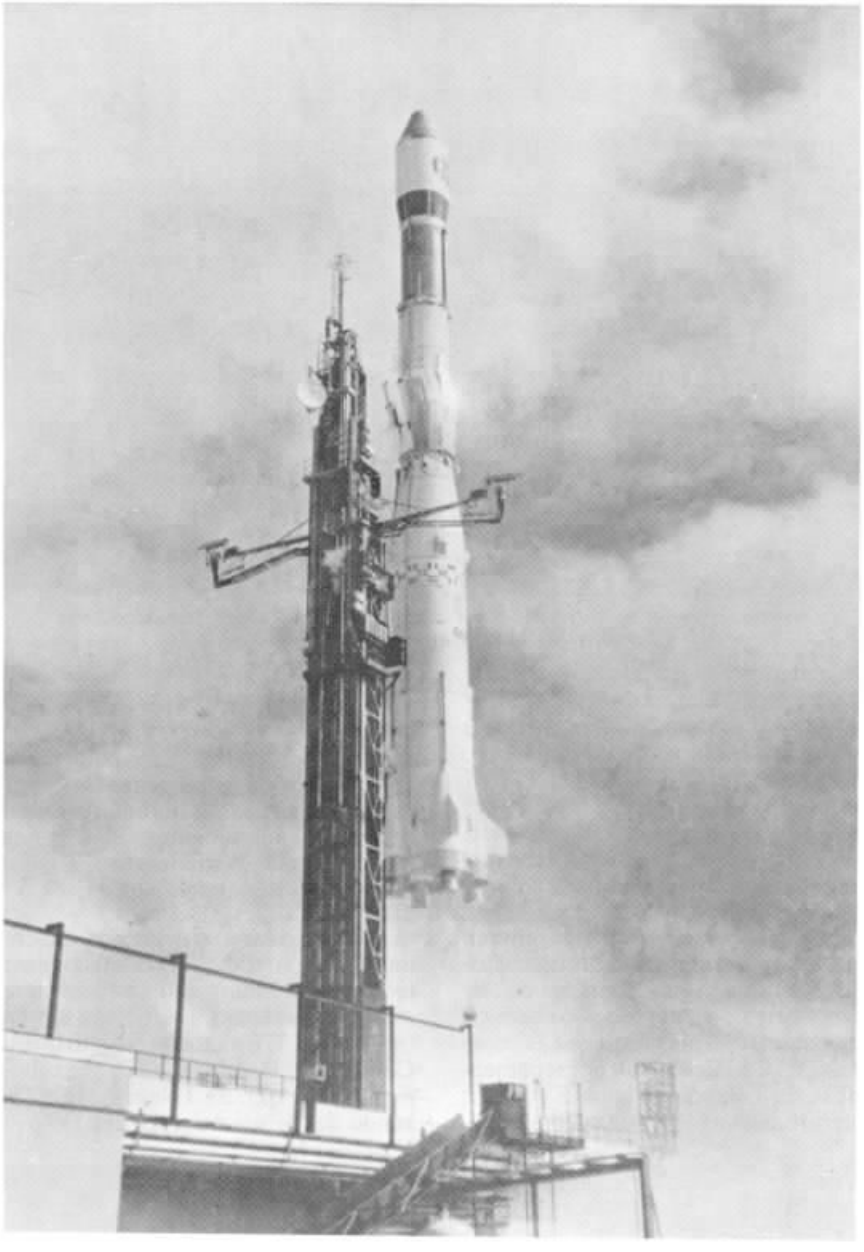
Apesar do grande domínio do homem sobre a técnica nos vários campos de atividades, que bem caracteriza o mundo desenvolvido, nos países em desenvolvimento avanços como as centrais com controle a programa armazenado – as CPAs o raio *laser* e a fibra ótica convivem com centrais rotativas e até mesmo com telefonia manual.

No Painel Internacional Telebrasil, realizado em 1982, no Rio de Janeiro, o secretário-geral do Ministério das Comunicações, Rômulo Villar Furtado, lembrou este fato ao afirmar que "o projeto dos sistemas destinados a atender às necessidades dos países em desenvolvimento têm características próprias nem sempre encontradas naqueles que constituem o mundo industrializado".

"Não podemos, por isso, 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."

Além da óbvia distância que separa países industrializados daqueles do Terceiro Mundo, onde necessidades mais urgentes impedem o emprego de recursos significativos em grandes projetos científicos, a crise econômica que afeta um sem-número de países termina por limitar as importações e, como conseqüência, dificultar nosso acesso às tecnologias mais avançadas.

Como alternativa para a escassez de recursos dos países do Terceiro Mundo, engenheiros e técnicos em geral têm buscado, através da criatividade, soluções engenhosas e baratas para o preenchimento das necessidades. No campo das telecomunicações, isso também vem ocorrendo como forma de contornar a crise que afeta o setor, sem prejudicar a qualidade e a expansão dos serviços.



Em 1985, o foguete Ariane levará ao espaço o satélite doméstico brasileiro, permitindo que os serviços de telecomunicações cheguem a regiões isoladas.

Uma destas soluções é o trabalho de recuperação e adaptação de centrais PABX para reaproveitamento como centrais rurais em cidades com pequena demanda de terminais, que vem sendo realizada com pleno sucesso pela Telerj. Graças a essa medida, várias localidades do Interior já puderam ser beneficiadas e estão agora integradas ao sistema de telefonia do Estado do Rio de Janeiro.

O reaproveitamento de centrais PABX desativadas obedece a norma da Telebrás e o primeiro Estado a realizar o trabalho de recuperação e adaptação desses equipamentos foi a Bahia. No Rio, onde a tecnologia foi inteiramente desenvolvida por pessoal da Telerj, já em 1979 entraram em operação as primeiras centrais deste tipo, em São José de Ubá e Trajano de Morais, ligadas às mesas interurbanas de Itaperuna e Nova Friburgo, respectivamente.

Além dos custos mínimos, pois o trabalho é realizado com mão-de-obra

Desenvolvida no CPqD, a antena para recepção e transmissão de sinais via satélite já foi transferida para a indústria.

própria e com material disponível em estoque na Telerj, desde o equipamento de comutação até os relés e peças para construção dos juntores, o reaproveitamento das centrais PABX permite que pequenas localidades com baixa densidade de tráfego e, portanto, com difícil retorno do investimento aplicado, sejam beneficiadas.

Outra importante solução encontrada para o barateamento de custos diz respeito à mesa de análise de tráfego, obrigatória em todos os centros de comutação IU equipados com mais de 10 posições IU, por recomendação da Telebrás. Algumas centrais interurbanas não possuíam o equipamento e por causa de seu custo muito elevado a Telerj não poderia comprá-lo. Mas a recomendação da Telebrás teria de ser atendida. Para solucionar o problema, o equipamento foi projetado a partir de mesas interurbanas comuns e componentes eletrônicos que se encontravam desativados, barateando sensivelmente os custos.

Por outro lado, o setor das telecomunicações trabalha intensamente tentando diminuir a defasagem que existe em relação aos países industrializados. E é exatamente isto que o Centro de Pesquisa e Desenvolvimento – CPqD, da Telebrás, vem fazendo desde sua criação, em 1976.

A criação de uma tecnologia brasileira no setor das telecomunicações é o objetivo básico do Centro de Pesquisa e Desenvolvimento da Telebrás.

Vários produtos desenvolvidos pelo CPqD já foram transferidos para a indústria. Entre esses, estão multiplexadores digitais, a fibra ótica para aplicação no setor de telemetria em centrais elétricas e uma antena para recepção e transmissão de sinais via satélite. O telefone-padrão Telebrás, industrializado pela Gradiente, já está, inclusive, sendo exportado para vários países, como os Estados Unidos e a Inglaterra.

Além disso, está funcionando, na área de concessão da Cetel, um enlace experimental de comunicações óticas (ECO-I), totalmente desenvolvido no CPqD. O ECO-I interliga duas centrais telefônicas num trecho de aproximadamente três quilômetros e, entre suas vantagens, está a imunidade a interferências eletromagnéticas e às causadas por umidade e corrosão.

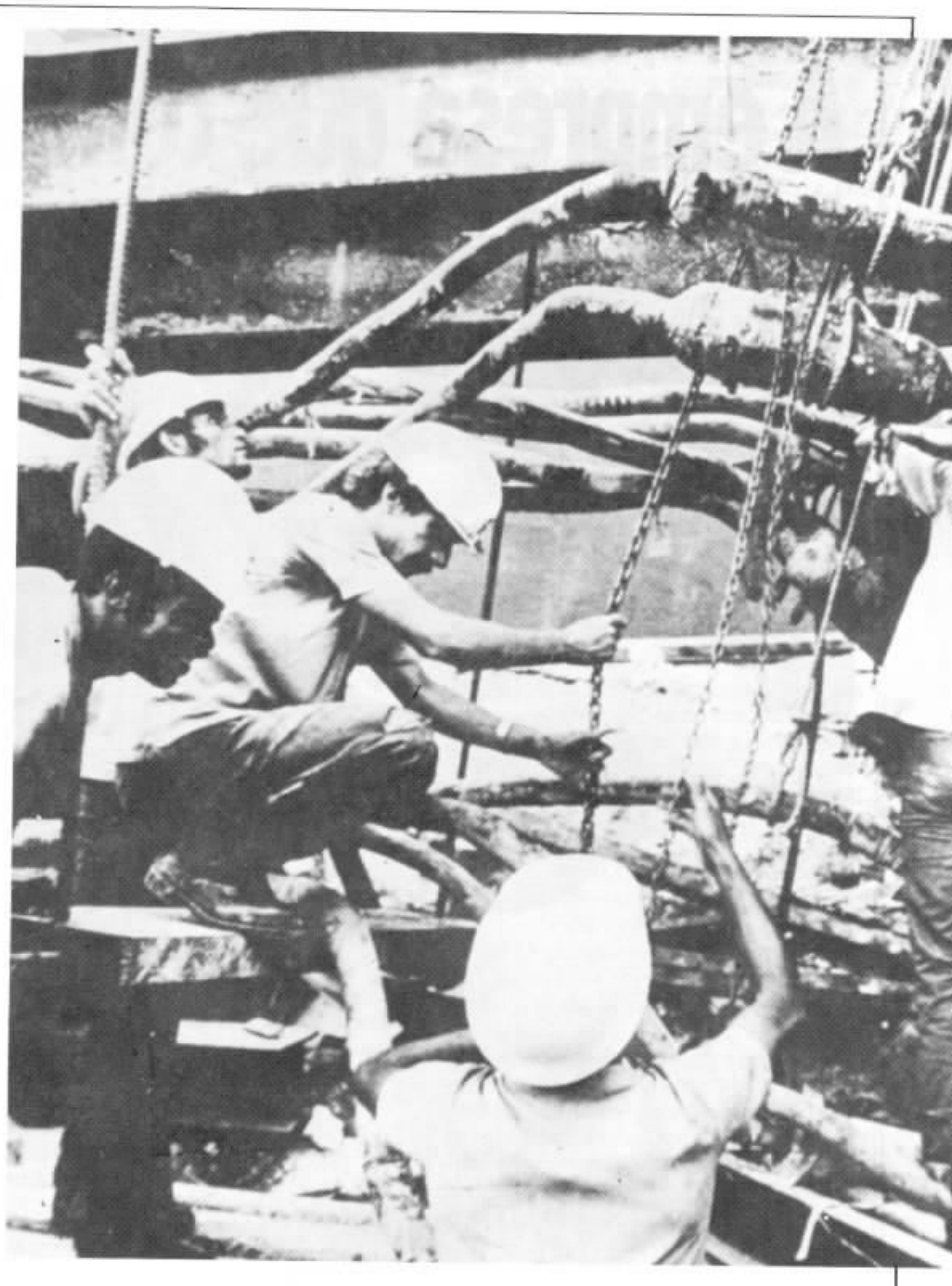
A importância da criação de uma tecnologia brasileira no setor das telecomunicações pode ser nitidamente sentida pela diminuição das importações feitas pelo Sistema Telebrás: em 1971, o STB importou um total de US$ 300 milhões; em 1981, as importações não passaram dos US$ 30 milhões, em conseqüência do trabalho desenvolvido principalmente pelo CPqD e pela determinação de que os equipamentos sejam fabricados no Brasil, ainda que com tecnologia importada.

O lançamento do satélite doméstico brasileiro – Brasilsat, previsto para 1985, também contribuirá efetivamente para a economia de divisas, já que deixaremos de alugar canais do sistema americano Intelsat. Além disso, o satélite doméstico permitirá que os serviços de telecomunicações cheguem a regiões isoladas, cobrindo assim os 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 ainda se faz por meio dos satélites do Intelsat, através do aluguel de três transmissores. O Brasilsat, ao contrário, porá 24 transmissores a serviço dos brasileiros, a custos mais baixos que o Intelsat. Com isso, as TVs educativas poderão, por exemplo, chegar a pontos distantes do País com suas aulas. Por meio dos canais do satélite doméstico será também possível fazer 28 mil ligações telefônicas simultâneas, o triplo do volume atual do tráfego telefônico entre Rio e São Paulo. ●

A empresa que conquistou o Rio

Um balanço das realizações da Telerj nos últimos anos aponta hoje um quadro bastante positivo para a situação dos serviços telefônicos no Estado do Rio de Janeiro. De um período crítico e estagnado, a Empresa partiu para uma mudança radical em sua estrutura: recuperou a rede externa, consolidou a imagem pública e implantou uma série de serviços que, além de prestarem um melhor atendimento, resultam em receita adicional. O aperfeiçoamento técnico-operacional é uma meta constante. Ao mesmo tempo, a Telerj caminha lado a lado com o que há de mais moderno em termos de tecnologia de telecomunicações. E os resultados aqui estão: quase 1 milhão e 300 mil telefones instalados e bons índices de qualidade.



O acidente no Catete, em 1978, provocou a interrupção de 50 mil aparelhos e afetou a comunicação entre o centro e os bairros da zona sul.

Domingo, 5 de fevereiro de 1978. O Rio está em pleno carnaval. No fim da tarde, nas arquibancadas da Rua Marquês de Sapucaí, foliões e turistas aguardam com ansiedade o início do desfile das escolas de samba. As atenções da maioria da população se voltam para o acontecimento. Na esquina das ruas do Catete e Dois de Dezembro, uma explosão acidental derruba uma ponte de concreto, parte das paredes de alguns prédios e a fachada de um banco. Em conseqüência, os bairros do Catete, Glória e Flamengo ficaram sem água, luz, gás e telefones. A explosão, ao atingir as galerias subterrâneas, danificou mais de 20 cabos de assinantes e paralisou 50 mil telefones. Seis cabos-tronco, também atingidos, interromperam grande parte do tráfego telefônico na Zona Sul, afetando a comunicação entre Centro e Flamengo, Centro e Copacabana, Centro e Botafogo e Flamengo e Botafogo.

O acidente, considerado o mais grave já enfrentado pela Telerj, mobilizou todos os recursos necessários para os reparos. No entanto, as equipes só puderam iniciar os trabalhos na tarde de quarta-feira de Cinzas, depois de removidos os 30 mil metros cúbicos de água e 100 mil metros cúbicos de entulho. Enquanto as empreiteiras retiravam os escombros, as equipes da Rede traçavam uma linha de ação, que permitisse, no mais curto prazo possível, a recuperação da área e do sistema de telefonia.

Em edital publicado nos jornais, a Telerj assumiu o compromisso de normalizar a situação, o que foi cumprido, antes do prazo previsto de 60 dias. A Empresa expressou, na ocasião, publicamente, seu reconhecimento pela compreensão dos usuários e assinantes, que colaboraram diminuindo o número de chamadas e limitando o tempo das conversações telefônicas entre Centro e Zona Sul, evitando maior congestionamento das linhas.

Os aparelhos voltaram a funcionar, mas os serviços telefônicos no Rio continuavam críticos, agravando-se de ano para ano. Os problemas vinham do tempo da antiga CTB. Enquanto a cidade do Rio de Janeiro experimentava um processo de explosão demográfica, não havia expansão da telefonia. A própria Empresa tinha consciência da situação: más condições do subsolo, pantanoso e cheio de lençóis d'água; estado precário da rede subterrânea, com cabos que ultrapassavam os 50 anos; e toda uma infra-estrutura desfavorável ao bom funcionamento dos telefones.

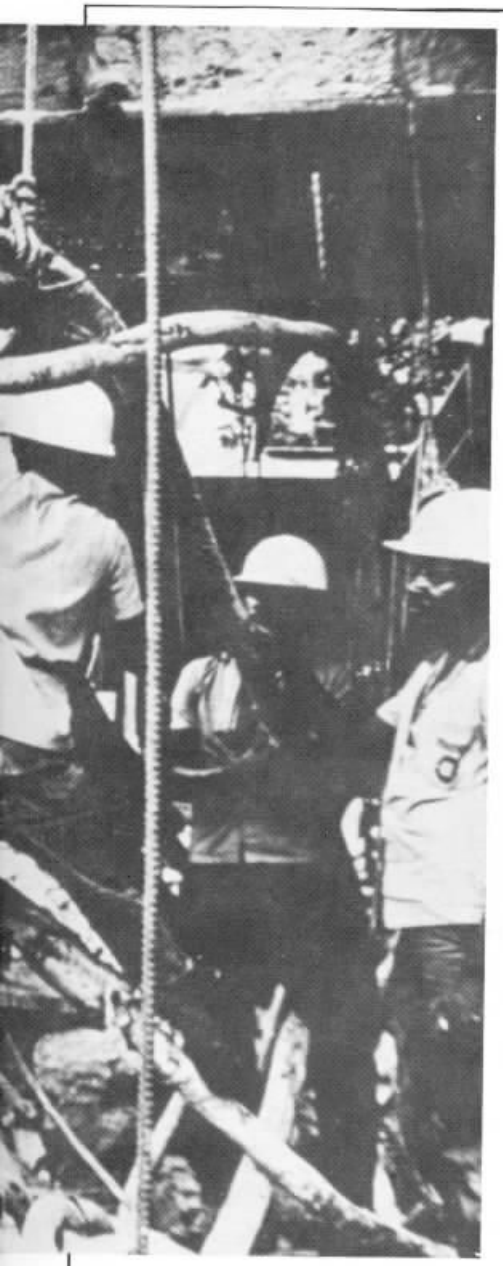
A VIRADA DE 79

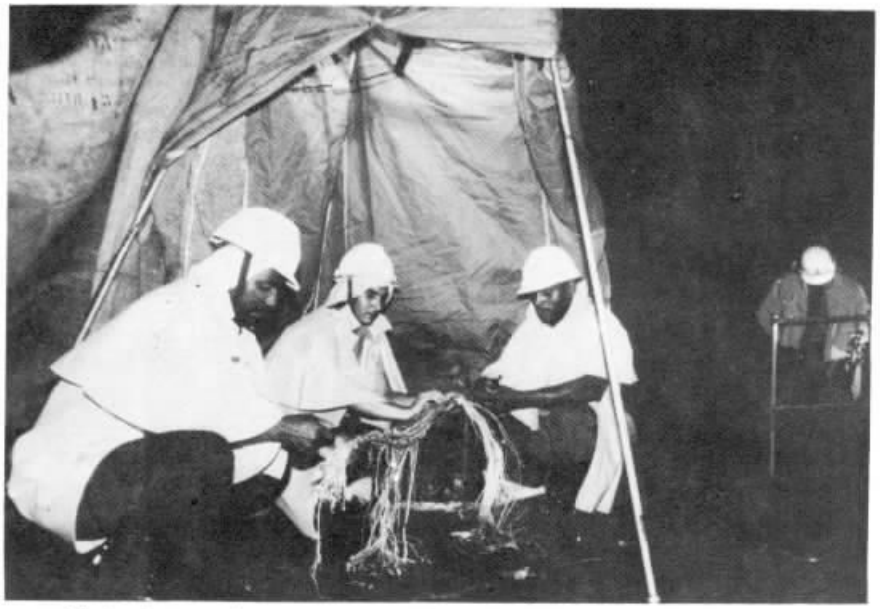
Abril de 1979. Quatorze mil telefones mudos – cerca de 2 mil há mais de 15 dias; equipamentos de assinantes e de estação cuja recuperação não se fazia em pelo menos cinco dias; 57 mil carnês de plano de expansão em atraso, muitos desde 1973. Nos meios de comunicação, o clamor público se manifestava contra a Telerj, não só através de assinantes e usuários, mas também em editoriais e reportagens, com críticas à ineficiência da Empresa.

Internamente, a desmotivação geral dos seus 16.300 empregados se refletia na própria qualidade do serviço. A rede era o melhor exemplo da crise em que estava mergulhada a Telerj: dos 580 cabos de assinantes só 48 tinham pressurização; 190 eram pressurizados apenas parcialmente e os restantes 292 estavam inteiramente sujeitos a infiltração das chuvas. A situação dos cabos-tronco não era melhor: só 150 eram pressurizados e os demais 62 não tinham qualquer proteção contra a umidade.

Em meio a este panorama a atual Diretoria da Telerj toma posse, reconhece publicamente os erros cometidos pela Empresa e promete sanear o serviço telefônico, pedindo um crédito de confiança aos assinantes, aos empregados e ao público em geral.

Abril de 1980. Todos os 580 cabos de assinantes e os 212 cabos-tronco haviam sido pressurizados; 47.794 carnês em atraso já tinham sido atendidos; o número de telefones interrompidos, que por força das novas chuvas chegou a mais de 35 mil, em maio do ano anterior, e já baixara, graças





Melhoria na rede externa, uma das prioridades traçadas pela atual Administração.

ao esforço de recuperação planejado, em setembro, para 778, era então de apenas 384, sendo que nenhum há mais de sete dias; a recuperação dos equipamentos de assinantes e de estação passou a ser feita em apenas 24 horas e, em casos excepcionais, no máximo em 72 horas. Uma serie de medidas de cunho social e profissional transformou os empregados, antes desmotivados, nos responsáveis pela obtenção do maior índice de produtividade da Empresa dentro do Sistema Telebrás.

Esta virada da Telerj em apenas um ano prosseguiu sem interrupção nos meses seguintes. A Empresa ,conquistou a confiança de seus empregados, dos assinantes e do público em geral. Pesquisa realizada na época, no Rio, revelou que a maioria absoluta dos entrevistados considerava de boa qualidade os serviços prestados. E o próprio ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, citou publicamente a Telerj como "o melhor exemplo de recuperação de uma empresa de serviços telefônicos"

Como ocorreu essa virada de 180 graus? Certamente, milagres não existem no universo das telecomunicações. O grande segredo da Telerj foi a propria administração da Empresa: planejada e disposta a corrigir antigas falhas e a mudar inteiramente a sua imagem. E, ao assumir a presidência, Nelson Souto Jorge estabeleceu três objetivos basicos: a melhoria da rede, o respeito ao assinante e a satisfação do empregado.

PLANO DE EMERGÊNCIA

A colocação em prática de um plano de emergência para a recuperação de telefones interrompidos estabeleceu como metas nos casos de defeitos em cabos os seguintes prazos em 1979: até 30 de junho, não haveria telefones interrompidos por um periodo superior a 30 dias; até 30 de agosto, os telefones seriam recuperados dentro de no maximo 30 dias, a maioria dos quais em apenas 15 dias; até 30 de setembro, não haveria interrupção por mais de oito dias; e a partir de 18 de outubro, este prazo seria diminuido para um maximo de sete dias. Todas essas metas foram alcançadas em menos de seis meses.

Os defeitos em equipamentos de assinantes ou de estação, que muitas vezes levavam mais de cinco dias para serem reparados, passaram a ser recuperados

DIÁLOGO QUE FAZ AMIGOS

Maria José Pacheco Souza Silva trabalha na Telerj há sete anos. É assistente comercial da OIS-362, em Nova Iguaçu, onde lida com os grandes usuários, que dispõem de linhas de telex, PABX, PBX e KS. Em sua seção trabalham seis pessoas, que atendem o público, registram contratos e fazem visitas de inspeção. "Recebemos pedidos de serviços, instalação de novos ramais e orientamos os grandes usuários sobre os tipos de equipamentos que podem ser utilizados em suas empresas", diz.

Sempre em contato com o público, Maria José afirma que a crescente preocupação da Telerj com os usuários vem recebendo muitos elogios. "As pessoas telefonam, cumprimentando pela rapidez e presteza do atendimento e realização dos consertos. Fico satisfeita, pois sei que agora temos mais meios de resolver os problemas que surgem." A criação de novos serviços, como a prática que regula o atendimento dos assinantes fora de sua região, é um dos exemplos citados pela assistente comercial: "Qualquer pessoa, estando em Nova Iguaçu por exemplo, pode solicitar algum serviço para o seu telefone instalado em Copacabana."

A substituição de cabos antigos por novos e a arrumação das caixas subterrâneas garantiram a qualidade do serviço.

em 24 horas, a partir do momento da reclamação. O reparo de linhas privadas também foi incluído no programa de emergência, o que permitiu reduzir de 15 dias para 72 horas o tempo médio de conserto.

A pressurização da rede telefônica, considerada fator fundamental para o fim do problema dos telefones interrompidos em conseqüência das chuvas, foi totalmente concluída no final de 79. O sistema consiste na injeção de ar seco ou gás sob pressão no interior dos cabos. Assim, com o aparecimento de qualquer rachadura, a pressão interna, por ser maior do que a externa, dificulta a penetração da umidade, alertando o possível local do vazamento e eliminando, conseqüentemente, o defeito no telefone.

Paralelamente à pressurização, a Empresa concentrou seus esforços na substituição de cabos antigos – responsáveis pelo grande índice de defeitos –, na arrumação de 540 caixas subterrâneas e na eliminação de cerca de 9 mil emendas provisórias em cabos subterrâneos. Todas essas medidas tiveram por objetivo tornar a pressurização realmente efetiva e garantir a qualidade do serviço telefônico do Rio.

EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS

A introdução de equipamentos eletrônicos foi também decisiva na manutenção preventiva. Entre eles, estão os *carriers* de assinante, que permitiram a ampliação do número de assinantes sobre a rede externa existente. Só em 1979, a Telerj implantou 6.350 equipamentos deste tipo, com um ganho de 249 por cento sobre o volume anteriormente em serviço. Hoje, esse total se eleva para 20.313 *carriers*, sendo 19.235 sistemas monocanais e 1.078 sistemas multicanais.

A rede da Telerj recebeu também PCM via cabo, um dos sistemas de transmissão mais utilizados no mundo. Sua principal vantagem é reforçar o entroncamento entre centrais telefônicas, representando uma economia de 28 pares físicos por sistema e permitindo 30 conversações telefônicas em apenas dois pares de fios. Atualmente, estão instalados 157 sistemas PCM em cabos de pares e outros 35 estão em fase de implantação, interligando as centrais de Ipanema, Leme, Leblon, Praia, Botafogo, Floriano, Cidade Nova, Arcos, Ramos, Engenho Novo, Engenho de Dentro e Maracanã.

Outro equipamento eletrônico introduzido na Telerj é o rádio-enlace digital, em 34 Mbits, já em operação em nove rotas do Rio de Janeiro. Esse sistema permite a interligação de estações telefônicas sem meio físico, deixando-as imunes a interrupções causadas por acidentes na rede. Os sistemas via rádio digital estão de acordo com a tendência mundial de se digitalizar a rede externa, como passo intermediário para a rede digital de serviços integrada.

A cidade do Rio de Janeiro, devido à sua topografia, não favorece, entretanto, ao emprego de enlaces com visada direta. Foi necessário então escolher um ponto que permitisse aos sistemas via rádio digital serem roteados às suas estações terminais. Assim, ficou determinado que o ponto seria sobre as cadeias de montanhas do Sumaré, tornando possível as ligações entre as estações telefônicas da Zonas Norte, Sul e Centro da cidade.

A estação rádio Sumaré, em fase de inauguração, ocupa um prédio de quatro

Estação rádio Sumaré: avanço no sistema de transmissão da cidade do Rio de Janeiro.

pavimentos e tem uma área total de aproximadamente 800 metros quadrados. Além de permitir a interligação entre as diversas estações telefônicas da Capital, possibilita a ligação com os telefones da área da Cetel. Outros serviços se utilizarão da nova estação, como telefonia móvel, rádio VHF para viaturas de manutenção da rede e LP's de grandes usuários na faixa de UHF.

CONVÊNIO COM O METRÔ

Outra medida para melhorar o serviço telefônico foi o convênio assinado entre a Telerj e a Companhia do Metropolitano do Rio de Janeiro, para dinamizar o relacionamento entre as duas empresas, no sentido de resolver nas áreas de planejamento, projeto e construção das linhas do metrô, os problemas relacionados a remanejamento, ampliação e melhoria da rede telefônica da Telerj.

A principal finalidade do convênio foi estabelecer um planejamento integrado para remanejar a rede de telefonia nas rotas implantadas pelo Metrô. A Telerj forneceu todo o material previsto nos remanejamentos de rede e caixas telefônicas e providenciou com o apoio do Metrô, junto aos órgãos federais, estaduais e municipais, as licenças e autorizações necessárias à execução dos serviços de sua responsabilidade.

TESTEMUNHO DE UM CLIENTE

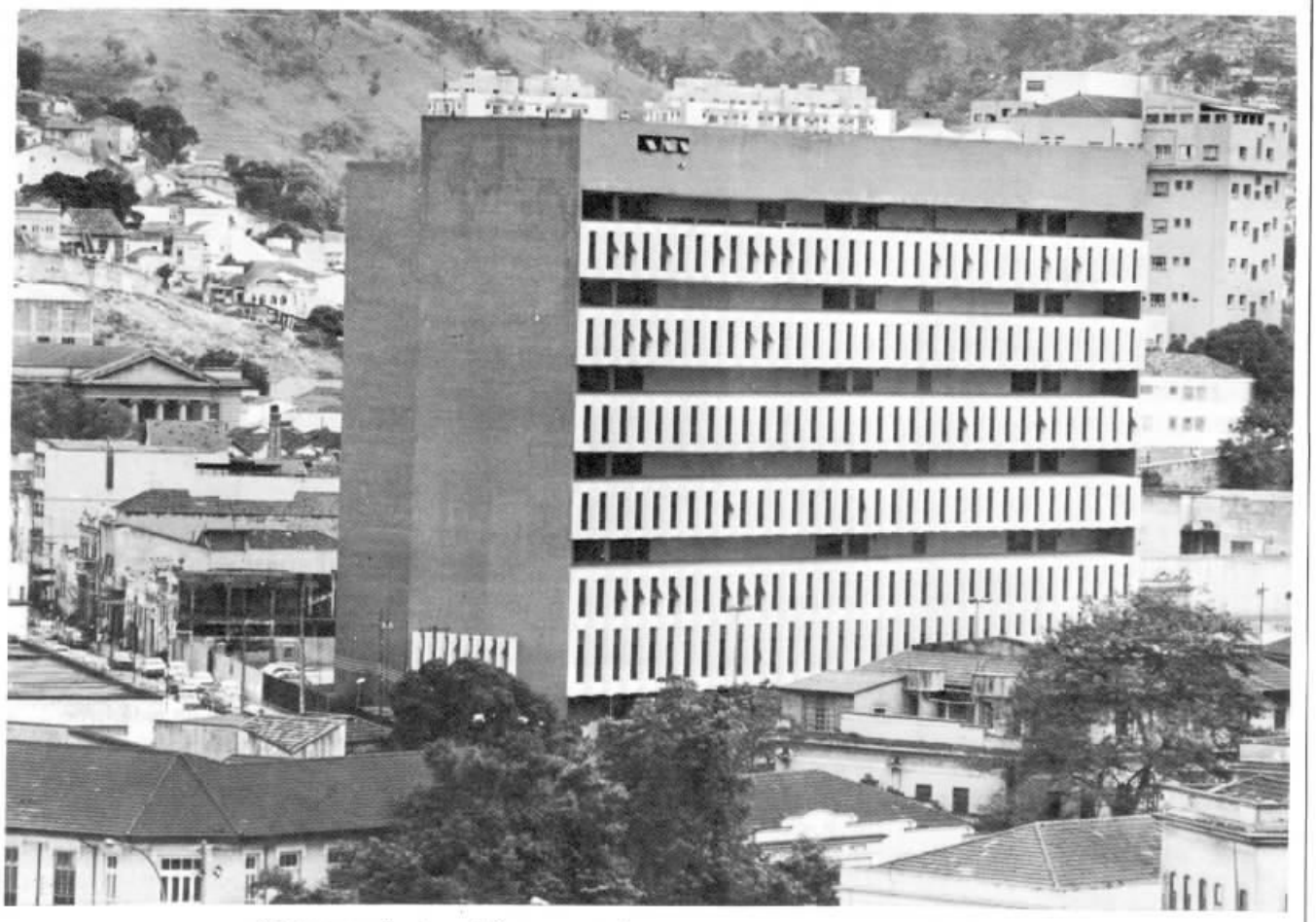
Paul Richard Klien é o diretor-presidente da Transportes Fink S.A. A empresa, fundada por seu sogro em 1924, dispõe de filiais em 14 Estados, em vários países da América do Sul e emprega mais de 800 pessoas. Realizando em média 100 mudanças por dia, depende muito do bom funcionamento do sistema telefônico. "Nosso primeiro contato com o cliente é feito por telefone. Por isso, é preciso que ele funcione bem", afirma.

Há pouco tempo, a Fink mudou suas instalações da Avenida Rio Branco para a Rua Senador Dantas, no centro do Rio. "Depois de 30 anos no mesmo local, houve necessidade de uma mudança. Não podíamos ficar um só dia sem telefone, por isso recorri à Telerj para fazer a transferência", diz Klien. Por não conhecer a estrutura da empresa, o diretor-presidente da Fink não sabia a quem solicitar a realização do trabalho, o que fez com que a operação demorasse um pouco. "Mesmo assim não ficamos sem telefone. A Telerj nos atendeu de forma rápida, eficiente e cortês."

Para evitar que seus clientes – vindos de outros Estados para o Rio de Janeiro – tenham dificuldade em obter transferência de telefones, Klien propôs à Telerj a elaboração de um folheto explicativo. "Numa grande empresa, nem sempre sabemos a quem nos dirigir. O folheto esclareceria estas dúvidas, evitando que se perca tempo em filas."

Klien considera fundamental o entrosamento cliente-empresa: "Procuro estar sempre em contato com meus clientes para saber se o atendimento foi satisfatório. Assim, acho ótima a idéia da visita de assinantes desenvolvida pela Telerj, pois se enquadra nesta filosofia."

A Fink tem uma mesa PABX com 10 troncos, além de oito linhas diretas. "Antes tínhamos muitos problemas, principalmente de cabos danificados. Hoje em dia não temos mais. A Telerj faz todo o possível para nos atender. E sua equipe está sempre voltada para a satisfação do usuário."



A inauguração de prédios e centrais concorreu para acelerar a entrega dos carnês do plano de expansão.

Através do convênio, foi criada na Telerj a Seção de Atendimento ao Metrô (SAM), que deixou de funcionar no início de 83, com o término das frentes de trabalho do Metrô carioca. O SAM atuou em 61 lotes e prestou uma grande contribuição ao sistema telefônico da cidade do Rio de Janeiro.

O RESPEITO AO ASSINANTE

A insatisfação dos assinantes foi outro grande problema encontrado em 1979 pela Diretoria da Telerj. Entre as queixas, divulgadas através de cartas do público aos jornais e do noticiário da imprensa, uma aparecia com destaque: o atraso na entrega dos telefones. Na ocasião, havia um total de 57 mil carnês a serem atendidos. Diante dessa situação, foi estabelecido um intenso programa, baseado em outro objetivo prioritário: o respeito ao assinante. A Telerj intensificou a instalação de telefones e, já em outubro daquele mesmo ano, 24 mil carnês do plano de expansão tinham sido atendidos.

Uma nova filosofia no sistema de cadastramento de novos assinantes modificou inteiramente o critério de comercialização de telefones. A Telerj passou a estudar a viabilidade técnica para a instalação dos telefones nas áreas solicitadas, e os inscritos só começariam a pagar após a confirmação do pedido. Com esse sistema, embora o prazo para instalação do telefone fosse de 24 meses, em áreas que apresentavam facilidades na rede externa, os aparelhos passaram a ser instalados em 30 dias.

A inauguração de prédios e centrais telefônicas na cidade do Rio de Janeiro também concorreu para acelerar a entrega de telefones. E já em 1980 surgiram os primeiros resultados. Entre janeiro e outubro daquele ano, a Telerj instalou na Capital 34 mil telefones – um aparelho de três em três minutos, contadas as horas úteis do período – alcançando, com dois meses de antecedência, a meta prevista para o final do ano: o atendimento de todos os carnês com prazo vencido. Outras metas foram alcançadas antes do prazo previsto:

Nas lojas de atendimento, a satisfação do público com o novo critério de comercialização de telefones.

a instalação de 9 mil linhas privadas, o rearranjo de 137.400 linhas internas (no programa de manutenção nas caixas terminais de prédios) e a instalação de 250 novos telefones públicos.

CENTRAIS DE ALTO TRÁFEGO

Em projeto pioneiro no Brasil, a Telerj ativou quatro centrais telefônicas de alto tráfego nas estações Santa Rita e Arcos. Consideradas da maior importância, essas centrais reduziram significativamente o congestionamento de linhas telefônicas no Centro, melhorando o desempenho de todo o sistema telefônico da Capital.

Com grande flexibilidade de utilização, maior capacidade de escoamento de tráfego por linha e maior velocidade de comutação, as novas centrais trouxeram outras vantagens: a separação completa dos fluxos de tráfego telefônico de entrada e saída, permitindo a divisão adequada do tráfego cursado pelos troncos de entrada, troncos de saída e troncos bidirecionais das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCT's). A distribuição desses troncos pode ser alterada sem substituição de tronco-chave, que resulta em melhor equilíbrio na distribuição do tráfego.

Cada central de alto tráfego tem três prefixos. Os das centrais ativadas na estação Santa Rita são: 276, 296 e 261; 271, 291 e 211. Em Arcos, 272, 292 e 212; 277, 297 e 217.

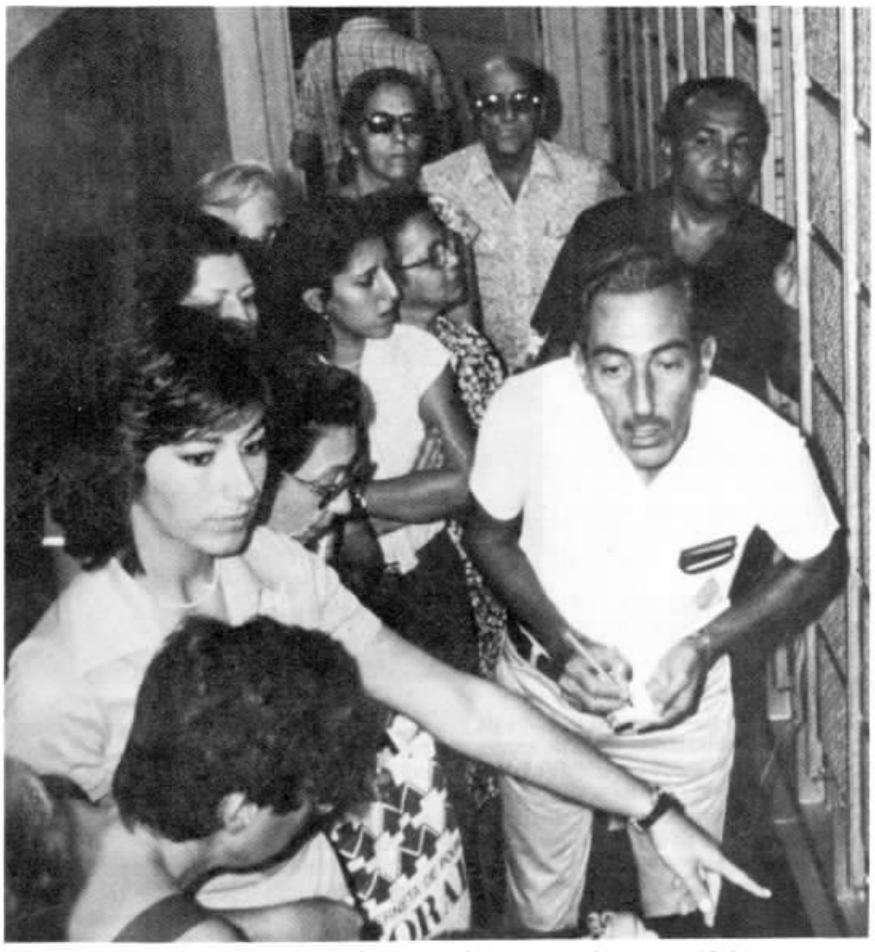
As centrais de alto tráfego permitiram um remanejamento inédito na telefonia mundial, abrangendo um total de 50 mil aparelhos. O trabalho é realizado à medida que são liberados terminais de assinantes transferidos para uma das centrais de alto tráfego.

Essa alternativa de expansão a médio prazo na rede telefônica é denominada *corte de área*. Foi realizado em diversos bairros do Rio e os assinantes, em conseqüência, tiveram os números de seus telefones trocados. Com isso, os números antigos foram destinados a assinantes que aguardavam o atendimento de carnês ou mudança de endereço.

ATENDIMENTO EFICAZ

Dentro da meta assinante respeitado, uma das primeiras medidas adotadas pela atual diretoria foi a criação da Divisão de Relações com a Comunidade, dentro do Departamento de Comunicação Social. Seu objetivo é suprir uma lacuna no diálogo entre a Empresa e o público, que não tinha a quem recorrer depois de vencidas as primeiras instâncias (unidade comercial ou serviço de consertos).

Essa Divisão é responsável por duas outras iniciativas, que continuam sendo adotadas até hoje com sucesso: o Encontro com o Presidente, dando aos assinantes a oportunidade de dialogar com o presidente Nelson Souto Jorge e o programa de visitas a centrais telefônicas, através das quais os assinantes podem esclarecer dúvidas e verificar o funcionamento de seus contadores de pulsos.



Durante as visitas às centrais, os assinantes esclarecem dúvidas e verificam o funcionamento de seus contadores de pulsos.

INCENTIVO DA FAMÍLIA

Shirley de Lacerda Barreto trabalha há três anos como telefonista da Telerj no serviço 102, fornecendo informações aos usuários a respeito dos telefones que não constam da lista.

Shirley explica que o trabalho é fácil e o serviço automático. A partir do nome do assinante e da área, ela pode acionar um banco de dados computadorizados para fornecer a informação solicitada, que a telefonista lê e dita para o assinante.

"Gosto de trabalhar na Telerj por tudo que ela oferece aos empregados, as atividades de esporte e lazer, a ótima solidariedade das colegas e o bom ambiente de trabalho."

Shirley é solteira e mora com a família em Campo Grande, gastando uma hora e meia para vir ao trabalho na central da Rua Alexandre Mackenzie, próximo à Presidente Vargas.

"De ônibus não dá mais para vir, está muito caro, mas o trem é rápido e muito tranqüilo".

Em casa seu irmão e sua irmã incentivam muito o seu trabalho e apenas os pais reclamam um pouco quando a filha precisa trabalhar aos sábados e domingos.

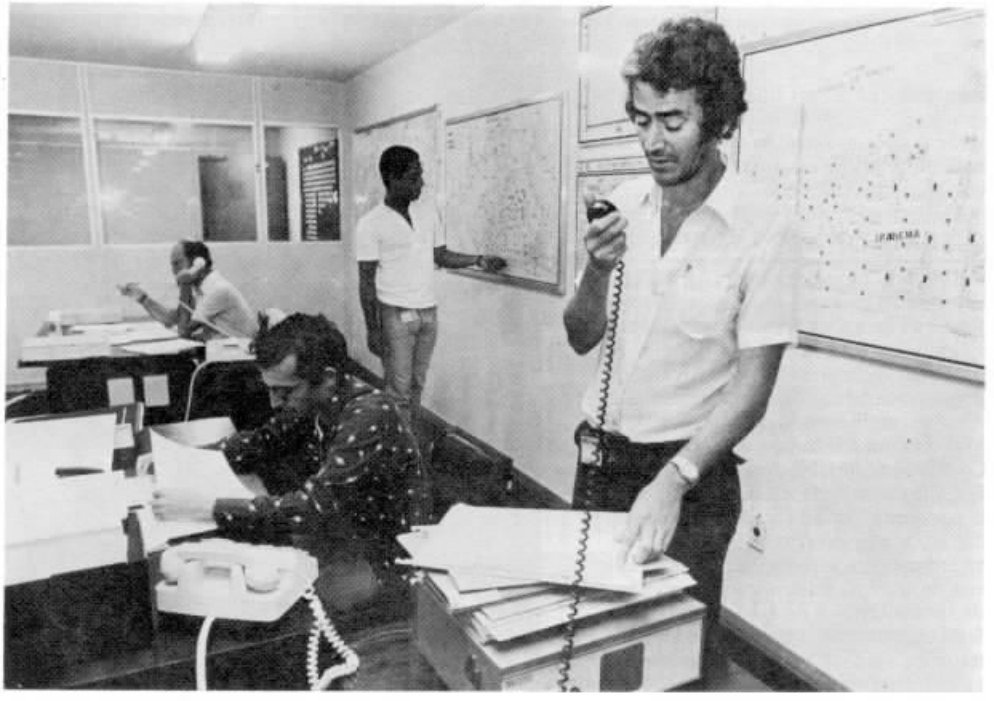
No Dia da Telefonista, Shirley se lembra do almoço com o presidente e as homenagens recebidas pelo telefone. "Teve um grupo que ligou cantando parabéns pra você pelo telefone. Só não chorei porque

as colegas estavam olhando e eu fiquei com vergonha, mas que deu vontade, deu".

O trabalho é feito em turnos alternados, de seis horas de duração, e Shirley explica que as telefonistas casadas trocam às vezes de horário com as colegas, quando precisam olhar os filhos à noite. "São todas muito solidárias e se ajudam muito."

Nas horas vagas Shirley gosta de ler, ir à praia, ao cinema ou ao teatro. "Meus livros favoritos são de Agatha Christie. No cinema, eu prefiro os filmes românticos, tão raros hoje em dia".

Freqüentadora assídua do Teatro João Caetano, ela lembra com saudade dos espetáculos da série seis e meia, que assistiu com entusiasmo.



Centro de Manutenção da Rede: eficiência e velocidade nos pedidos de serviços e reclamações de consertos.

As mudanças de endereço, pedidos de extensão, fios espiralados, troca de aparelhos, informações sobre planos de expansão, reclamações de contas e de defeitos passaram a ser obtidos rapidamente, pelo telefone, dentro da nova filosofia adotada pela Telerj: os Centros de Operações, que funcionam nas estações telefônicas.

Cada Centro de Operações reúne, em um só local, os setores de estatística, estudos da rede, programação, triagem, despacho, exame de linha e um de facilidades, capaz de analisar as condições técnicas para instalações mais rápidas. Isso permite que eles funcionem como um advogado do usuário, fazendo com que sejam cumpridos os prazos assumidos, através de providências diretas e urgentes junto aos demais órgãos da Empresa.

Como apoio aos Centros de Operações, passaram a funcionar os Centros de Manutenção da Rede (CMRs) que dão maior velocidade e eficiência ao atendimento aos pedidos de serviços e reclamações de consertos.

A implantação do serviço de auxílio às listas telefônicas – 102/121 – totalmente computarizado, em substituição ao rotativo/manual, foi mais um passo decisivo para a concretização do objetivo *assinante respeitado*. O sistema fornece, em poucos segundos, informações sobre telefones da Telerj e Cetel pelo código 102, para os usuários da Capital, e 121 para as localidades do sistema DDD.

A concentração de esforços na redução dos altos índice de PAB (perda do assinante B) é outra medida da Telerj para melhorar a qualidade da telefonia, pois, além da evasão de renda para a empresa operadora, esses altos índices provocam o descontentamento do assinante, que não consegue completar suas chamadas.

Uma avaliação estatística forneceu aos técnicos da Telerj o indicador PAB, que em fevereiro de 1981 estava para a Empresa na ordem dos 50 por cento. Isso significava que a metade das chamadas destinadas à rede da Telerj eram perdidas, enquanto a média nacional estava em 44 por cento. Com a aplicação de métodos eficientes, a Telerj conseguiu reduzir a taxa de PAB para 42,1 por cento, em julho de 1983. A meta estipulada para dezembro próximo é de 41,6 por cento.

Todas essas medidas surtiram efeito nos próprios indicadores operacionais.

Serviço de Auxílio às Listas 102/121: outro passo decisivo para a concretização da meta assinante respeitado.

Os indicadores operacionais alcançaram resultados expressivos, dentro dos padrões fixados pela Telebrás.

Com relação ao item solicitações de consertos/100 telefones, em dezembro de 80, a Telerj detinha a marca de 12 solicitações, tendo baixado para 8,2 por cento, em 1981; 6,8 por cento em 1982, e 5,6 por cento, em julho de 1983.

Quanto ao tom de discar, dentro dos três segundos estabelecidos de acordo com as metas da Empresa, em dezembro de 80, a Telerj o atingiu em 96,1 por cento; em dezembro de 81 e 82, 98 por cento, e em julho de 83, 98,7 por cento.

O atendimento de serviços especiais, que em dezembro de 80 estava em 88,2 por cento, passou para 92,2 por cento em dezembro de 81; 91,5 por cento em dezembro de 82, e 92,8 por cento, em julho de 83.

TELEFONES PÚBLICOS

Há 11 anos, mais precisamente no dia 20 de janeiro de 1972, a Telerj lançou no Rio de Janeiro, o primeiro telefone público. Apelidado, carinhosamente, pelos cariocas de *orelhão*, o aparelho passou a integrar a paisagem da cidade. Aos poucos, a Empresa implantou outros tipos de telefones públicos, como o orelhinha, instalado nos pátios das escolas e destinados às crianças; o orelhão em favela; o orelhãozinho, para deficientes físicos; o orelhão com DDD, que possibilita a Discagem Direta à Distância; e os TP's móveis, colocados em kombis e destinados a eventos especiais, como carnaval, grandes jogos no Maracanã, Grande Prêmio Brasil e em outras ocasiões.

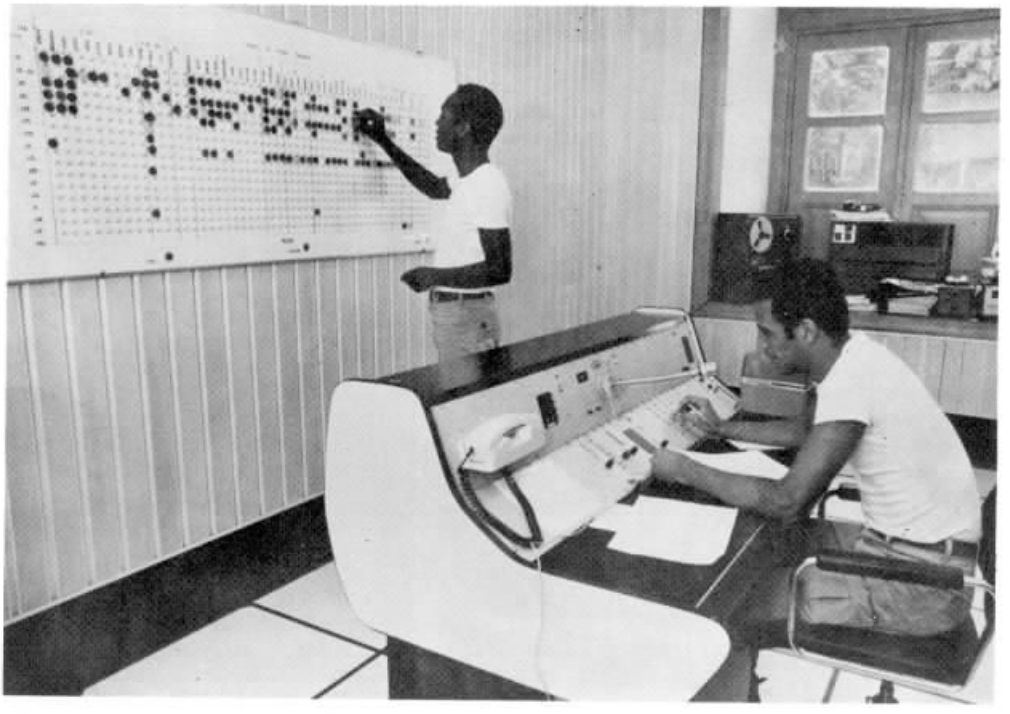
Dentro do programa de popularização da telefonia, a Telerj introduziu um novo tipo de telefone público; o orelhão comunitário, que emite e recebe chamadas e atende, prioritariamente, às populações carentes, que até então não tinham meios de receber ligações telefônicas em situações de emergência. O primeiro orelhão comunitário do Estado foi instalado no Parque Oswaldo Cruz, em Manguinhos, onde moram mais de duas mil famílias.

INTERIORIZAÇÃO

A interiorização da telefonia, de acordo com a política traçada pelo Governo Federal, é um dos grandes objetivos estabelecidos pela Telerj. A modernização no interior, acompanhando o crescimento sócio-econômico da região, inclui novos prédios e centrais telefônicas, substituição de equipamentos, ampliação da rede externa, maior número de telefones públicos e acesso aos sistemas DDD e DDI.

Uma retrospectiva dos fatos mais importantes que marcaram a atuação da Telerj nos últimos anos inclui, necessariamente, um acontecimento muito especial: o Estado do Rio de Janeiro se tornou pioneiro na automatização dos serviços em

Dentro do programa de popularização da telefonia, o orelhão comunitário foi muito bem recebido entre as populações carentes.



Os códigos especiais de três dígitos, como o do Corpo de Bombeiros, facilitam a vida de toda a comunidade.

todas as 64 sedes municipais. O marco foi atingido com a inauguração, em 24 de junho de 1982, de quatro centrais telefônicas no Interior: Cambuci, Itaocara, Rio Claro e Guapimirim (distrito de Magé).

O acontecimento, saudado com alegria pelo presidente Nelson Souto Jorge e por todos os diretores, recebeu destaque nos pronunciamentos do ministro das Comunicações, Haroldo Corrêa de Mattos, e do presidente da Telebrás, José Antonio de Alencastro e Silva, presentes à inauguração simultânea das cinco centrais, que teve como ponto central, a Estação São Cristóvão. Nela funciona a central telefônica 580, a primeira do tipo PC-1000 D, fabricada no País. Sua entrada em operação assinala um 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.

Atualmente, a Empresa continua dando prioridade ao projeto da interiorização através da implantação da telefonia automática nas sedes distritais e estendendo o atendimento a localidades mudas.

CÓDIGOS ESPECIAIS

Para prestar um atendimento cada vez mais eficiente aos seus usuários, a Telerj introduziu os códigos especiais de três dígitos. Entre os códigos de utilidade pública foram ativados: 190 (Polícia), 191 (Central de Informações da Previdência), 193 (Corpo de Bombeiros), 194 (Detran), 195 (Cedae), 196 (Light), 197 (Gás), 198 (Sunab) e 199 (Defesa Civil). Por serem considerados de maior importância social, as ligações para os códigos da Polícia, Corpo de Bombeiros e Defesa Civil não são tarifadas.

A Telerj implantou, também, serviços especiais que resultam em receitas adicionais e, ao mesmo tempo, facilitam a vida de toda a comunidade. São os seguintes: 130 (Hora Certa), 132 (Teletempo), 133 (Fonenotícias), 134 (Serviço Despertador), 135 (Telegrama Fonado), 138 (Tele-Horóscopo) e 139 (Teleconto).

EM DIA COM A INFORMÁTICA

Durante os últimos anos, a Telerj acompanhou, atentamente, o desenvolvimento da informática. A inauguração do Centro de Processamento de Dados, localizado na Rua General Polidoro, em Botafogo, permitiu a montagem de uma completa estrutura de prestação de serviços aos órgãos da Empresa, dotada dos mais modernos recursos de equipamentos e mantendo uma equipe técnica altamente capacitada para desenvolver, implantar e operar seus sistemas.

Embora as facilidades de teleprocessamento estivessem sendo utilizadas desde 1974, só um ano depois a Telerj deu o passo decisivo no campo da informática: desenvolveu uma significativa rede de teleprocessamento, orientada tanto para aplicações de nível operacional como para os níveis gerenciais da Empresa.

Outro importante trabalho realizado no setor foi a criação e integração dos bancos de dados centrais. Todo este processo

As chamadas para o Centro de Operações da Polícia Militar aumentaram com a inauguração do código 190.

O Centro de Processamento de Dados, em Botafogo, coloca a Telerj em dia com o que há de mais moderno na área de informática.

passou a ser empregado no apoio ao planejamento, controle, operação e gerência da Empresa.

Hoje, os sistemas de informações dispõem de facilidades de consultas *on line*, via terminal-video e teleimpressoras, acessando milhões de informações sobre os seus assinantes, rede de cabos, planos de expansão, acionistas, recursos humanos e materiais.

Um fato marcante foi a introdução, em julho último, da nova filosofia do processamento descentralizado/distribuído, utilizando minicomputadores. Significa processar a informação fora do centro computarizado da Empresa (General Polidoro), onde está instalado o sistema de grande porte. A grande vantagem do emprego do minicomputador é permitir o desenvolvimento de pequenos sistemas pelo próprio usuário, deixando os grandes sistemas para serem desenvolvidos pelo pessoal do Departamento de Processamento de Dados.

O primeiro minicomputador utilizado com essa finalidade – um Poly 201-DP – atende o Departamento de Métodos e Controle Operacional. Mais cinco equipamentos serão instalados em órgãos da Vice-Presidência, Diretoria Econômico-Financeira e Diretoria Técnica.

UTI, UM DESAFIO VENCIDO

Em dezembro de 1980, a Telerj apresentava a mais baixa taxa de UTI (Utilização de Terminais Instalados) entre as 10 maiores empresas do Sistema Telebrás: 78,6 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

OPERÁRIO-PADRÃO 83 VALORIZA DIÁLOGO

Para quem está acostumado a ir ao banco mais próximo e pagar todas as contas, fica até difícil imaginar como era há alguns anos, quando o cobrador ia pessoalmente, de casa em casa, para receber a conta telefônica. Era assim mesmo. Joaquim Gomes Barreto, operário-padrão 83 da Telerj, era cobrador-recebedor em Niterói, no início dos anos 60, quando a cidade tinha cerca de 15 mil telefones. Segundo Joaquim, "os cobradores não recebiam mais do que 20 por cento das contas. Os 80 por cento restantes vinham pagar diretamente na caixa, na rua São Pedro, formando filas imensas. Depois de encerrado o expediente para o público, fechávamos a caixa. Se sobrasse um único centavo era necessário repetir toda a operação".

Nas recordações de Joaquim Barreto, o banco era uma instituição que só funcionava para os grandes depósitos. O dinheiro era guardado na própria seção de cobrança, "num rudimentar cofre inglês, que podia ser aberto com um soco", diz ele. E as dificuldades de troco? As quantias eram "quebradas", o que, para Joaquim e seus colegas, complicava o troco e resultava em discussão com o assinante.

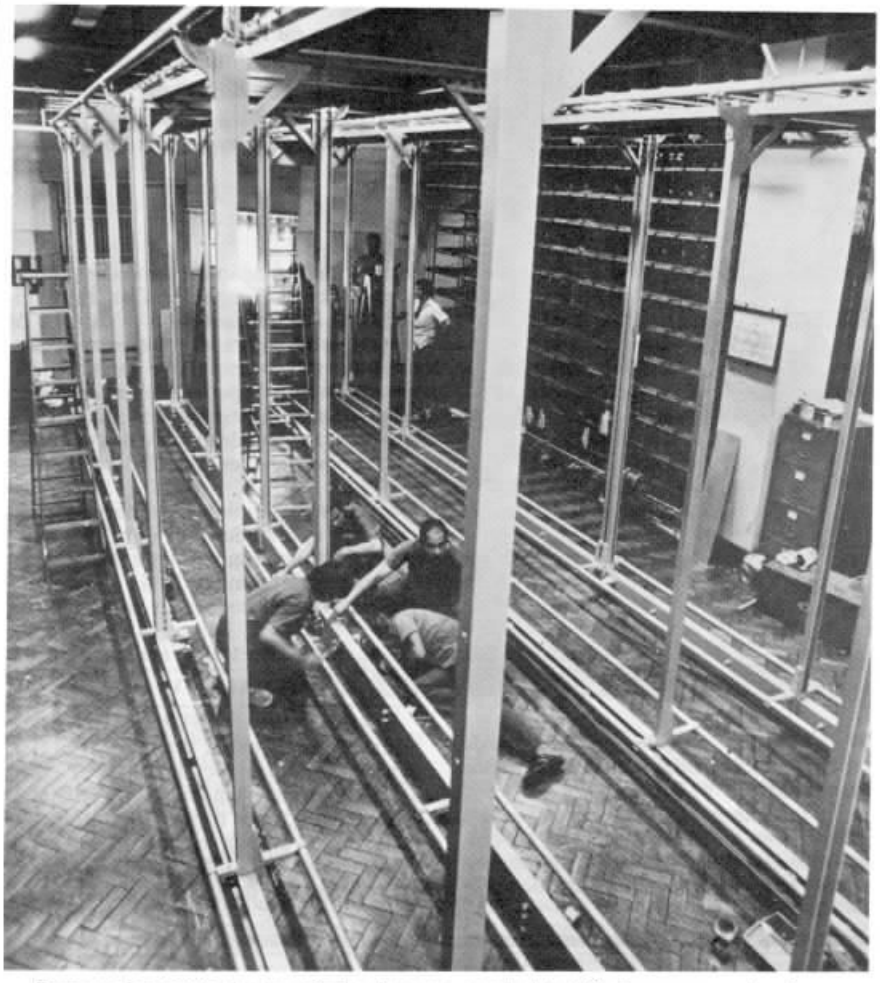
Muitas foram as vezes que tanto ele quanto seus colegas apresentaram a sugestão de arredondamento dos valores das contas telefônicas. "Mas não havia o costume de se ouvir o empregado, principalmente quando os chefes eram pessoas de outra mentalidade e impermeáveis às novas idéias", lembra Joaquim. Sem mágoas pelo passado, Joaquim abre um largo sorriso quando fala sobre os dias de hoje:

"Da centralização total passamos à fase do diálogo. Em caso de necessidade podemos ir até ao presidente da Empresa. Com a introdução da Caixa de Sugestões, temos certeza de que nossas idéias vão ser estudadas", assegura.

Com sua pasta repleta de dinheiro, Joaquim não temia assaltos e o desafio era enfrentar as estrada poeirentas do Interior para cobrar dos postos de serviço. Para ele, "ir a Pendotiba, Alcântara ou Rio do Ouro era uma verdadeira viagem."

Ainda segundo relato do operário-padrão, "as normas de segurança eram inexistentes". Para se ter uma idéia, diz ele, "o ajudante e o cabista arrastavam o carro-reboque com material sobre o trilho do bonde, manualmente". Outro exemplo de Joaquim: "Para verificar se havia ou não gás no interior da galeria subterrânea, só existia um explosímetro, importado, para servir a todo o Estado do Rio de Janeiro. Valia a experiência e o cuidado de cada um."

Joaquim Barreto enaltece as conquistas dos empregados em termos de alimentação, educação e habitação e reconhece a importância na mudança de filosofia de atuação da Empresa junto ao empregado. Para ele, uma simples mudança de nomenclatura demonstra essa evolução: "O que se pode dizer de uma época em que o nome feitor era aplicado ao atual cargo de encarregado?"



Remanejamento de terminais de uma central telefônica para outra é uma das medidas técnicas do Projeto UTI.

periodo, havia no Estado do Rio de Janeiro, 911.410 terminais em serviço.

Para modificar este quadro, a Telerj desenvolveu um projeto, no sentido de aumentar a taxa de Utilização de Terminais Instalados. 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.

Um intenso plano de trabalho foi elaborado pela Empresa, envolvendo uma série de medidas técnicas: liberação de terminais de reserva técnica sem prejuízo da reserva para atender a mudança de endereço dos assinantes; transformação de centrais convencionais em centrais de semi-alto tráfego – projeto pioneiro em todo o mundo –; engorda de órgãos nas centrais, no sentido de aumentar a capacidade de tráfego; e uma melhor distribuição de terminais, através do remanejamento de terminais de uma central telefônica para outra.

Todo este trabalho gerou um excelente resultado. A Telerj chegou ao mês de junho de 83 com uma taxa de UTI da ordem de 88,8 por cento, superior à meta fixada para dezembro próximo, estimada em 88,3 por cento.

O Projeto UTI, considerado um dos maiores desafios enfrentados pela empresa, está vencido. A nova posição permite um aumento da receita operacional e da receita do autofinanciamento, a colocação em serviço de 82 mil terminais e, conseqüentemente, um melhor atendimento ao assinante, com reflexos positivos na parte de carnês de planos de expansão e mudanças de endereço.

UM TALENTO NA ENGENHARIA

Chelomo Albagli trabalha na Telerj há 25 anos – desde os tempos da antiga Companhia Telefônica Brasileira – onde entrou por concurso como auxiliar técnico. Engenheiro eletricista, formado pela Universidade Federal Fluminense em 1962, atualmente está na Divisão de Implantação (TEC-2). Chelomo é um dos responsáveis pela implantação de novas centrais e criador de vários projetos, entre eles o de aproveitamento e remanejamento de equipamentos. "Tínhamos algumas centrais sem uso na Baixada Fluminense e que estavam em bom estado. Como precisávamos de mais nove centrais para serem utilizadas em sedes de municípios, fizemos os reparos necessários e remanejamos o equipamento. Desta forma, o Rio de Janeiro passou a ser o primeiro Estado com todas as sedes municipais equipadas com telefonia automática" afirma.

Outro trabalho desenvolvido pela equipe do TEC-2 é o aproveitamento de mesas de PABX para transformá-las em centrais públicas simplificadas que são utilizadas em zonas rurais, diminuindo assim as "áreas silenciosas" do Estado. No momento, Chelomo cuida da implantação de duas novas centrais, em Italva (distrito de Campos) e Japeri (distrito de Nova Iguaçu). Cada uma dessas novas centrais tem 100 terminais. A Telerj, segundo o engenheiro, estuda agora a implantação de um sistema de DDD multimedido com o uso de microcomputadores em centrais não-convencionais. A criatividade da equipe de Chelomo surge aqui: "Estamos desenvolvendo um adaptador que ligue a central não-convencional ao microprocessador. As empresas consultadas nos cobraram um preço elevado. Encontramos uma solução mais econômica."

Contador de histórias, Chelomo lembra da ativação do primeiro DDD, ligando o Rio a Niterói. "Foi em 1960 e, naquela época, a ligação era feita via cabo submarino. Mais tarde, em 1973, nossa equipe aproveitou o equipamento para ativar o DDD para Nova Friburgo. O sucesso foi tão grande, que em dois meses o investimento já estava pago. Antes, com a mesa manual, eram feitas no máximo 1.700 ligações por dia. Com o DDD, a média subiu para 2.500 chamadas/dia." Outra lembrança é da época em que a então CTB atendia, na parte de engenharia, o Espírito Santo. "Houve uma mudança dos números de telefone em Vitória, por questões técnicas. Criei então uma gravação informando aos assinantes que o número discado havia sido trocado e pedia que o usuário consultasse a nova lista telefônica. O problema é que a nova lista não foi distribuída. Imagine a confusão!"

Chelomo estudou na Escola Técnica Federal e atualmente é professor de Projetos de Instalações Elétricas na Escola Técnica Estadual Visconde de Mauá: "O aprendizado prático é muito importante para os jovens. O que aprendi na Escola Técnica me foi muito útil em toda a minha vida profissional, e procuro passar estes conhecimentos para meus alunos." E parece que vem conseguindo. Afinal, entre seus colegas de equipe estão seis ex-alunos. Em sua casa, tudo gira em torno de engenharia. Seu filho mais velho é engenheiro de telecomunicações e já estagiou na Telerj. O mais novo, com 17 anos, faz um curso de eletrônica. "E eu cuido dos consertos de tomadas, trocas de lâmpadas e outros serviços", diz.

As mudanças ocorridas na Telerj nos últimos anos são mencionadas por ele. "Não só os empregados foram beneficiados. Os usuários também são mais ouvidos. O atendimento é rápido e muito eficiente e os novos serviços criados têm grande aceitação por parte do público."

Telerj 1983

A visão da diretoria

Ao tomar posse, em abril de 1979, a atual Diretoria da Telerj, liderada por Nelson Souto Jorge, tinha pela frente um grande desafio: recuperar a imagem pública da Empresa, modernizar e fortalecer uma rede subterrânea sensível a menor ameaça de chuvas e motivar 16 mil empregados insatisfeitos. Desafio que enfrentou, atacando maciçamente os pontos nevrálgicos do sistema telefônico do Rio de Janeiro, a partir da fixação de três metas prioritárias: o respeito ao assinante, a melhoria da rede e a satisfação do empregado. Agora, o presidente Souto Jorge e seus companheiros de Diretoria contam como a Telerj deu a grande virada de sua história e se tornou o que é hoje: uma Empresa respeitada pela população a quem presta serviços.

Desafio vencido

Souto Jorge

A virada da Telerj – que passou a figurar entre os mais significativos *cases* de marketing do País – partiu do óbvio, geralmente esquecido: o patrimônio de uma instituição é seu próprio pessoal, que precisa ser estimulado e acreditar em si mesmo. Essa linha de trabalho foi definida por Souto Jorge tão logo ele assumiu a Presidência da Empresa, quando se deparou com o impasse: a Telerj prestava um serviço deficiente à população, apesar de contar com os melhores técnicos do Brasil. "Segunda maior empresa de telecomunicações do País e *mater* do sistema, a Telerj sempre foi responsável pelo desenvolvimento e testes de equipamentos sofisticados, na área técnica, e também na área administrativa, testando em primeiro lugar a maioria dos sistemas que a Telebrás pretende implantar. Com tudo isso, a Empresa falhava em sua atividade fim, a prestação de serviço telefônico de boa qualidade" explicou.

"Havia um descontentamento geral entre os empregados. Eu sabia que se conseguisse motivar o homem, a recuperação da Empresa viria logo depois. A solução de um problema técnico é mais fácil que a de um problema emocional, que exige trabalho, carinho, para que o homem redescubra o interesse pela atividade profissional. E foi o que fizemos: demos valor ao empregado e tivemos sua dedicação como resposta."

Na opinião de Souto Jorge, a consolidação da meta *empregado satisfeito* viabilizou a concretização das outras metas da Diretoria da Empresa, *melhoria da rede* e *assinante respeitado*. Hoje, a chuva deixou de ser motivo de pânico, os empregados vestem a camisa da Empresa e a população respeita a Telerj como prestadora de bons serviços. "Estamos absolutamente tranqüilos em relação a nossa qualidade. Em visita recente que fiz às instalações da rede, acompanhando o pessoal da Escola de Comando do Estado Maior do Exército – Eceme, pude constatar que os cabos estão tão bem pressurizados que os equipamentos injetores de ar estavam desligados", disse.

A EXPANSÃO CONTINUA

Para o presidente Souto Jorge, o maior projeto da Empresa é a ampliação do sistema para atender a população. "E, nesse ponto, também estamos mais tranqüilos, apesar de algumas previsões pessimistas. Em recente reunião gerencial com a Telebrás, tivemos a certeza de que haverá recursos para a expansão. No ano que vem, deveremos contratar mais 17 mil terminais com a Standard Eletrônica, podendo ir mais longe de acordo com os recursos disponíveis, além de outros projetos de expansão em andamento, que implicarão a instalação de 60 mil terminais, a longo prazo. Também em 1984, talvez possamos contratar a primeira Central a Programa Armazenado – CPA, com a NEC do Brasil. Essa central, de 10 mil terminais, será implantada em Vila Isabel."

Quanto à introdução das CPAs no sistema telefônico do Rio de Janeiro, Souto Jorge explicou que a Telerj adotará a nova tecnologia, devagar e progressivamente, para que os técnicos da Empresa possam se adaptar às centrais eletrônicas, que apresentam as técnicas mais avançadas do mundo. Ele anunciou, também, para o próximo ano, o lançamento do videotexto para os usuários cariocas. "Os projetos de utilização de fibras óticas e telefonia ótica estão dependendo de autorização", informou.

Ao analisar o atual estágio da economia brasileira e seus reflexos na área de telecomunicações, Souto Jorge disse que, para quem presta serviços ao público, não existem dificuldades nem facilidades, e sim realidades, que são os meios disponíveis. "E, dentro desses meios disponíveis, as empresas podem prestar serviços melhores ou piores.No caso da Telerj, que estava em vias de ter algumas restrições, acredito que ela vai atender melhor à população do Estado".

Souto Jorge prevê para o futuro o fim do Fundo Nacional de Telecomunicações, como recurso para as empresas do Sistema Telebrás. "No ano que vem deverão ser arrecadados Cr$ 525 bilhões, e apenas 10 por cento desse total virão para a Telebrás. As empresas terão de se adaptar a essa realidade, vivendo do que arrecadam através dos serviços. Os recursos da Telerj serão aplicados em sua folha de pagamento de pessoal, manutenção do sistema existente, saldo dos compromissos financeiros e expansão dos serviços, nesta ordem. Como presidente da Telerj, estou tranqüilo em relação a futuro: os benefícios dos empregados serão mantidos e seus salários reajustados, de acordo com a política salarial do governo e continuaremos a atender os assinantes, ampliando e mantendo o sistema telefônico e diversificando serviços. Quanto aos acionistas, continuarão recebendo os dividendos, de acordo com as cotações da Bolsa de Valores. Aliás, as ações da Telerj têm excelente cotação", disse Souto Jorge.

NA LINHA DA VALORIZAÇÃO

A valorização do homem sempre foi uma bandeira para Nelson Souto Jorge, desde os tempos do Exército – foi comandante, inclusive, da 1ª Companhia de Transmissões, da Escola de Comunicações e do 4º Batalhão de Comunicações. Uma bandeira que ele vem mantendo ao longo da vida civil, como representante regional da Construtora Mendes Júnior, presidente da Companhia Telefônica de Brasília – Cotelb (hoje Telebrasília) e, desde 1979, como presidente da Telerj. "Como subalterno ou comandante, presidente ou empregado, sempre tive sensibilidade para lidar com as pessoas, procurando ser justo, acima de tudo. Um chefe não precisa ser benevolente, mas tratar os empregados como indivíduos, de igual para igual. Procuro

sempre me aproximar dos empregados, conhecer suas dificuldades no dia-a-dia, resolvendo-as, na medida do possível. Mas, como em toda amizade que se preza, a lealdade é fundamental. E isso eu exigo."

Admirado e muito querido entre os empregados, Souto Jorge se emociona com o carinho com que é recebido em todos os setores da Empresa, que visita constantemente. Ele costuma resumir sua filosofia de trabalho em uma frase, celebrizada por Winston Churchill: "O importante da vida não é fazer o que se ama, mas amar o que se faz". E esta é a sua fórmula de sucesso: "Por mais difícil que seja uma missão, quando a aceito, dou o máximo em entusiasmo. Na vida, as pessoas talvez façam apenas 20 por cento daquilo que gostariam. Se você não se adaptar aos outros 80 por cento, que são necessários à sociedade, vai se frustrar a vida inteira. Por isso, eu não brigo com a vida, prefiro ser seu amigo", sintetizou.

Em casa, longe das atividades como presidente da Telerj, Souto Jorge é um homem simples, que gosta de cuidar de plantas (samambaias, jibóias e antúrios, cultivados em duas grandes jardineiras e um *deck* em seu apartamento na Barra da Tijuca), de beija-flores que chegam à sua janela, e de um passarinho de estimação (um bicudo), presente do general Vilberto Lima, que foi assessor especial do ex-presidente Geisel. "O bicudo veio do Piauí, e toda vez que ouve barulho de chuva, canta como nunca", diz Souto Jorge, com um sorriso.

A pintura clássica é outra de suas paixões (o espanhol Velasquez é o pintor preferido), não só como apreciador, mas também como praticante eventual. "Em Brasília, quando eu levava uma vida mais tranqüila, podia me dedicar mais à pintura, meu quadro de que mais gosto está lá, na casa do amigo e governador José Ornellas, a quem presenteei". Admirador dos esportes – cuja prática tem incentivado entre os empregados – ele confessou *sofrer* pelo América, time de que foi goleiro na juventude. De vez em quando, joga uma partida de vôlei, "para não perder a forma". Futebol, só de vez em quando, com o neto Alexandre, de 10 anos, quando ele recorda os bons tempos do gramado do América, através dos comentários do garoto: "Você está pegando bem, vovô".

O bom desempenho operacional

Durão

O desempenho operacional da Telerj é visto, hoje, com bastante satisfação pelo vice-presidente João Ferreira Durão. Ele acha que para a Empresa, "o momento talvez não seja tão delicado se comparado à conjuntura econômica do País, embora não represente uma situação propriamente cômoda. O fato é que a Telerj se preparou e ainda se prepara para enfretar a crise, sob a segura orientação desse homem que aplica à Empresa toda a lição de vida que colheu: o presidente Souto Jorge".

Antes de destacar o trabalho realizado na área da Vice-Presidência, Durão faz uma breve análise da crise na economia: "Temos necessidade de moeda forte para pagar parcelas significativas da dívida externa e para importar insumos essenciais à manutenção da vida econômica. Coincidentemente, os preços internacionais desses insumos e os valores a serem pagos no resgate da dívida cresceram a níveis preocupantes. Cortar o supérfluo e aumentar as exportações não resolveria o problema do País. Pelo menos, atualmente. É necessário fugir dos subterfúgios e enfrentar a dura realidade."

No caso específico da Telerj, a situação não é tão severa. Há alguns anos, a Empresa, através de uma série de medidas, se prepara para enfrentar a crise. Uma prova dessa antecipação é que o montante a gastar no item *Outros custeios,* em 1983,é cerca de 45 por cento menor do que o dispendido em 1979, ou seja, a valores de julho de 83, foram gastos há quatro anos cerca de Cr$ 36,9 bilhões, enquanto o estimado para dezembro de 83 é de Cr$ 20,1 bilhões.

"Em reforço à economia, melhoramos a nossa produtividade. Nos últimos quatro anos, colocamos em serviço mais 260 mil terminais telefônicos. Atingimos, hoje, uma taxa de Utilização de Terminais Instalados (UTI) da ordem de 88,8 por cento. Em contrapartida, o quadro de empregados foi reduzido, no mesmo período, de 16.267 para 15.750. A recuperação da rede telefônica e da imagem da Empresa junto ao usuário e a própria satisfação do empregado permitiram que a Telerj alcançasse posição de destaque entre as empresas operadoras do Sistema Telebrás", disse o vice-presidente.

PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA

Devido às limitações em seus investimentos, como as demais concessionárias de serviços telefônicos, a Telerj não contratou terminais em 1983 e não deverá fazê-lo também em 1984. Para o próximo ano, está prevista a ativação de cerca de 50 mil terminais, decorrentes de contratações feitas nos anos anteriores ao exercício de 83.

O vice-presidente fornece, também, algumas previsões para 84, na área de orçamentos: as despesas com amortizações e encargos de empréstimos estrangeiros (tomados no passado) totalizarão, aproximadamente, Cr$ 110 bilhões. A força de trabalho próprio consumirá Cr$ 158,3 bilhões. E a manutenção do sistema existente está prevista em Cr$ 38 bilhões.

Embora os números apresentem conclusões não muito otimistas, Durão observa: "A Telerj reúne hoje uma equipe unida. Com ela, cruzaremos as épocas difíceis e, certamente, sairemos vitoriosos, coesos e preparados para uma nova fase de expansão."

PLANEJAMENTO E CONTROLE

Implantado, recentemente, pela Vice-Presidência, através do Departamento de Planejamento e Organização (VPO), o Sistema de Planejamento e Controle (SPC) objetiva o aperfeiçoamento de sistemáticas que permitem medir o desempenho da Empresa, avaliar o impacto futuro das decisões que estão sendo tomadas hoje e identificar a oportunidade de adotar novas decisões.

O próprio conhecimento do SPC pelos gerentes, tem sido, na opinião de Durão, resultado de um trabalho de "porta a porta", levando a conceituação moderna e que se contrapõe àquela que foi difundida pelos "pacotes gerenciais" aplicados na década de 70.

"Foi difícil", acrescentou o vice-presidente, "transmitir o conceito de políticas, diretrizes, objetivos e metas, que constituem a nossa Estrutura Analítica de Políticas e Objetivos. Foi, também, trabalhoso implantar a Estrutura Analítica de Programas. Mas, hoje, esse assunto é de pleno conhecimento dos gerentes. Os conceitos de função, subfunção, programa, subprograma e projeto já não constituem novidade."

O SPC continua progredindo na trajetória de alcançar o acompanhamento e o controle de todos os programas da Empresa. Os seus benefícios são evidentes. A estruturação dos programas em projeto permitiu maior facilidade ao planejamento e, principalmente, ao acompanhamento e controle do realizado em confronto com o programado, ressaltou Durão, declarando também muito otimismo quanto ao mais novo trabalho "protegido" pela Vice-Presidência: a Telerj como sistema.

NA ERA DA INFORMÁTICA

Para o vice-presiente da Telerj, "as necessidades modernas nos levam a admitir o usuário de processamento de dados como um elemento integrado ou prestes a se integrar à sociedade de informação. O gerente não se conforma mais em receber relatórios estáticos e periódicos sobre assuntos de seu interesse. Ele quer participar da evolução do problema como princípio básico do seu processo de tomada de decisão".

Com o objetivo de permitir o desenvolvimento de sistemas pelo próprio usuário, a Empresa implantou, em 1983, o processamento descentralizado/distribuído, uma filosofia que consiste em processar a informação fora do centro computarizado, instalado no prédio da Rua General Polidoro.

O primeiro minicomputador instalado pela Telerj dentro da nova filosofia atende o Departamento de Métodos e Controle Operacional (OMC). Outros cinco equipamentos servem a departamentos das Diretorias Técnica e Econômico-Financeira.

Outra medida importante tomada pela Empresa para acompanhar o desenvolvimento da informática foi a ampliação e modernização da rede de processamento de dados. A Telerj encerrará o exercício de 83 com cerca de 420 terminais de teleprocessamento. Em 1984, deverá atingir um total de 550 terminais.

O vice-presidente faz referência, também, ao fato de ter a Telerj sido intermediária no financiamento, através da rede bancária, para a compra de microcomputadores Digitus destinados aos empregados. Até o momento, foram adquiridos 550 equipamentos com subsídio da Empresa. A continuidade desse programa depende da convergência de três fatores: disponibilidade financeira, interesse dos futuros usuários e condições acessíveis de financiamento do equipamento.

Como apoio técnico ao financiamento de microcomputadores, foi criado o Grupo de Micros Telerj, coordenado pela Diretoria Administrativa, e que objetiva, além do treinamento, a troca de experiências entre os possuidores do novo equipamento.

"Modestamente, a Empresa participa da informatização da sociedade, permitindo o acesso ao sistema de processamento central (teleprocessamento), implantando as redes de minicomputadores e apoiando, oficialmente, o desenvolvimento das aplicações em microcomputadores", ressaltou o vice-presidente.

SEGURANÇA EMPRESARIAL

A Vice-Presidência da Telerj é integrada pelos Departamentos de Apoio Administrativo, Auditoria Interna, Auditoria Técnica, Processamento de Dados, Planejamento e Organização e Segurança Empresarial.

O Departamento de Segurança Empresarial (VSE) adquiriu novos contornos nos últimos quatro anos e conseguiu se situar com bastante eficácia perante os empregados e usuários.

"A ação da segurança empresarial hoje é muito mais preventiva e normativa do que corretiva propriamente dita. A grande novidade é que os antigos problemas, que tanto afligiam a segurança, são, atualmente, raros. O VSE alcançou um alto desempenho profissional", comentou o vice-presidente.

AUDITORIA TÉCNICA

Em relação ao Departamento de Auditoria Técnica, há uma peculiaridade a ser destacada: A Telerj é a única empresa do Sistema Telebrás a utilizar a auditoria técnica. Embora o órgão tenha sido criado recentemente, já apresenta uma série de trabalhos importantes à melhoria do desempenho técnico da Empresa.

Sobre o novo Departamento, Durão faz um comentário: "É uma equipe dedicada, discreta e eficiente, que conquistou o respeito e a admiração de todos os órgãos, pela objetividade de sua ação e elevados propósitos de suas conclusões e recomendações. Segue a linha de discrição da ação dos órgãos da Vice-Presidência, tão bem conhecida de toda a Empresa, desde seu mais antigo Departamento – a Auditoria Interna, até este mais novo – a Auditoria Técnica"

TELECOMUNICAÇÕES, TAMBÉM NAS HORAS VAGAS

A agilidade de raciocínio talvez seja a característica mais evidente de João Ferreira Durão. Pelo menos, é assim que a equipe da Vice-Presidência o retrata. Carioca, sagitariano, flamenguista bissexto, ele lê muito, aprecia a pintura impressionista e os temas esotéricos. No mundo das telecomunicações, Durão encontrou o seu maior *hobby*: desenvolve projetos de radiodifusão nas horas vagas, aproveitando os conhecimentos adquiridos ainda antes dos tempos do Instituto Militar de Engenharia (IME), onde fez os cursos de engenharia eletrônica e análise de sistemas não-lineares.

Formado pela Academia Militar das Agulhas Negras, na Arma de Artilharia, Durão cursou também, em 1957, conquistando o primeiro lugar da turma, a Escola de Artilharia de Costa. Ele tem extensa carreira profissional. Trabalhou na Diretoria de Material de Comunicações, na antiga Televisão Tupi do Rio de Janeiro, no IME (professor de cadeira de Televisão), na Embratel, no Ministério das Comunicações (Secretaria Geral-Rio) e na Microwave Associates, Inc., Burlington (USA), onde foi gerente geral da filial no Brasil. Entrou para a Telerj em 1979, como diretor Técnico, e, em 1980, passou a Vice-Presidência da Empresa. É também vice-presidente da Telebrasil.

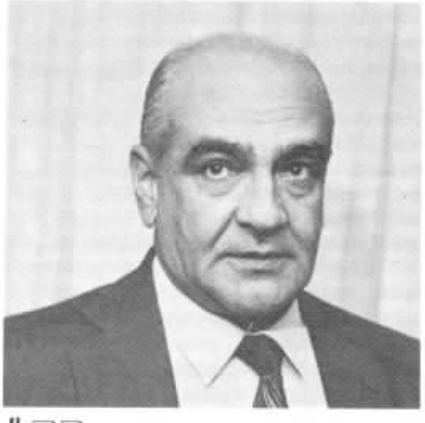
Se em 1962, Durão recebeu o diploma do IME com a consagrada classificação de primeiro aluno da turma, nos anos seguintes, ele obteve a mesma *performance* nas atividades desenvolvidas na área de engenharia: criou o laboratório de desenvolvimento e manutenção da Rede Tupi de Televisão, foi gerente e orientador técnico do grupo de engenheiros que planificou e projetou o Plano de Atribuição e Distribuição de Canais de Televisão em VHF no Brasil e representante do Conselho Nacional de Telecomunicações (Contel) no Grupo de Coordenação Interministerial para a introdução de modernas tecnologias no ensino. Sua grande obra, que lhe traz doce lembrança, foi o projeto e a implantação dos Centros de TV da Embratel, formadores da Rede Brasileira de Televisão, hoje tão trivial na vida do brasileiro.

O atual Vice-Presidente da Telerj foi, também, presidente da Comissão Interministerial, implantou o sistema PAL de TV a cores no País e integrou o grupo que estabeleceu, em 1971, as premissas do novo Código Brasileiro de Telecomunicações.

Entre as missões no exterior, Durão esteve na França, Japão, Suíça, Venezuela e Alemanha, participando, em todas elas, de importantes trabalhos desenvolvidos no setor de telecomunicações.

Torres

A busca do equilíbrio



"No momento em que o País enfrenta uma crise econômica sem precedentes na sua história, cabe aos dirigentes de uma empresa atuar no sentido de obter o equilíbrio interno e externo através de um acentuado incentivo de sua força de trabalho".

A afirmativa é do diretor Administrativo da Telerj, Carlos Sérgio Torres, consciente das dificuldades que afetam todos os setores e – no caso particular da Telerj – da importância de conciliar as metas da Empresa e a atual política econômica do Governo federal.

A Diretoria Administrativa é responsável pelo suporte às atividades fins da Empresa no que diz respeito ao apoio de Recursos Humanos, Materiais e Serviços Gerais. "Para entendermos o trabalho da DA hoje, é preciso não perder de vista que cabe a ela colocar em execução as medidas restritivas governamentais e, em paralelo, lutar pela manutenção constante das políticas *empregado satisfeito, prioridade para a rede* e *assinante respeitado,*" observa.

"É dentro desse contexto que estamos desenvolvendo o nosso trabalho. Sem dúvida, é um desafio muito grande responder às pressões internas e externas, tentando harmonizar tudo o que nos é imposto com tudo aquilo que gostaríamos de realizar."

A posse de Carlos Sérgio Torres na Diretoria Administrativa, em meados de 1980, ocorreu no mesmo momento em que houve necessidade de reduções drásticas de recursos para a Telerj. Para fazer frente à nova realidade, o planejamento orçamentário sofreu uma reestruturação, de modo a torná-lo mais apurado para se conseguir manter o mesmo ritmo de trabalho com os recursos bem mais limitados.

Para o diretor Administrativo, "o silêncio é o maior elogio que podemos receber e, dentro desta filosofia, 1981 foi um excelente ano para a Diretoria Administrativa, pois conseguimos realizar tudo o que nos foi possível."

"A partir de 1982, entretanto, o silêncio não pôde mais ser completo, mas é importante enfatizar que isto não é um indicativo de possível mau funcionamento."

Segundo ele, os decretos elaborados para conter gastos com pessoal, investimentos e custeios "provocam uma reação natural do empregado quanto às medidas restritivas que fomos obrigados a tomar".

"A DA é encarregada de viabilizar a política da Empresa e, por essa razão, a operacionalização das medidas restritivas nos é automaticamente reclamada, já que são indispensáveis à saúde econômica da Telerj".

Torres informou que, como conseqüência da política econômica do Governo federal, "as condições de acesso na Empresa estão restritas, os benefícios estão congelados e não podemos criar novos benefícios, o que nos dificulta muito gerenciar essa área com tais limitações, conciliando-a com a meta *empregado satisfeito*".

"É importante salientar, no entanto", acentuou, "que é política da Diretoria não alterar nenhum dos benefícios alcançados até agora."

Merece também destaque, segundo o diretor Administrativo, o compromisso assumido pela Diretoria em manter seu quadro de pessoal "o que, diante desse contexto atual, parece estar propiciando tranqüilidade e certo nível de satisfação a nossos empregados"

BENEFÍCIOS CONQUISTADOS

Como afirmou, "temos nos esforçado bastante para ajudar nossos empregados sem, contudo, contrariar as restrições que nos são impostas. E prova disso são as várias medidas voltadas para o empregado que a Diretoria adotou nestes últimos três anos".

Com relação ao pagamento, foram implantadas duas importantes medidas: o adiantamento quinzenal de 30 por cento do valor do salário nominal, a partir de janeiro de 1981, e o adiantamento salarial dos empregados licenciados, antecipando para o empregado o valor que recebe do INPS.

Também em 1981 – Ano Internacional do Deficiente – vale destacar a série de modificações introduzidas na sistemática de readaptação profissional, tendo em vista o apoio dado pela Diretoria aos empregados readaptandos e readaptados.

Torres citou ainda outros benefícios significativos introduzidos a partir de 1981: a implantação do Sistema Tíquete-Refeição e a ajuda de custo para refeição, em folha de pagamento; e a adoção do Reembolso de Despesas de Creche para as empregadas ativas com filhos de 0 a 2 anos.

Entre as medidas implantadas em 1982, o diretor Administrativo salientou os novos Planos de Classificação de Cargos e Salários (PCCSs) que, "embora não tendo sido o projeto originalmente pretendido pela área de Recursos Humanos, foi sem dúvida o melhor que podíamos fazer com as restrições com que contávamos". O recebimento da participação do PIS no contracheque também foi introduzido no ano passado.

Na área de segurança no trabalho e assistência médica, merecem destaque: as campanhas sistemáticas sobre segurança no trabalho, que representaram uma redução de 40 por cento nos índices de acidentes do trabalho de 1980 para 1983; a ampliação dos postos ambulatoriais e implementação da medicina preventiva, totalizando cerca de 16 mil exames médicos realizados entre os empregados; e a inclusão dos acidentes com atletas como acidentes do trabalho, dispensando a eles tratamento idêntico.

O setor de educação também mereceu atenção especial por parte da Diretoria, com a assinatura de convênios com 58 instituições da Capital e 127 do Interior para a concessão de bolsas no ensino de 1º grau e a disseminação de técnicas para a introdução de novos equipamentos.

"Entretanto", adiantou Torres, "vamos ter restrições sérias na área de treinamento, em 1984, em função da escassez de recursos."

Ainda em relação aos benefícios, o diretor Administrativo citou as medidas adotadas "para minimizar o impacto do achatamento salarial para os empregados que percebem mais de 11,5 salários mínimos". Foram elas: subvenção parcial do valor da refeição à americana e nova tabela de preços da refeição-padrão, reduzindo a participação do empregado; redução de 50 para 35 por cento do valor da participação do empregado na Assistência Médica Supletiva; e redução do valor pago pelo empregado no estacionamento de veículos próximo ao edifício-sede da Empresa.

"Mas, infelizmente, a Telerj foi forçada a tomar medidas que desagradaram os empregados. Entre elas, podemos citar a nova sistemática de férias, estabelecendo um número máximo de empregados em férias por mês, para evitar o desequilíbrio do desembolso financeiro".

SOLUÇÕES NOVAS

Segundo Torres, a Empresa também tem tentado sistematicamente melhorar suas condições econômicas através de medidas adotadas na área de material.

"Com a aceleração da inflação, os recursos ficaram muito restritos. A Telerj teve de utilizar soluções novas, diminuindo os estoques. Em contrapartida, foi necessário comprar mais vezes, porque as necessidades continuavam as mesmas. Os nossos limites de investimento eram curtos e tivemos de imaginar maneiras de "fabricar" dinheiro. Conseguimos isto com a utilização de sucata, através da extração do cobre e chumbo para aplicação em manufatura de cabos, o que possibilitou a viabilização do orçamento de 1981."

O diretor Administrativo destacou a ação da Diretoria no sentido de diminuir a geração de sucata. Como explicou, boa parte da sucata era proveniente da substituição da rede, que apresentava cabos não pressurizados que foram substituídos por cabos novos pressurizados, gerando muita sucata. "Havia também desperdício de material e tivemos, por isso, de atuar junto às demais diretorias no sentido de minimizar essa geração."

Entre os bons resultados alcançados na área de material, Torres citou a recuperação de materiais como potes de pupinização, cabos e cápsulas e a redução da rotação de almoxarifado, de aproximadamente 360 dias, em 1980, para 110 dias atualmente.

"Implantamos também a análise de valor na área de material por considerar que esta é uma área sensível para a economia de que tanto falamos hoje. Além disso, antecipamos o pagamento de investimentos de materiais de almoxarifado para obtermos uma economia de Cr$ 1 bilhão."

Quanto às importações, estas vêm sendo restringidas substancialmente. Segundo o diretor Administrativo, "a Telerj está importando o estritamente necessário, face às restrições do próprio Governo a compras em dólar".

SERVIÇOS GERAIS

Várias medidas importantes foram adotadas na área de Serviços Gerais, visando à economia de recursos. Entre estas, merece destaque especial as metas que objetivaram a redução do consumo de combustíveis. Durante o ano de 1982, a frota de veículos existente em dezembro, de 181, foi reduzida em 10 por cento, sendo substituídos os veículos mais antigos, de 72 a 75 e aperfeiçoado o sistema de controle de combustíveis.

"O sistema de vale de combustível foi implantado na Empresa com resultados excelentes. Hoje sabemos o que foi e vai ser gasto, mediante a distribuição de cotas. Houve condições de fazer economia de combustível e, principalmente, de nos adequarmos às quantidades de combustíveis, que podemos comprar. Isto não vem afetando, até o momento, a qualidade do serviço, pois os motoristas têm utilizado as viaturas de forma mais racional."

Em 1982, foram substituídos os veículos com mais de cinco anos e adquiridas cerca de 500 viaturas a álcool. Com isso, a Telerj chegou ao fim do ano passado com um total de 80 por cento de seus veículos movidos a álcool, em cumprimento à meta da Telebrás. Além disso, as viaturas pesadas foram substituídas por veículos leves e de menor consumo.

"Outro ponto que merece destaque são os nossos postos próprios de abastecimento, em Padre Telêmaco, Arnaldo Quintela, Maracanã, Itapiru e Dois de Maio. Estes postos estão nos propiciando uma economia significativa em termos de custos, qualidade do produto e a segurança de podermos ter a nossa frota operando, numa eventual crise."

Como medida de economia, a gráfica da Telerj foi ampliada a partir de 1981, passando a atender grande parte da demanda dos serviços da Empresa. Naquele ano, 80 por cento dos serviços gráficos passaram a ser feitos por ela. No momento, este volume já sobe a 90 por cento, com resultados dos mais satisfatórios.

Segundo Torres, um dos problemas que a Telerj enfrenta é a falta de prédio-sede, "mas em 1982 efetivamos a aquisição de um terreno na Rua Leopoldo Bulhões, o que facilitará essa realização". Quanto à manutenção dos prédios, o diretor Administrativo esclareceu que a diminuição das verbas "dificultou o atendimento à altura das solicitações feitas".

"De maneira geral, podemos dizer que os resultados alcançados pela Diretoria Administrativa se deve a dois pontos básicos: o entrosamento adequado entre todas as diretorias, o que nos tem permitido soluções mais rápidas, garantindo a curto prazo a solução dos problemas; e a melhoria da qualidade das informações e aprimoramento do Sistema de Planejamento e Controle, contribuindo para maior condição de trabalho, capacitando melhor a Diretoria para suas decisões."

PERFIL

Ao assumir a Diretoria Administra-

tiva, em meados de 1980, Carlos Sérgio Torres declarou-se "disposto a aceitar o desafio de administrar numa fase em que os recursos são mais escassos". Hoje, mais de três anos passados, este carioca da Tijuca pode se considerar gratificado com os resultados alcançados em sua área de atuação neste momento de crise. "Ainda que não tenhamos conseguido realizar tudo o que pretendíamos", diz ele, "conseguimos realizar tudo o que nos foi possível, face à limitação de recursos e à conjuntura da Empresa".

Carlos Sérgio Torres entrou para a Telerj em abril de 1980, como chefe da Assessoria de Segurança e Informação (Prasi). Algum tempo depois, assumiu a DA. A Telerj é a primeira empresa do setor das telecomunicações em que trabalha. Sua experiência na área administrativa, no entanto, foi adquirida no tempo em que comandou a Polícia Militar do Estado de Pernambuco e várias unidades do Exército.

"Em Pernambuco, o comando da Polícia Militar correspondia, na ocasião, a uma Secretaria de Estado, com todas as atribuições de caráter administrativo, o que contribuiu para minha experiência administrativa, além de ter desenvolvido muito minha capacidade de decisão", conta.

Oficial da Arma de Cavalaria pela Academia Militar de Agulhas Negras (então Escola Militar de Resende), Carlos Sérgio Torres realizou diversos cursos de aperfeiçoamento no Exército: Curso de Aperfeiçoamento de Oficial, Curso de Classificação de Pessoal, obtendo o título de psicólogo, Curso de Comando e Estado Maior e Curso de Informações na Escola de Informações do Exército dos Estados Unidos.

Seu estilo de trabalho pode ser resumido numa característica básica: a decisão centralizada e a execução descentralizada.

"O *o que fazer* é algo que eu defino e o *como fazer* cabe aos gerentes de minha área. E embora mantenha controle dos resultados, procuro nunca invadir a capacidade criativa e inovadora de meus gerentes. Busco sempre a utilização máxima da capacidade potencial de cada um deles, acreditando assim torná-los cada vez mais responsáveis por sua área de atuação."

Miranda

Eficácia a menor custo

Administrar recursos limitados, procurando conciliar a rentabilidade dos investimentos, a eficiência dos serviços e a satisfação dos empregados é uma tarefa difícil. Diante da atual conjuntura, o diretor Econômico-Financeiro da Telerj, Roberto Nunes de Miranda, define a política adotada em sua área de atuação:

"Nossos objetivos básicos são reduzir custos operacionais e, dentro dos limites autorizados pela SEST/Seplan, investir em projetos com assegurada taxa de retorno. Para tanto, a DEF acompanha permanentemente os indicadores de desempenho econômico-financeiro, sugerindo, sempre que viáveis, eventuais medidas corretivas, quando tais indicadores se afastam dos objetivos traçados no planejamento global da Empresa."

A utilização de recursos disponíveis é otimizada dentro das limitações impostas a empresas estatais, isto é, com aplicações no Banco Central (em papéis como Obrigações Reajustáveis do Tesouro Nacional – ORTN, e Letras do Tesouro Nacional – LTN), e adiantando ou antecipando pagamentos a fornecedores. A DEF, dentro da política do empregado satisfeito, através de convênios com diversos bancos, facilitou o financiamento de 550 microcomputadores Digitus DGT-100 a igual número de funcionários de nível técnico da Empresa.

A diversificação dos serviços verticais oferecidos pela Telerj é ainda outra estratégia para incrementar os recursos. Além de representarem, sob o ponto de vista social, uma excelente forma de atendimento à comunidade, estes serviços melhoram a produtividade e a rentabilidade dos investimentos da Empresa.

Afirmar que a Telerj está com seus compromissos financeiros em dia e que em 1983 não houve nenhum problema de caixa não representa porém uma acentuada dose de otimismo. "Cumprimos, rigorosamente, o orçamento aprovado pela Telebrás, que prevê gastos com investimentos da ordem de Cr$ 44 bilhões. Evidentemente, temos necessidade e sobretudo condições, em 1983, de investir mais. Entretanto, a crise econômica levou o governo a conter os gastos das empresas estatais. E a Telerj também foi afetada por essa contenção", explicou Miranda.

Ao analisar o comportamento dos empréstimos da Telerj, o diretor destacou que hoje a Empresa "não deve um tostão em moeda nacional". A dívida externa, 250 milhões de dólares em 31 de julho de 1983, vem sendo paga rigorosamente em dia e estará totalmente liquidada em 1990.

Sobre o grau de endividamento, a Telerj fechou o exercício de 82 com uma taxa de 30,2 por cento. Em julho de 83, esta taxa chegou a 40,4 por cento. O aumento é devido à maxidesvalorização do cruzeiro, ocorrida em fevereiro, e não ao aumento da dívida, já que o último empréstimo foi contraído pela Empresa em meados do ano passado, totalizando 9 milhões 200 mil dólares.

Os recursos da Telerj provêm da receita operacional, do autofinanciamento (venda de telefones), da receita não-operacional (dividendos e outras) e da Telebrás (parte dos recursos do Fundo Nacional de Telecomunicações cobrado dos assinantes, recolhidos ao Fundo Nacional de Desenvolvimento e retornados à Telerj, via Telebrás).

Em 1983, a Telerj deverá receber da União, através da Telebrás, recursos no total de Cr$ 5 bilhões 632 milhões 500 mil. Releva destacar que a Telerj recolhe, presentemente, Cr$ 3 bilhões por mês de FNT.

Roberto Miranda estabelece, ainda, uma comparação entre o preço dos telefones e a inflação. Ele lembra que, no quarto trimestre de 82, um telefone residencial na cidade do Rio de Janeiro custava Cr$ 300 mil, à vista. E no terceiro trimestre de 83, o mesmo aparelho passou a ser vendido por Cr$ 588.180,00. Isto significa que o preço do telefone cresceu 86 por cento, enquanto a inflação, no período janeiro a julho deste ano, foi de ordem de 90 por cento.

Durante Assembléia Geral Ordinária e Extraordinária, realizada em abril último, os acionistas da Telerj aprovaram o aumento do capital social da Empresa, que passou de Cr$ 82.983.828.171,36 para Cr$ 158.740.581.000,00, dividido em 6.064.161.387 ações ordinárias e 2.438.280.024 ações preferenciais. Com relação ao pagamento de dividendos, foi destinado, na ocasião, um total de Cr$ 2.053.170.944,53 às ações preferenciais e Cr$ 922.076.222,90 às ações ordinárias.

As ações da Telerj se situam, atualmente, entre as de maior liquidez nas Bolsas de Valores do Rio de Janeiro e São Paulo, o que representa, em termos de quantidade, um total de 240 milhões de ações negociadas por ano.

A automatização do sistema de ações, através da emissão comandada de títulos e de cheques de dividendos, e a implantação de terminais-vídeo para consultas aos cadastros de acionistas e de dividendos integram a filosofia de atendimento aos 333.581 acionistas da Telerj. Este trabalho se resume na máxima segurança do sistema, na informação pronta e no atendimento rápido e cortês.

Os 250 mil acionistas da Telebrás – aqueles que se inscreveram no Plano de Expansão a partir de 1º de janeiro de 1975 – também foram beneficiados com um moderno atendimento. A Diretoria

Econômico-Financeira da Telerj, através do Departamento de Títulos Mobiliários, criou, em 1983, uma nova divisão em seu organograma. Essa divisão utiliza um terminal-vídeo, ligado diretamente ao Centro de Processamento de Dados da Telebrás em Brasília, para consultas *on-line*.

Roberto Miranda aponta, como principais beneficiários da nova divisão, as grandes empresas e órgãos públicos. Determinadas instituições têm unidades espalhadas em todo o País e querem receber suas ações e dividendos no Rio. Para isso, seria necessário uma pesquisa completa junto a todas as concessionárias do Sistema Telebrás. Agora, essas informações são checadas em pouco tempo, através de consulta ao cadastro geral em Brasília, via computador.

PERSPECTIVAS

O patrimônio líquido da Telerj deverá atingir em dezembro de 83 Cr$ 611 bilhões, representando um crescimento da ordem de 124 por cento em relação a 31 de dezembro de 1982.

Para o próximo ano, Roberto Miranda pretende utilizar ainda mais o processamento de dados nas atividades da área econômico-financeira. Hoje, os Departamentos da Renda, Contabilidade e Títulos Mobiliários da Empresa já estão praticamente atendidos por sistemas de processamento de dados. "Nossa meta imediata é utilizar intensamente o computador no Departamento de Economia e Orçamentos e no Departamento Financeiro. Com isso, em termos gerenciais, obteremos informações mais rápidas e precisas", disse o diretor.

Depois de ter participado, recentemente, de uma reunião entre todos os diretores Econômico-Financeiros do Sistema Telebrás, Roberto Miranda prevê dificuldades para a Telerj vir a realizar o programa de dispêndios para 1984, de vez que o mesmo está condicionado a significativa parcela de recursos da Telebrás (retorno de FNT). Tais recursos dependem do montante, ainda não definido, a ser repassado pela União para o STB. Esse montante deverá ser igual ou não muito superior ao que o sistema recebeu em 1983.

Diante desse quadro e da política de não endividar mais a Telerj, Roberto Miranda entende que o programa de investimentos para 1984 deva ser previsto, adaptando-o à conjuntura que o País atravessa e à realidade da Empresa.

EXPERIÊNCIA NO SETOR

O sotaque carregado não esconde a origem do cearense, nascido em Fortaleza. Oficial da Arma de Comunicações pela Academia Militar das Agulhas Negras e formado em Engenharia Civil pela Escola Politécnica de Pernambuco, Roberto Nunes de Miranda traz consigo uma expressiva bagagem profissional: foi chefe do Departamento de Acionistas da Empresa Calcioquímica Paraibana, e chefe de gabinete do presidente da Telebrasília. Exerceu ainda a função de diretor representante do governo do Distrito Federal na Telebrasília. Foi também diretor de Operações e diretor Comercial da Telern, e chefe da Divisão Administrativa no Centro Regional de Treinamento da Telebrás.

Com uma considerável experiência no setor de telecomunicações, Miranda entrou para a Telerj em agosto de 1979, como diretor Comercial. Foi diretor de Operações Interior e, desde janeiro de 1982, é o diretor Econômico-Financeiro da Empresa.

Através de um trabalho em equipe, cujos elementos têm experiência na área de economia e finanças e, em particular, numa empresa prestadora de serviços telefônicos, Roberto Miranda conduz a Diretoria Econômico-Financeira da Telerj. Com ele, atuam 35 economistas, além dos técnicos de administração, técnicos de contabilidade, estatísticos e pessoal administrativo. Miranda considera importante a permanente atualização da equipe com o mercado e com o setor econômico.

Nos despachos com os chefes de departamento, Roberto Miranda é claro e objetivo em suas decisões. Esta opinião é confirmada por outras pessoas que trabalham com ele: auxiliares diretos e secretárias o definem como "amigo e liberal, sempre pronto a receber qualquer empregado em seu gabinete, independente da hierarquia".

Permanentemente preocupado com a situação do Nordeste, Roberto Miranda tem o hábito de enviar donativos para o povo de sua terra. Longe dos números, dos indicadores econômicos, da rotina dos investimentos, dos cálculos e previsões orçamentárias, ele é um assíduo freqüentador da praia nos fins de semana e um apaixonado pelas obras de arte. Torce pelo Flamengo, aprecia os pratos do mar e, como todo nordestino, é considerado "um bom papo" entre os amigos.

Lang

Metas alcançadas

Em abril de 1979, quando o engenheiro de telecomunicações Mário Alcídio Lang Ferreira assumiu a Diretoria de Operações, a Telerj enfrentava problemas com relação a qualidade dos serviços prestados aos assinantes e usuários, agravada pela situação precária da rede externa e pela falta de motivação dos empregados. Na época, havia 14 mil telefones interrompidos, dos quais cerca de dois mil com mais de 15 dias; apenas 48 cabos de assinantes totalmente pressurizados e 190, dos 530 existentes, com pressurizacão parcial; e mais de 21 mil carnês do Plano de Expansão vendidos e não atendidos, com prazo de 24 meses já vencido.

"Aquela situação gerou três metas que passaram a nortear a administração da Empresa: assinante respeitado, empregado satisfeito e qualidade da rede externa", lembra Lang. Hoje, ele considera estas metas atingidas e exibe os resultados alcançados.

O período de abril de 79 a agosto de 1983 foi de muito trabalho e de grandes realizações. Destacam-se os serviços de manutenção preventiva da rede externa, abrangendo o rearranjo de linhas em caixas e em laterais de cabos aéreos e subterrâneos, e a pressurizacão de todos os cabos telefônicos. Graças a este trabalho bem feito, hoje a média diária de telefones interrompidos é de apenas 332, todos com menos de três dias. Quanto ao atendimento de carnês do Plano de Expansão, o quadro também é outro: existem apenas 108 carnês não atendidos com o prazo de 24 meses vencido e todos pendentes por razões devidas aos promitentes-assinantes.

Neste período, o número de terminais implantados em todo o Estado do Rio cresceu de 853.137 para 959.829. Todas as sedes municipais receberam sistemas automáticos, de acordo com a política ministerial de interiorizacão da telefonia.

O número de solicitacões de conserto por 100 telefones decaiu sensivelmente, atingindo em agosto o índice de 5,6 contra o de 12,6 de abril de 79. Quanto ao atendimento em até 24 horas após a solicitacão de conserto, está em 84 por cento, bem acima dos 60,2 do início do período. "Ressaltamos que este resultado expressava na ocasião o atendimento em até 24 horas contadas a partir do dia seguinte à reclamacão, enquanto o resultado atual representa o atendimento no mesmo prazo, mas contado a partir da solicitacão do assinante", esclarece Lang. E aproveita para destacar o importante papel dos Centros de Operações implantados pela Empresa, que permitiram atingir excelentes resultados com relacão à qualidade dos serviços prestados.

A posição da Telerj na tabela da Telebrás de índices de PAB – Perda no Assinante B, evoluiu gradativamente, reduzindo para 38,5 por cento as perdas de chamadas por LO – Linha Ocupada e

NR – Não Responde. "Quando assumimos a DO, este mesmo indicador era de 53,7 por cento, logo a melhoria foi da ordem de 30 por cento", comenta Lang. Com este índice, a Telerj atingiu a sexta posição no Sistema Telebrás, que estabelece como meta o indicador de 35 por cento. No combate ao PAB, a Telerj adotou inúmeras medidas, sendo a mais recente o aluguel de terminais para assinantes que deixam de atender chamadas porque seus equipamentos telefônicos têm pequena capacidade.

Com sua implantação concluída em maio deste ano, o Sistema de Supervisão de TPs – SISU-TP está em fase de adaptação e logo vai contribuir para dinamizar a manutenção dos orelhões. Na Região de Operações Sul – OCS, o sistema anterior de leitura de contadores já foi desativado em três estações (Praia, Leme e Leblon). "A partir de dezembro de 1983, teremos a utilização plena do SISU-TP", garante Lang.

Para descongestionar o tráfego nos centros interurbanos manuais e, ao mesmo tempo, oferecer um serviço moderno e prático ao assinante, a Telerj partiu este ano para a implantação do sistema de Discagem Direta a Cobrar – DDC, inicialmente nas áreas de Campos, Volta Redonda e Cabo Frio. Em Campos, onda já funciona o DDC, foram feitas modificações nas centrais PC, com mão-de-obra própria e sem custos de investimentos. Está programada para o final deste ano a implantação do DDC na área da Capital.

Mário Lang Ferreira reconhece que os cortes orçamentários, "decorrentes da crise econômica que o País atravessa", resultaram em redução de algumas metas propostas para 1983, principalmente nos programas de manutenção preventiva de rede externa. "Tivemos também de adiar a implantação de alguns serviços, dentre os quais destacamos a implantação do DDC na área da Capital. Além disso, o setor de expansão de rede externa também foi bastante afetado, com alguns projetos transferidos para 1984, sem entretanto acarretar graves prejuízos no atendimento dos carnês comercializados, o que foi feito com rede parcial e com saturação da rede existente", diz ele.

Para Lang, as dificuldades atuais afetam de forma expressiva a expansão da rede de maneira geral. Desde 1979 até hoje, a Telerj contratou apenas 90 mil terminais, contra um crescimento da demanda da ordem de 40.650 terminais anuais, totalizando 203.250 no período. No entanto, a retomada da expansão, incluindo a interiorização da telefonia, se acha definida e planejada, dependendo da disponibilidade de recursos. A matéria está em estudos, para permitir a elaboração do orçamento geral de 1984/87.

Em 1982, a Telerj comercializou 60 mil terminais. Este ano, até agosto, chegou a 31.200, resultado superior à meta estabelecida de 23.100 terminais. "É nossa previsão encerrar o ano com a comercialização de 32.400 contra a previsão inicial de 33 mil", diz Lang. Para ele, "as perspectivas para o futuro próximo são bastante preocupantes por não se poder investir adequadamente na expansão e na oferta de novos serviços ao mercado, o que permitiria aumentar o faturamento da Empresa".

O objetivo maior da Telerj é a venda de tráfego, que gera a receita de exploração. "Nossa receita pode crescer tanto pelo aumento de tráfego decorrente da colocação em serviço de novos terminais, quanto pela maior utilização possível dos terminais atualmente em serviço. Acreditamos na criatividade dos nossos empregados para a busca de soluções capazes de desafiar a crise atual, reduzindo nossos custos operacionais através do aumento da nossa produtividade e do aperfeiçoamento dos nossos métodos de trabalho e elevando a receita da Empresa através da introdução, a baixos custos, de novos serviços", diz Lang.

Na eventualidade de não existir mais terminal disponível para venda, a Telerj deverá atuar no sentido de promover o maior uso possível da rede já implantada. Isto será feito com a oferta de novos serviços ou novas facilidades aos usuários. Recentemente, a Empresa incrementou a comercialização de extensões internas, oferecendo aparelhos de mesa coloridos, de parede e alguns cinza e preto existentes no estoque. Outra novidade lançada pela Empresa foi a venda de extensões externas para moradores da mesma área de atendimento da estação telefônica. O assinante titular cede uma extensão externa de seu terminal a outra pessoa,que paga uma taxa mensal à Telerj. Desta forma, um maior número de pessoas terá acesso ao serviço telefônico.

Ao mesmo tempo em que cria novos serviços, aproveitando a rede existente, a Telerj se empenha na redução de gastos operacionais, sem prejudicar a qualidade do serviço prestado. É o caso do racionamento de combustível, que, segundo Lang, "apesar de causar alguns transtornos, não tem afetado o bom atendimento ao assinante, graças à otimização dos roteiros percorridos pelos instaladores-reparadores e à melhoria do despacho das ordens de serviço, que atualmente é feito por telefone". No entanto, o diretor de Operações faz um alerta: "As providências já adotadas para o controle de combustível, inclusive com a centralização de tíquetes a nível de Região de Operações, atingiram o limite das possibilidades. Qualquer outra redução das cotas de combustível provavelmente repercutirá nas atividades operacionais".

PLANOS PARA 84

Apesar das restrições conjunturais que exigem a redução dos investimentos, a Diretoria de Operações está concluindo o seu planejamento para 1984, com base nas diretrizes básicas de não-degradação da qualidade de serviço; simplificação do atendimento aos assinantes, mediante implantação de medidas desburocratizantes; aumento da receita operacional com a implantação de novos serviços a custos mínimos; redução dos custos operacionais através da melhoria e intensificação das ações gerenciais e racionalização dos procedimentos operacionais; e aumento da taxa de utilização da planta instalada.

Mário Lang Ferreira adianta algumas das atividades que serão desenvolvidas no próximo ano: extensão para o interior do Estado dos serviços especiais a três dígitos, tais como Teletempo, Telenotícias, Tele-horóscopo e Teleconto; conclusão da implantação do DDC em toda a Capital; implantação do CMR – Centro de Manutenção da Rede – Tijuca; implantação de 400 TPs DDD; implantação de 72 TPs comunitários; implantação de 580 linhas compartilhadas nas localidades de Cabo Frio e Paraíba do Sul; colocação em serviço de 41.800 terminais; e instalação de TPs recebedores e expedidores de chamadas (Fonetáxi) em todos os pontos de táxi".

Além destes, estão em estudos, para a possível implantação em 84, o Bureau de Serviço, o Serviço de Reunião por Telefone e a locação temporária de terminais e ramais de PABX em localidades de veraneio.

UM ADMINISTRADOR POR OBJETIVOS

Engenheiro de telecomunicações formado pelo Instituto Militar de Engenharia, em 1962, o gaúcho Mário Alcídio Lang Ferreira trabalhou durante três anos na Divisão de Telecomunicações da Petrobrás, implantando uma rede de telecomunicações na Bahia. De volta ao Rio, em 1969, foi convidado pelo então diretor de Operações da antiga CTB, Helvécio Gilson, para assumir a assessoria do superintendente geral da rede. Após seis meses na CTB, foi enviado ao Canadá para fazer um curso de gerente de distritos na Bell Canadá, por três meses.

Quando retornou ao Rio, Lang foi convidado a ocupar o cargo de superintendente geral da rede, onde permaneceu por mais de sete anos. Em abril de 1976, foi transferido para a Diretoria Técnica, como chefe do Departamento de Supervisão de Programas. No ano seguinte, o presidente da Telebrás, José Antonio de Alencastro e Silva, o convidou para assumir a Diretoria de Operações da Telest, em Vitória, onde ficou por dois anos. Convidado para ocupar o cargo de diretor de Operações da Telerj em abril de 1979, voltou ao Rio.

Como diretor, administra por objetivos, estabelecendo rígidas diretrizes de trabalho, sempre de acordo com a política adotada pela diretoria da Empresa. Lida diretamente com seus chefes de departamento, traçando as regras básicas de atuação da equipe. No entanto,

não se responsabiliza pelo desempenho dos empregados de cada setor. "Cabe ao chefe de departamento o controle de seu pessoal e o cumprimento dos cronogramas de trabalho, principalmente depois da regionalização", diz Lang.

Porte atlético, aparência jovem para seus 59 anos, Lang é bem-humorado e fala na segunda pessoa, com forte sotaque gaúcho. Quando sai do elevador, no oitavo andar do edifício-sede da Empresa, e pisa no corredor que leva para o seu gabinete, a secretária Léa já sabe que ele está chegando, pelo rumor dos passos. Conquistou a boa forma física durante sete anos em que atuou como pára-quedista no Exército, época em que praticou todo tipo de esporte. Até hoje, nada no Clube Militar e no próprio condomínio onde reside. Também, já se dedicou à esgrima. A pesca com molinete na praia da Urca ou na Barra e a fotografia são suas ocupações preferidas nos momentos de lazer. Em casa, gosta de gravar músicas e filmes ou ler bons livros. Tem preferência por biografias e relatos sobre explorações e viagens.

D'Alpoim

Interiorizar, automatizar, desenvolver equipamentos

A interiorização da telefonia, a automatização do serviço telefônico em todas as sedes municipais e o desenvolvimento de equipamentos para supervisão e controle de centrais e meios de transmissão têm sido os pontos focais da Diretoria Técnica desde 1980, quando passou à liderança do engenheiro Luiz d'Alpoim Beda dos Reis. Entre as realizações marcantes da DT, nos últimos anos, ele destacou o projeto UTI – Utilização de Terminais Instalados – "com o qual passamos de uma taxa de 78,3 por cento para 88,8 por cento".

"Apesar de todas as limitações, temos cumprido nossas programações para 1983, com a implantação até o presente momento de 33.438 terminais, sendo 29.960 na Capital e 3.479 no Interior, e de mais 1.620 terminais até o final do ao, além da execução do entroncamento Telerj-Cetel através do emprego de sistemas PCM e rádio digital, onde cabe destacar a Estação Rádio Sumaré, com inauguração prevista para dezembro próximo", disse d'Alpoim.

Para executar o seus projetos em tempos difíceis, a DT buscou alternativas, reformulou sua filosofia de trabalho e acrescentou mais um objetivo: a economicidade dos projetos. O planejamento enfatiza o maior aproveitamento de equipamentos existentes, adaptações de PABX, recuperação de equipamentos de energia, adaptações e recuperação dos equipamentos de transmissão, o estímulo à criatividade de seu corpo técnico, e prioridade para a utilização de mão-de-obra própria na implantação.

Em relação ao futuro das telecomunicações no Estado do Rio de Janeiro, d'Alpoim analisou o aspecto do descompasso de desenvolvimento existente entre as regiões do Estado. "Com 43.305 quilômetros quadrados, o Rio de Janeiro tem uma população de 11 milhões e 300 mil habitantes, dos quais 80 por cento se concentram na metrópole. No Interior, algumas regiões em fase de ascensão (como Campos e Macaé), outras estabilizadas (Volta Redonda, Barra do Piraí, Friburgo e Petrópolis) e muitas localidades pouco desenvolvidas, com baixo interesse entre as microrregiões, resultando num tráfego telefônico aquém do desejado. Entretanto, é necessário que se dote o Estado de meios de comunicação com vistas a acelerar seu crescimento e de se trazer maior apoio à comunidade".

Para atingir esse propósito, o planejamento da DT prevê a implantação de pequenas centrais para atendimento de grande número de localidades, a aplicação de fibras óticas nos entroncamentos entre estações telefônicas, implantação de telefonia móvel, e implantação gradativa de uma Rede Digital de Serviços Integrados. "Tendo em vista a carência de recursos, continuaremos a utilizar mão-de-obra própria, estimular a criatividade dos empegados, conscientizá-los da importância do trabalho em equipe, e aproveitar, ao máximo, a infra-estrutura existente", acrescentou.

Luiz d'Alpoim explicou que os custos dos projetos desenvolvidos com reaproveitamento de equipamentos e realizados com mão-de-obra própria têm se mostrado significativamente inferiores, permitindo ainda um melhor aproveitamento da planta existente, bem como a expansão de serviços, "se considerarmos a implantação de serviços automático em localidades não atendidas".

"A utilização do pessoal da casa na implantação e expansão dos serviços representou uma economia de Cr$ 200 milhões, a valores de hoje", informou. Os projetos de maior vulto foram realizados nas seguintes localidades: Araruama, Silva Jardim, Cordeiro, Rio das Ostras, Maricá, Iguaba Grande, Bom Jardim, Cachoeiras de Macacu, Saquarema, Carmo, Sumidouro, Campos, Guapimirim, Itaboraí, Miguel Pereira, Campos Elíseos, Três Rios, Sapucaia, Itaocara, Itaperuna, Rio Claro, Cambuci, Sapiatiba, Niterói, Xerém, Nova Friburgo, Macaé, São Vicente de Paulo, Quatis, Volta Redonda, Alcântara, Areal e Itaipu, entre outras.

Na área de obras civis, o diretor destacou a construção do prédio com torre no Morro do Sumaré, "ponto de fundamental importância para as comunicações via rádio na Cidade do Rio de Janeiro". Sobre o prédio, com quatro pavimentos e 810 metros quadrados de área total, foi instalada uma torre de 70 metros de altura. Este será o ponto nodal para os entroncamentos digitais Telerj-Cetel, bem como os entroncamentos dentro da cidade do Rio de Janeiro.

O treinamento do corpo técnico da Empresa, como preparação para a chegada da tecnologia digital, foi outro aspecto destacado por d'Alpoim. De cursos esporádicos, a partir de 1978, o treinamento foi intensificado em 1981, por ocasião do estabelecimento "de uma política que traçou os rumos quanto ao uso dessa tecnologia, vislumbrando-se uma Rede Digital Integrada (RDI)". A realização desse treinamento é através de reciclagem de conhecimentos, obedecendo a uma política racional de aproveitamento integral de mão-de-obra disponível. Além disso, há o apoio ao programa através do órgão de desenvolvimento de recursos humanos da Empresa e os constantes contratos de fornecimento de equipamentos pelos fabricantes, como a NEC e Telletra. Atualmente, são treinados cerca de 50 empregados (engenheiros e técnicos) por ano.

Em relação ao projeto de Utilização de Terminais Instalados – UTI, d'Alpoim lembrou que, ao ser criado, a Telerj possuía um total de 911.384 terminais instalados, dos quais 197.974 não geravam renda para a Empresa. "Para melhorar o faturamento, cumprir a meta de atendimento aos promitentes-usuários no prazo máximo de 24 meses e fazer com que a Telerj assumisse a sua real posição dentro do Sistema Telebrás, nossa Diretoria fixou como meta a colocação em serviço, no biênio 81/82, de 120 mil

terminais, já instalados. E atuamos basicamente em duas áreas, na chamada *reserva técnica* das centrais e no alívio da rede de assinantes, esta última, área de eficácia da Diretoria de Operações".

Dentro da área específica da Diretoria Técnica, entre as medidas de maior impacto para a execução do projeto UTI, d'Alpoim destacou a transformação das centrais convencionais 233 e 253 (Santa Rita) e 220 e 240 (Arcos) em centrais de semi-alto tráfego, com ganhos na capacidade de escoamento de tráfego e na aquisição de dois mil novos terminais, "por se tratar de um projeto pioneiro na América Latina, elaborado por nossos engenheiros e técnicos do Departamento de Comutação."

O diretor lembrou a colaboração que vem sendo prestada pela Diretoria Técnica aos órgãos operacionais da Empresa, através do desenvolvimento de importantes produtos e sistemas, como as unidades de Supervisão e Controle de Estação – USCE, e de Registro de Tempos e Eventos – URTE, dentro do Sistema de Tarifação e Supervisão – Sitasu. Além disso, essa colaboração tem sido realizada através de adaptações em novos serviços e na melhoria dos já existentes, no reparo de instrumentais, na realização de laudos técnicos de ensaio, em estudos de viabilidade para a implantação de novos serviços e na elaboração de projetos e serviços de infra-estrutura nas estações.

PROJETOS ATUAIS E FUTUROS

Na área de expansão, encontram-se em andamento os seguintes projetos: na Capital, a colocação em serviço de 19.720 terminais, através de implantações de novas centrais nas Estações Leblon, Ramos, Engenho de Dentro e Praia, e de 3.120 terminais, com a ampliação de uma central em Engenho Novo. No Interior, estão sendo implantadas centrais com o total de 3.369 terminais, nas localidades de Vila Muriqui, Arraial do Cabo, Parada Angélica, Piabetá, Universidade Rural, Japeri e Italva. Também se econtram em andamento os projetos de ampliação de 11 centrais, que representarão um ganho de 28.630 terminais, nas localidades de Alcântara, São Gonçalo, Icaraí, Niterói, Petrópolis, Campos, Magé, Itatiaia, Nova Iguaçu e Santa Maria Madalena.

"Entre os projetos atuais no Departamento de Engenharia de Comutação, merece destaque especial o projeto de modernização e ampliação do Serviço 102, que está intimamente ligado a outro projeto importante, o da Trânsito Regional que, entre outras vantagens, permitirá a substituição do equipamento rotativo de Floriano, eliminando as limitações de encaminhamento dos serviços especiais dele decorrentes. No caso do 102, o serviço terá ampliado o número de posições, de 72 para 130, e receberá o equipamento Distribuidor Automático de Chamadas, que permitirá uma distribuição uniforme de chamadas nas posições".

Na área de infra-estrutura e transmissão, encontram-se em final de implantação, na Capital, 400 sistemas PCM em cabos de pares e rádio digital, dentro do projeto de eletronização da rede.

O Departamento de Gerência de Projetos, criado para garantir o cumprimento dos objetivos traçados pela Empresa na área técnica, aguarda, para o futuro, a evolução da tecnologia nacional e a recuperação da economia interna para a gerência de "projetos ambiciosos, entre os quais destacamos os que envolvem a abertura de novos centros de fios em Vila Isabel e Fonseca, com centrais e programas armazenados – CPA-T, e respectivos entroncamentos em técnica digital; a implantação de enlaces via rádio digital no Interior assim como implantação dos primeiros entroncamentos através de fibras óticas na Capital".

Em relação ao planejamento, Luiz d'Alpoim considera que persistirão, por algum tempo, as dificuldades econômicas na área, o que faz com que se intensifiquem projetos de expansão que maximizem a receita a custos mínimos de investimentos. "Do ponto de vista tecnológico, o futuro se mostra bastante promissor com a chegada das centrais de comutação temporal, dos meios digitais de transmissão de alta capacidade (por rádios digitais ou fibras óticas) e de uma vasta geração de periféricos de controle e supervisão. O planejamento em época de crise requer um processo extremamente seletivo na escolha de projetos, fazendo com que a equipe tenha o máximo de flexibilidade quanto a modificação de planos. Assim, é fundamental que utilizemos sistemas computacionais nas tarefas de planejamento, como única forma de se responder em tempo às mudanças provocadas pelo momento atual."

No setor administrativo, uma das realizações da Diretoria Técnica foi o levantamento dos equipamentos de comutação, energia e transmissão, completado em 1982. Agora, para que a Empresa possa utilizar as informações, torna-se necessário que os dados técnicos continuem a ser cadastrados, isto é, que dêem entrada no Banco de Dados da Gerência de Itens Conhecidos. "As vantagens desse trabalho surgirão breve. Logo o Sistema Telebrás estará dotado de um banco de dados que permitirá às empresas do sistema reduzirem substancialmente seus arquivos, contando com informações detalhadas sobre todos os equipamentos instalados no País. As empresas poderão interagir com maior facilidade, em relação aos equipamentos e estoques desativados e disponíveis existentes," explicou.

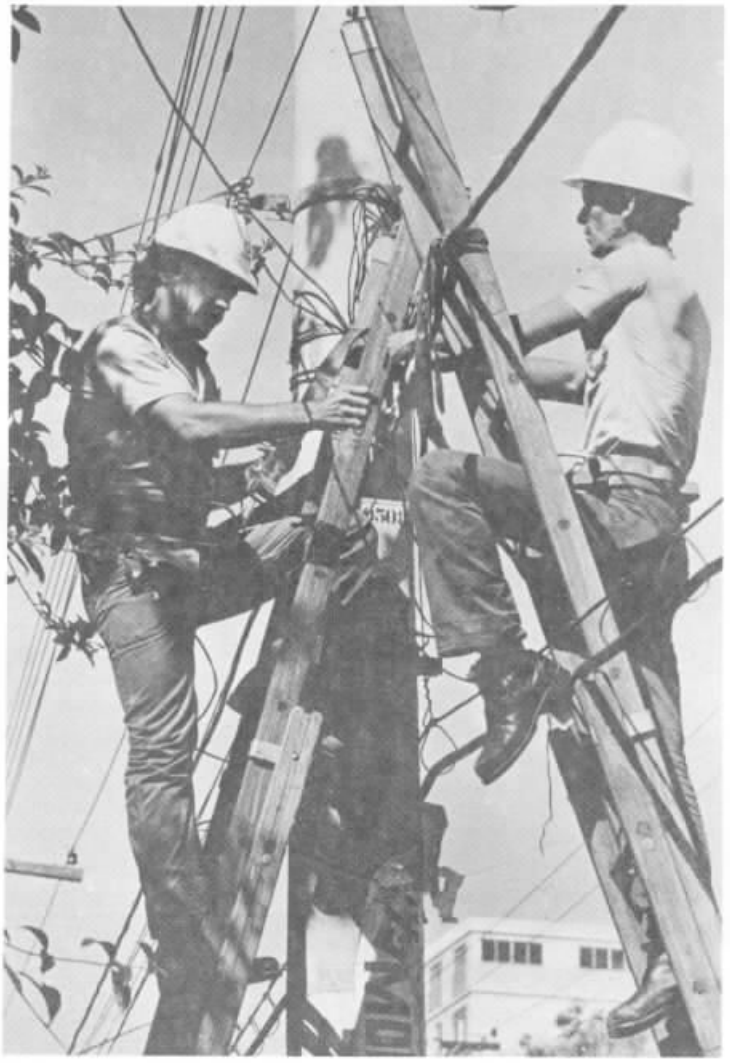
UM ESTILO DE TRABALHO

O engenheiro Luiz d'Alpoim Beda dos Reis,formado pelo IME, em 1960, ingressou na Empresa em 1974, na antiga Seção de Sistemas, do Departamento de Engenharia de Transmissão. "Trocar a segurança da vida militar para ingressar numa organização mais competitiva foi um risco calculado que resolvi assumir", contou ele, acrescentando que este estilo de analisar cada hipótese, antes de tomar uma decisão, já faz parte de sua própria formação, como engenheiro.

Nas reuniões com seus assessores e chefes de departamento, o diretor Técnico busca atingir o consenso, acima de tudo. "O homem tem de ter consciência de sua interdependência dentro do universo onde atua. Nessa linha, procuro ouvir opiniões e sugestões, chegar a um denominador comum e, após tomar a decisão, obter o engajamento de todos nas soluções adotadas. Na Diretoria Técnica, isso é especialmente importante, pois diversas áreas atuam simultaneamente num mesmo projeto. Uma falha em determinado setor comprometeria seriamente o comprimento do objetivo final".

Profundamente interessado em tudo que faz, d'Alpoim começou sua carreira na Telerj como engenheiro da Seção de Sistemas, passando rapidamente pelos cargos de assessor do superintendente geral do Departamento de Engenharia de Transmissão, chefe do Departamento de Supervisão de Programas e chefe do Departamento de Gerência de Projetos. Desde 1980, é diretor Técnico da Empresa. "No exercício de minhas funções, procuro dar o máximo de valor ao homem, respeitando-o e tendo-o como um colaborador", disse ele.

"Penso que o bem estar do empregado é um fator decisivo para que uma Empresa mantenha-se funcionando com eficiência, mesmo em época de crise. Ele deve sentir-se parte da equipe, identificando, no destino da Companhia, uma parte do seu próprio destino. É necessário, portanto, ouvi-lo, individualizá-lo, saber de seus problemas e, quando possível, solucioná-los. Mas, acima de tudo, respeitá-lo. Só assim tem-se uma Empresa trabalhando unida, onde o esforço de cada um é multiplicado pelo de todos. Procuro nunca me esquecer disso", concluiu d'Alpoim.



Valorização do homem, meta permanente

"A valorização do homem na Empresa, particularmente dos empregados que estão na base da pirâmide salarial e asseguram com seu trabalho anônimo o funcionamento do sistema telefônico, merece a maior atenção da atual diretoria da Telerj". "A Empresa acredita na eficiência do trabalho quando realizado pelo homem satisfeito consigo mesmo e com a instituição que representa".

Frases como estas foram ditas pelo presidente Nelson Souto Jorge, logo no início de sua administração, e passaram a fazer parte do cotidiano dos quase 16 mil empregados que trabalham na Telerj. A diretoria sentiu a importância de melhorar o padrão de vida e o grau de satisfação do pessoal. Para isso estabeleceu metas e lançou programas nas áreas de habitação, saúde, alimentação, educação, esporte e lazer. Pouco tempo depois, as promessas se transformaram em realidade. E em cada setor da Empresa sentia-se claramente a satisfação e até mesmo um certo orgulho do empregado em trabalhar na Telerj. Resultado: a produtividade aumentou e os serviços telefônicos no Estado do Rio de Janeiro melhoraram consideravelmente.

O programa habitacional desenvolvido pela Telerj inclui várias formas de proporcionar ao empregado a aquisição de casa própria, atendendo, principalmente, as faixas salariais menos favorecidas.

Para isso, a Empresa realizou pesquisas entre todo o pessoal, analisando as preferências quanto à localização e tamanho das casas. A pesquisa, realizada em 1979, serviu como base de estudo aos trabalhos desenvolvidos pela Assessoria de Assistência Habitacional da Telerj. Os dados ficaram no computador da Empresa e os questionários foram microfilmados para facilitar o arquivamento e o manuseio.

Dos 15.974 questionários preenchidos, os empregados deram preferência às seguintes localidades na Capital: Méier, Jacarepaguá, Madureira, Tijuca, Vila Isabel, Bangu e Campo Grande. No Interior, Niterói e São Gonçalo lideraram as listas dos locais mais solicitados.

O objetivo da Empresa é atender, em primeiro lugar, os empregados de baixa renda. No entanto, é preciso conciliar os fatores como renda familiar, local preferido e número de dependentes.

Os três convênios realizados entre a Telerj e a Companhia de Habitação do Rio de Janeiro – Cehab-RJ vão garantir 3 mil unidades habitacionais aos empregados. Deste total, 1.505 já foram entregues, sendo 200 cedidas aos empregados da Cetel. Até o final do ano, mais 186 casas ficarão prontas.

A Telerj assumiu o compromisso com a Cehab-RJ de construir centros comunitários nos conjuntos habitacionais, em benefício de toda a comunidade. São postos policiais, salas de reuniões e áreas de lazer, como os já inaugurados nos conjuntos de Votorantim (Campo Grande), Cesarão (Paciência), Urucânia (Santa Cruz) e Santa Cruz da Serra (Duque de Caxias).

A Assessoria de Assistência Habitacional trata da parte jurídica, facilitando a obtenção de documentos exigidos pela Cehab, e orienta os empregados quanto a outras formas de pagamento.

ASSISTÊNCIA MÉDICA, UMA REALIDADE

No campo da assistência médica, o empregado da Telerj tem direito a atendimento médico-hospitalar, além do oferecido pela Previdência, através do Sistema de Assistência Médica Supletiva. O SAMS atende em duas modalidades: a primeira é realizada pelo reembolso das despesas médicas gastas pelo empregado e seus dependentes em consultórios, clíni-

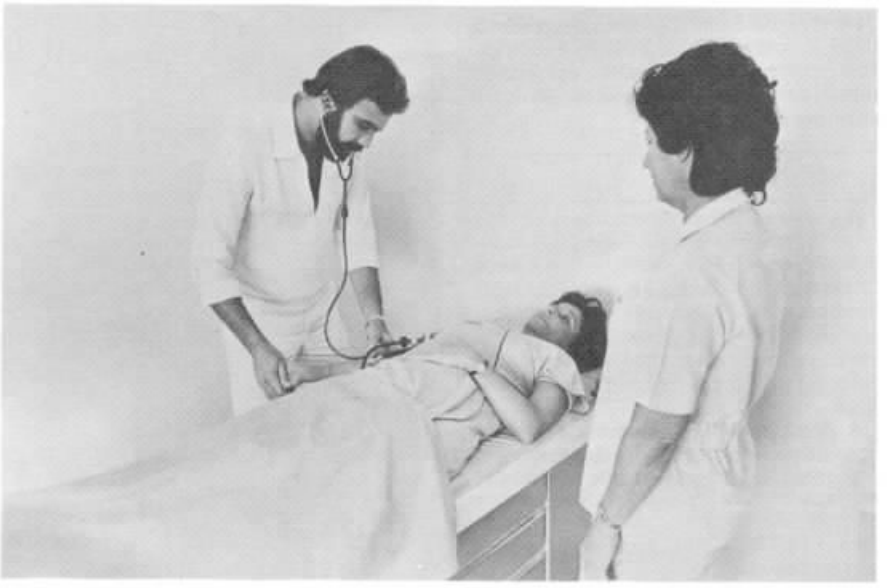
LERJ: PRÓPRIA

cas e laboratórios de análises particulares; a outra opção é o serviço de credenciamento, quando o empregado não paga nada no ato do atendimento, sendo descontado depois, percentualmente à sua faixa salarial, numa tabela de honorários bem mais barata do que a oferecida nos sistemas convencionais.

Desde a criação do SAMS até o mês de julho de 83, foram pagos 37.554 processos de reembolso e 505.105 documentos de credenciamento, através do Regime de Escolha Dirigida.

Para facilitar a escolha dos médicos, clínicas, hospitais e laboratórios credenciados pelo SAMS, foi preparado e distribuído o Manual do Empregado.

Atualmente, o SAMS conta com uma extensa relação de médicos, laboratórios e hospitais credenciados pela Telerj. Esta relação é constantemente ampliada de forma a acompanhar o crescimento da demanda e oferecer novas opções aos empregados e dependentes.



O Sistema de Assistência Médica oferece duas modalidades de atendimento: reembolso das despesas e credenciamento de hospitais, clínicas, médicos e laboratórios.

Além do Sistema de Assistência Médica Supletiva, o serviço médico da Telerj desenvolve um trabalho de medicina preventiva, com exames periódicos para todos os empregados.

INCENTIVO À EDUCAÇÃO

A educação é outro item que mereceu a atenção da diretoria da Telerj. A Empresa oferece uma série de opções aos empregados e seus dependentes.

Em 1982, foram firmados convênios com 58 instituições de ensino da Capital e 127 do Interior para a concessão de bolsas-educação para cursos de 1º grau. No programa supletivo, 197 empregados receberam certificados de conclusão parcial do curso supletivo de 1º grau. Foi também ampliado o programa de Reembolso das Despesas de Instrução, beneficiando 960 empregados e 1.280 dependentes.

Atualmente, onde quer que haja uma unidade da Telerj, existe uma escola de 1º grau para atender ao empregado ou a seu dependente. Qualquer colégio credenciado pelo MEC está autorizado a receber bolsista da Telerj, em termos integrais. Existe ainda o sistema de indenização, que reembolsa o empregado com um percentual de seus gastos com educação.

No primeiro semestre de 83, as oportunidades foram muitas no campo da educação. O programa de bolsas de estudo abrangeu 100 escolas da cidade do Rio de Janeiro, 45 em Niterói e São Gonçalo, 87 na Baixada Fluminense e 32 nos demais municípios do Estado, totalizando 264 instituições de ensino. O Reembolso das

Os convênios assinados com a Cehab-RJ garantem 3 mil unidades habitacionais aos trabalhadores.

O programa de concessão de bolsas de estudo de 1º grau é uma das opções na área educacional.

Despesas de Instrução foi concedido a 1.151 empregados e 1.926 dependentes. Seis empregados receberam, em agosto último, certificados de conclusão do curso supletivo de 1º grau.

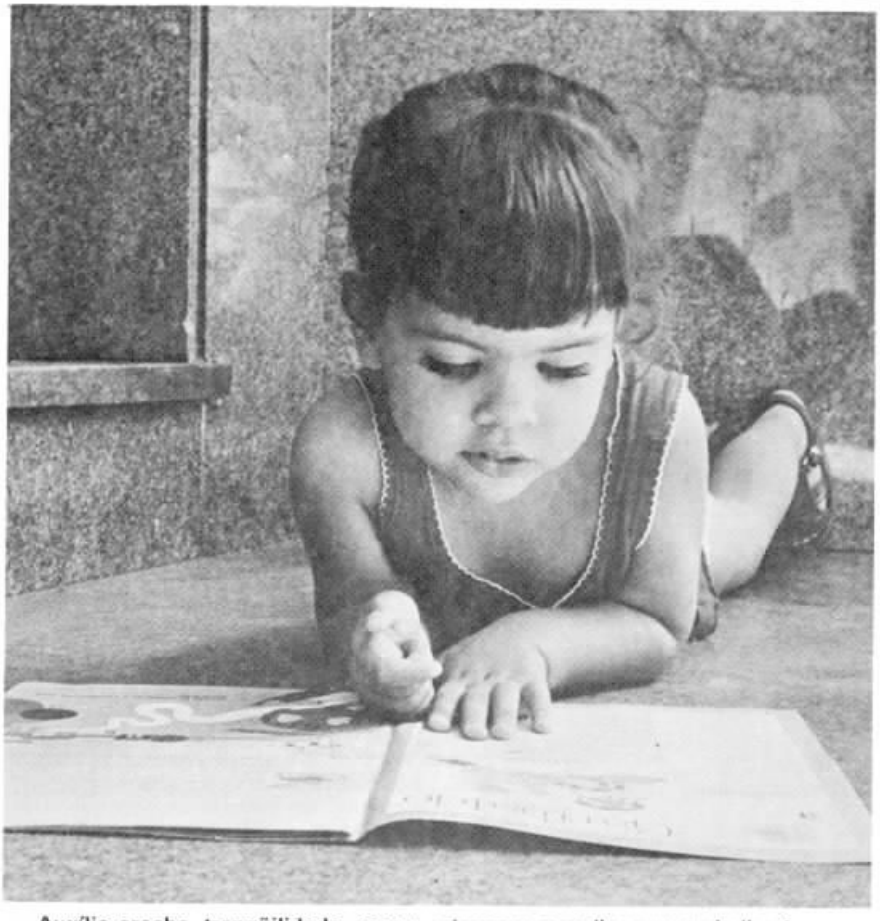
AUXÍLIO-CRECHE

A partir de 1º de dezembro de 1981, todas as empregadas da Telerj em atividade e com filhos na faixa de 0 a 2 anos passaram a ter direito ao reembolso das despesas com creche de sua livre escolha, através da folha de pagamento. O projeto creche representou mais uma importante etapa no programa de benefício da Empresa.

A alternativa escolhida para a implantação do projeto creche foi a do reembolso de despesa/valor variável, que propicia às empregadas um reembolso parcial da mensalidade paga até três valores referências (3VR), limite máximo para cálculo do reembolso.

Este limite é equivalente à permanência de cada criança na faixa etária de 0 a 2 anos, durante 10 horas diárias na creche. Caso a permanência seja inferior a este número de horas, o valor limite é proporcional às horas efetivamente utilizadas. O valor limite é atualizado nas mesmas datas dos reajustes da Previdência Social.

O sistema de reembolso de despesas/valor variável apresenta uma grande vantagem: permite às empregadas a escolha da creche que melhor atenda às suas necessidades, no que diz respeito à distância da residência, prestação de serviços e custos.



Auxílio-creche, tranqüilidade para a criança e a mulher que trabalha fora.

INTEGRAÇÃO ATRAVÉS DO ESPORTE

Criada com o objetivo de valorizar o homem na Empresa e oferecer condições adequadas a seu lazer e de sua família, a Associação Social e Esportiva Telerj – ASET tem três anos de atividades.

A ASET conta com 12.617 sócios, distribuídos entre as seguintes categorias: fundadores, graduados, contribuintes efetivos, contribuintes especiais e atletas. Os sócios fundadores são os que participaram da reunião de fundação da Associação, em abril de 1980, e assinaram os documentos que regulamentaram a criação da entidade. São considerados graduados, os sócios honorários beneméritos e eméritos. O sócio contribuinte é aquele que, ao ser admitido nessa categoria paga a jóia de admissão e das contribuições estipuladas pelo conselho deliberativo. O sócio contribuinte especial tem um parentesco até terceiro grau com o sócio contribuinte efetivo. E o sócio atleta é isento do pagamento de qualquer contribuição de caráter obrigatório, competindo pela associação.

A associação tem sedes no Rio (Galitos), em Nova Iguaçu, Volta Redonda, Petrópolis, Campos, Niterói (em fase de projeto) e Nova Friburgo (a mais recente e onde está instalado o primeiro camping). Dispõe, ainda, de 23 quadras esportivas em estações telefônicas da Capital e nos distritos de Operações do Interior.

Além dos clubes onde os empregados e seus dependentes podem se divertir e praticar esportes gratuitamente, existem as escolas de iniciação esportiva. A escolinha de Galitos funciona de terça a sexta-feira e os interessados podem aprender tênis de mesa, ginástica olímpica, jazz, karatê, futebol, judô, natação, ginástica, voleibol e musculação.

A ASET promove torneios internos e estimula a participação dos atletas em

No lazer e nas atividades esportivas, a ASET constitui um importante conquista e já reúne quase 13 mil associados.

competições externas, como a corrida de São Sebastião e a Maratona Bradesco/ Jornal do Brasil. Os Jogos da Telerj, um dos principais eventos esportivos da Empresa e que se realizaram pela quinta vez este ano, contaram com mil atletas que participaram de 18 modalidades esportivas em 214 jogos.

Responsável, também, pela organização das festas caipiras, a ASET reúne, num clima de confraternização e entusiasmo, empregados e familiares em todas as Regiões de Operação da Empresa.

ESPAÇO CULTURAL

A descoberta de novos atletas e o incentivo ao esporte não são as únicas finalidades da ASET. O Museu do Telefone, instalado no antigo prédio da Estação Telefônica Beira Mar, na Rua Dois de Dezembro, Catete, representa um importante espaço cultural na cidade. Mantém um ritmo permanente de exposições, que variam desde as mais interessantes peças do artesanato brasileiro até mostras das Forças Armadas.

"O Museu do Telefone não fala só dos mais de 100 anos de telefonia. Reúne, sobretudo, a dedicação e o esforço dos homens que, no passado e no presente fizeram e estão fazendo a história da Telerj e da telefonia brasileira", disse o presidente Nelson Souto Jorge no dia da inauguração do Museu, em 3 de abril de 1981.

O Coral da Telerj, que há pouco mais de dois anos ensaiava seus primeiros tons, sob a regência do maestro Armando Prazeres, hoje já demonstra o vigor de suas 60 vozes. Recentemente, se apresentou no Projeto Aquarius com o Coral da Petrobrás e a Orquestra Sinfônica Brasileira, numa noite de rara beleza no adro da Igreja de Nossa Senhora da Glória do Outeiro, e também na Quinta da Boa Vista.

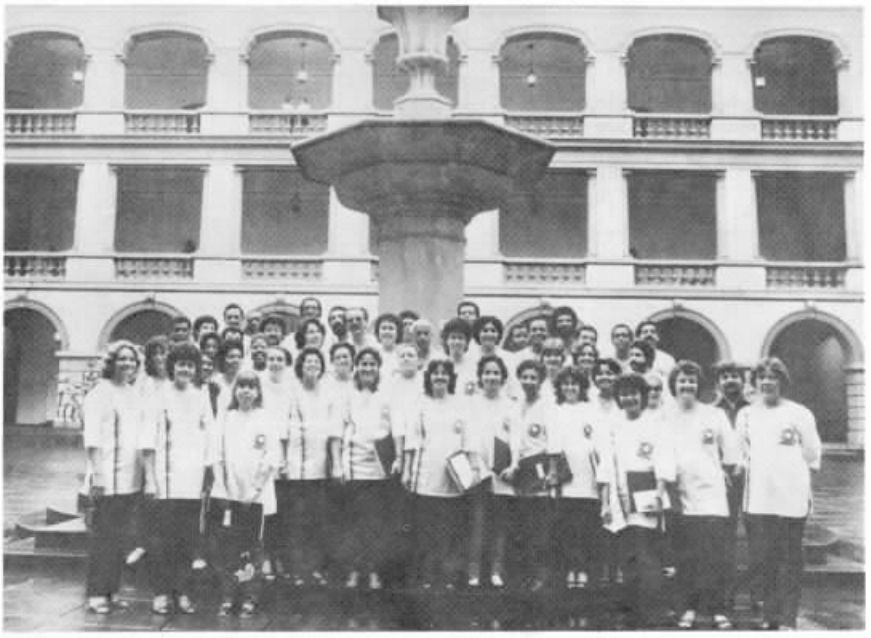
LAZER, NOVAS OPÇÕES

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

Em Miguel Pereira, a colônia de férias Graham Bell, do Sinttel-MRJ, recebeu mais 28 novos apartamentos, e a colônia de férias do Sinttel-ERJ, em Barra de São João, passou a contar com 25 apartamentos. Com isso, aumentaram as opções para os associados, que escolhem a serra ou o litoral para passar fins de semana, feriados ou férias.

TELECO, SÍMBOLO DE UMA NOVA FASE

Em 1980, muita coisa havia mudado na Telerj. Já estava, inclusive, consolidada a



Coral da Telerj: presença marcante nos principais eventos da comunidade.

integração entre Empresa e empregado. Essa integração se manifestava através de uma nova bandeira e de um hino, escolhidos por concurso entre os empregados. Raimundo Viana de Oliveira, do Departamento de Material, e João Geraldo Stuttgen, do Departamento de Comutação, idealizaram uma bandeira com grande força de expressão. E Paulo da Costa Crim, do Departamento de Apoio Administrativo, foi o autor do hino, cujo refrão diz: "A Telerj somos nós".

O Departamento de Comunicação Social percebeu que faltava algo para representar toda essa evolução, que resultou na virada da Telerj perante a opinião pública. Era preciso criar um símbolo capaz de sintetizar, fundamentalmente, o esforço do pessoal em um ano de produtividade e que, ao mesmo tempo, fosse um forte elemento de comunicação com os públicos interno e externo da Empresa.

Assim foi criado o *Teleco* – o boneco humanizado escolhido entre 60 concepções diferentes para vestir a camisa da Telerj. Ele não é um símbolo isolado, mas está sempre envolvido com algum acontecimento importante, anunciando melhorias para o empregado e seus familiares, as novidades da Empresa ou simplesmente incentivando a produtividade do pessoal.

O *Teleco* foi desenvolvido para simbolizar o esforço de todo o pessoal em melhorar os serviços. Embora use capacete, o boneco não representa apenas o operário, mas todos os empregados – do trabalhador de rua ao administrador.

A permanente idéia de movimento é um forte elemento na identificação entre o *Teleco* e o pessoal. Cada vez que se apresenta, ele assume uma postura diferente, procurando transmitir sempre simpatia, otimismo e disposição.

O *Teleco* andava triste e ninguém sabia o motivo. Um dia ele voltou a sorrir: era a

Na serra ou no litoral, as colônias de férias prometem um fim de semana agradável e econômico.

Família Teleco: símbolo do esforço de todos na melhoria de qualidade dos serviços.

companheira *Teca* que estava chegando. Em novembro de 1982, durante uma festa de aniversário da Telerj, o casal apresentou ao público uma surpresa: *Teco* e *Tequinha*, o casal de gêmeos que completaria a família.

REFEIÇÕES MAIS BARATAS

Dentro da política de motivação do pessoal, objetivando receber a contrapartida do entusiasmo, dedicação e melhoria da produtividade, uma das medidas adotadas pela atual diretoria foi reduzir o preço das refeições servidas nos restaurantes da Telerj.

Em 10 de maio de 1979, a Empresa baixou o preço da refeição-padrão. A receptividade do pessoal foi imediata: a partir da adoção da nova idéia, a freqüência aos restaurantes aumentou consideravelmente, determinando o aumento no total das refeições diárias.

Além da redução no preço das refeições, a Telerj procurou, também, melhorar as condições gerais de funcionamento nos seus restaurantes dentro do princípio de valorização do homem na Empresa.

A partir de 1º de agosto de 1980, a Empresa adotou uma nova política para o preço da refeição servida aos empregados, beneficiando a maioria do pessoal: os preços passaram a ser cobrados de acordo com a faixa salarial.

Ampliação do sistema tiquete-restaurante para todos os empregados que não dispõem de restaurante nos prédios onde trabalham, e do tiquete-alimentação para os empregados lotados no Interior foram outras medidas tomadas pela Telerj.

MOTIVAÇÃO DO PESSOAL

Outras iniciativas de caráter social resultaram em benefícios adicionais para os empregados: implantação de novo Plano de Classificação de Cargos e Salários e convênios com firmas comerciais, visando a concessão de desconto para empregados, dentro do Projeto Economia.

Outra medida positiva: o período de freqüência de horistas, que representam mais de 50 por cento do total de empregados da Telerj, passou por uma reformulação. Assim, o parâmetro para o cálculo de salários dos horistas é o mesmo dos mensalistas, atendendo assim a uma antiga reivindicação desse pessoal.

Ao mesmo tempo, a Empresa criou o Cadastro de Recursos Humanos Internos.

Dentro do princípio de valorização do homem, a Empresa aprimorou as condições de funcionamento de seus restaurantes e baixou o preço das refeições.

para oferecer uma série de oportunidades aos empregados – como transferência de local de trabalho ou de lotação e ascensão a cargos técnicos de nível médio e superior – movimentando-os para o melhor desempenho de suas atividades.

A participação dos empregados em anúncios da Telerj, veiculados através de jornais, estações de televisão e cinema, também foi outro ponto na política de motivação do pessoal. Muitos empregados ficaram conhecidos pelo talento, bom humor e descontração com que se apresentaram frente às câmaras. A filmagem, além de torná-los mais populares, serviu para incentivar ainda mais o trabalho desenvolvido dentro da Empresa.

RECONHECIMENTO

A Telerj participa da campanha Operário-Padrão, promovida pelo Sesi e jornal O Globo. O concurso é mais uma forma de reconhecer o valor de seus empregados e também de incentivá-los. A partir de 1980, esta escolha na Empresa passou a ser direta. Os empregados votam livremente nos colegas que mais se destacaram pelo bom relacionamento com todos, dedicação à Empresa e amor à família. Os votos são depositados nas caixas de sugestões mais próximas dos locais de trabalho. E os empregados que recebem um maior número de votos têm seus currículos analisados por uma comissão que seleciona os que se enquadram nos pré-requisitos estabelecidos pelo regulamento nacional do concurso.

Em 1983, o Operário-Padrão da Telerj foi o técnico de rede local e interurbano Joaquim Gomes Barreto, com 24 anos de Empresa. Ele recebeu 2.119 votos e obteve, inclusive, expressiva votação na Capital.

As telefonistas da Telerj recebem homenagem especial no dia 29 de junho. A data é comemorada com missa em ação de graças na Igreja de Santa Rita de Cássia, almoço com a diretoria da Empresa, homenagem na Câmara Municipal do Rio de Janeiro e um encontro na ASET-Rio, com jogos e brincadeiras.

CONFRATERNIZAÇÃO

Todos os anos, empregados e familiares da Telerj se reúnem nas festas de Natal. A confraternização da Capital é no Maracanãzinho. Em 1982, 22 mil pessoas vibraram durante quatro horas com a chegada de Papai Noel até a entrada do Salgueiro, a Banda do Teleco, shows infantis e muita música. Houve distribuição de lanches para todos. O pessoal do Interior teve a sua festa em cada Região de Operações.

O concurso Miss Telerj também é um acontecimento na Empresa. Em 1982, 17 candidatas desfilaram na passarela em busca do título, conquistado por Gisela Souza Muniz. A festa contou com a presença de 7.200 pessoas, entre empregados e familiares. Como apresentadores estavam os atores Paulo Figueiredo e Tássia Camargo. No júri, muita gente famosa, como Moacyr Deriquém, diretor de elenco da TV Globo, o ator Mário Cardoso e Clóvis Bornay. O show ficou a cargo de Cauby Peixoto.

É os veteranos, aqueles que dedicaram tantos anos de suas vidas ao trabalho, são lembrados na festa de aniversário da Telerj, no dia 28 de novembro. Eles participam também da vida social da Empresa, através da Avete – Associação de Veteranos da Telerj – que completou três anos de atividades.

BOAS OPORTUNIDADES

A Telerj realizou uma série de concursos entre seus empregados nos últimos

Gisela Souza Muniz, Miss Telerj 83, conquistou o título entre 17 candidatas.

Festa de Natal no Maracanãzinho: brincadeiras, alegria e confraternização total.

Entre as melhores fotos selecionadas no Concurso Arte & Flagrante, a descoberta de novos talentos.

quatro anos, oferecendo a todos eles boas oportunidades, prêmios e maior motivação em trabalhar na Empresa. Um deles: um concurso de fotografia em 1980, que inclui as categorias arte e flagrante. Cada categoria mereceu um julgamento separado, com júris formados por profissionais de fotografia que colaboram com as publicações da Telerj e representantes da Empresa, ligados às artes, publicidade e comunicações.

Devido ao alto nível dos trabalhos apresentados e a boa receptividade dos empregados o concurso foi repetido em 1981. Os melhores trabalhos selecionados quinzenalmente foram publicados no Jornal da Telerj. Os autores das duas melhores fotos do ano – cada uma em sua categoria – ganharam máquinas fotográficas de nível profissional e participaram, também, com os demais escolhidos na finalíssima, de uma exposição que percorreu os prédios da Telerj.

O vice-presidente da Telerj, João Ferreira Durão, ao dar posse aos empregados eleitos representantes das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) lançou, em 1981, a campanha *Segurança é Vida*. O concurso de frases e cartazes sobre o mesmo tema despertou grande interesse entre o pessoal da Empresa. Teve a finalidade de conscientizar os empregados sobre a importância do respeito às normas de segurança, para reduzir os acidentes de trabalho ao índice zero.

Os empregados, sem restrição de idade ou sexo, participaram do concurso de frase e cartazes. Mensalmente, houve uma seleção das duas melhores frases e do melhor cartaz, publicados no Jornal da Telerj. E, entre estes finalistas, foram escolhidos a frase e o cartaz vencedores do ano. Em 1982, o concurso foi destinado aos filhos de empregados. Na categoria cartaz, participaram crianças de 7 a 10 anos, e na de frase, entre 11 e 16 anos.

O concurso Permanente de Inventos e Ideias realizados nos anos 81, 82 e 83 visa estimular a criatividade do pessoal e incentivar o trabalho individual da pesquisa. Os empregados concorrem com inventos e ideias no campo das telecomunicações, da engenharia em geral, ou voltados para a solução dos problemas administrativos, que facilitem o trabalho e possibilitem aumento da produtividade, redução ou eliminação de custos em qualquer área da Telerj.

Destinado aos empregados que se mudaram para os conjuntos habitacionais do convênio com a Cehab, o concurso Árvore e Jardim foi uma grande novidade para o pessoal da Telerj. Uma comissão julgadora visitou todas as árvores e jardins dos concorrentes e escolheu os vencedores.

CAIXAS DE SUGESTÕES

Dentro da política de valorizar o homem na Empresa, a Telerj implantou as Caixas de Sugestões. Distribuídas em todos os prédios da Empresa, permitem que os empregados tenham condições de manifestar sua opinião sobre os mais diversos assuntos ligados ao trabalho e de participar das tomadas de decisão da Administração.

As sugestões e críticas recebidas são publicadas no Jornal da Telerj. Inicialmente, integravam a coluna *Você sugere e a Telerj realiza*. No entanto, torna-se difícil para a Empresa realizar tudo o que é sugerido. Há muitas limitações legais e até mesmo de ordem econômica. Por isso, a coluna passou a se chamar *Diálogo Aberto*.

Atualmente, os empregados continuam enviando suas críticas e sugestões, contribuindo, assim, para a boa administração da Empresa. E ainda que todas as ideias não sejam aproveitadas, a coluna é um espaço para conversar com o leitor e explicar aquilo que ele deseja saber. ●

Imagem que vale prêmios

O esforço desenvolvido pela Telerj no sentido de recuperar sua imagem tanto para o usuário quanto junto ao empregado garantiu para a Empresa importantes prêmios em publicidade e marketing. Eis a relação dos filmes, anúncios e trabalhos premiados e outras provas do reconhecimento público ao bom trabalho da Empresa nos últimos anos:

- *A Telerj agradece – melhor anúncio veiculado no mês de dezembro de 79, na categoria Marca, entre os publicados no jornal O Globo.*
- *Filme Corte de área – 1º prêmio Institucional no Festival Iberoamericano de La Publicidad, em Punta del Este, em dezembro de 1980.*
- *Filme Trabalhando Dia e Noite (Natal) – finalista no Clio Awards, em Cannes, em junho de 1980; Galo de Ouro, 1º prêmio para o melhor filme institucional nacional no 2º Festival de Filme Publicitário no Seminário de Gramado, Rio Grande do Sul, em junho de 1981.*
- *Filme Fala com Ele, Elizabeth – Lâmpada de Ouro – 1º prêmio para a melhor trilha sonora no 3º Festival Brasileiro do Filme Publicitário, no Rio, em abril de 1981; melhor filme Institucional Regional no 2º Festival do Filme Publicitário no Seminário de Gramado, RS, junho de 81; Diploma de honra 4º prêmio no Festival de Cannes, em junho de 1981 (melhor roteiro).*
- *Filme Feliz Natal da Telerj – prêmio Colunista, Medalha de Ouro em 1981; e Prêmio Colunista, 15º lugar, conferido pela Associação Brasileira de Propaganda, em 1981.*
- *Filme Aquele Abraço – melhor filme veiculado em março de 81, conferido pela Revista Meio e Mensagem.*
- *Prêmio Top de Marketing – conferido pela Associação dos Dirigentes de Vendas do Brasil, em outubro de 1980, aos melhores cases e estratégias de marketing empresarial.*
- *A Telerj atende a chamada – melhor anúncio veiculado em janeiro de 1981, conferido pela Revista Meio e Mensagem.*
- *Prêmio Destaque de Marketing – conferido pela Associação Brasileira de Marketing, em novembro de 1981.*
- *Destaque do Ano – prêmio Colunistas 81, realização do Seminário de Marketing, de 25 a 29 de maio, no Rio.*
- *Diploma Os Bem Sucedidos – concedido pela revista Bolsa às empresas que mais se destacaram em 1981. O presidente Nelson Souto Jorge recebeu também diplomas relativos ao ano de 1982: um em nome da Telerj, melhor empresa de serviços públicos, e outro como Personalidade do Ano, entre 16 profissionais da área de gerência empresarial.*
- *Prêmio Tendência de Criatividade 83 – concedido a Nelson Luiz de Carvalho Souto Jorge, chefe do Departamento de Comunicação Social da Telerj, pelo trabalho realizado para a recuperação da imagem da Empresa e motivação dos empregados.*

Em qualquer dia, a qualquer hora, tudo o que você precisa ao alcance do seu telefone

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**

Terminais Rodoviários
Novo Rio **291-5151**
Menezes Cortes (Castelo) **283-1844**
Mariano Procópio (Praça Mauá) **291-5151**
Américo Fontinelli (Central do Brasil) **283-1884**

Terminais Marítimos
Touring-Passageiros (Praça Mauá) **263-4882**
Lanches Niterói e Paquetá (Praça XV) **231-0396**

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**

Gás
Qualquer informação sobre erro em sua conta ou pedidos de reparo em casos de vazamento **197**

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

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**

Jornal da Feira
Informações sobre preços e qualidade dos hortigranjeiros ou direitos do consumidor, disque . **292-0133**

Riotur
Informações sobre os pontos turísticos da cidade e festas populares **263-9122**
580-8000

Centro de Valorização da Vida CVV - Samaritanos **262-4141**
208-4141
271-4141

Comlurb
Problemas com lixo, disque **270-0296**
234-2000

TELEFONES DE SERVIÇO

Auxílio da Telefonista
Se estiver difícil completar sua chamada, disque **100**

Interurbano
Para falar com localidade não atendida pelo DDD, faça chamada via telefonista, pelo código **101**

Informações
Se o número do telefone que você precisa não estiver na Lista, disque **102**

Serviços da Telerj
Para falar com setores da administração da Telerj. **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**

Noticiário
As últimas notícias sobre os acontecimentos no Brasil e no Mundo. Atualize-se e fique em dia com o que se passa em nosso tempo **133**

Serviço Despertador
Garante seu despertar a qualquer hora do dia ou da noite, ligando previamente para **134**

Telegrama Fonado
Não é preciso ir ao Correio. Dite sua mensagem para qualquer localidade do País ou do exterior pelo código **135**

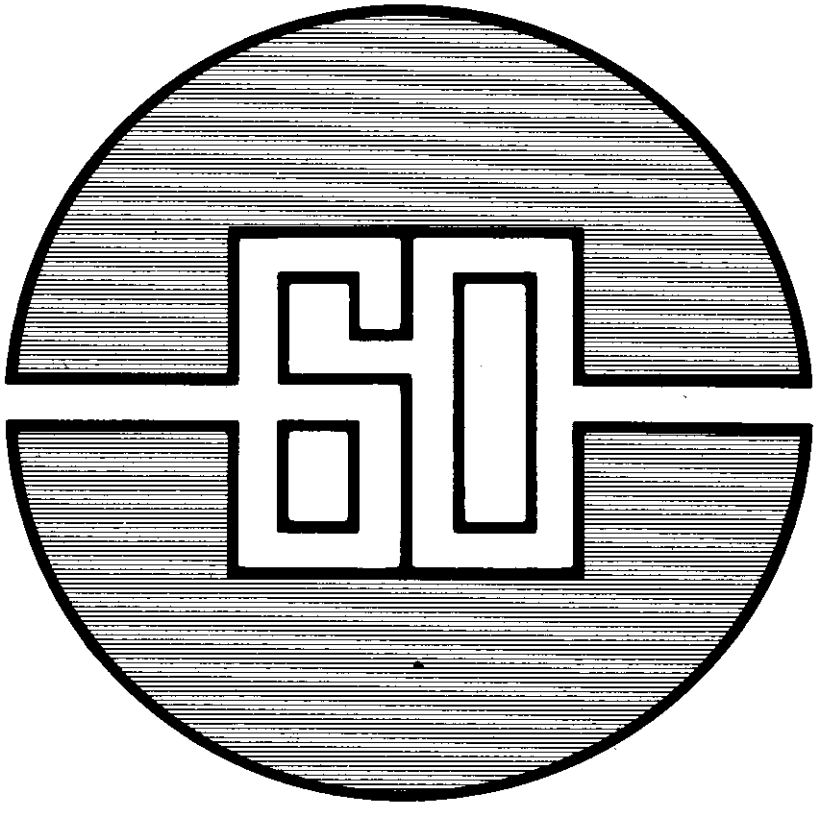
Tele-Tempo
Para ouvir a previsão do tempo no Estado do Rio, no Brasil e no mundo, além das condições de tráfego nas estradas de acesso ao Rio, disque **132**

Tele-Horóscopo
As previsões de Zora Yonara, pelo código **138**

Tele-Conto
Seu filho pode ouvir historinhas de escritores especializados em literatura infantil, pelo código **139**

TELERJ

TELERJ.
60 ANOS SERVINDO O RIO.



A opinião que temos sobre a gente nem sempre é a mesma que os outros têm. Os empregados da Telerj, hoje, no ano em que a empresa comemora 60 anos de existência, sentem-se orgulhosos do seu desempenho e conscientes de que prestam um bom serviço. Eles trabalharam como nunca, recuperaram a rede telefônica, respeitam os assinantes e sentem-se novos de corpo e alma. Mas, e os assinantes? O que eles pensam da Telerj? Qual a opinião daqueles que usam o telefone sobre os serviços da Telerj? Bem, isso a Telerj não poderia responder. Então resolveu perguntar ao povo do Rio, através de uma pesquisa entre seus assinantes.

TELERJ

E aqui estão os resultados mais significativos:

- 68% dos assinantes nunca encontraram erro em sua conta telefônica.
- 55% dos assinantes consideram bom/excelente o serviço de auxílio à lista telefônica.
- 73% dos assinantes têm seus telefones consertados em menos de 48 horas.
- 69% dos assinantes consideram bom/excelente o cumprimento dos prazos previstos para a realização dos diversos serviços prestados pela empresa.
- 70% dos assinantes se consideram muito bem atendidos pelas telefonistas de conserto.
- 77% dos assinantes se consideram muito bem atendidos pelos empregados da empresa, de uma maneira geral.
- 83% dos assinantes, ao retirarem o telefone do gancho, obtêm imediatamente o ruído de discar.

Quem falou foi o povo do Rio de Janeiro. Foi como numa eleição. Voto direto, secreto, espontâneo, democrático, e portanto confiável e verdadeiro.

A Telerj não precisa falar. O povo falou por ela. Ou melhor, através dessa demonstração de reconhecimento e confiança, cumprimentou-a e a seus empregados pelos serviços que prestam quando comemora 60 anos de existência.